



Formular F4.1 (Specificații tehnice)

Nr.	Denumirea echipamentului TI	Specificațiile tehnice solicitate	Specificațiile tehnice propuse
1	2	3	4
1	Servicii de Call-Centru pentru implementarea sistemului de e-Admitere 2025	Conform Caietului de sarcini	<p>Serviciile vor fi prestate conform cerințelor descrise în Caietul de sarcini:</p> <p>Servicii propuse:</p> <ul style="list-style-type: none">• Call Center dedicat proiectului e-Admitere 2025• Perioadă: două runde a câte 10 zile fiecare (20 zile în total), iulie și august• Program: 08:00 – 18:00, 7/7 zile• Echipă: 15 operatori FTE (de 8 ore) 1 supervizor dedicat cu experiență în proiecte similar• Limbi: română și rusă• Locație: sediu echipat integral situate pe adresa bd. Stefan Cel Mare si Sfint nr 202, b.c. Kentford, Chisinau, Rep. Moldova <p>Tehnologie:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sistem VoIP MicroSIP, conectat la infrastructura STISC• Calculatoare cu specificații tehnice minime: Core i3, 4 GB RAM, 512 GB HDD, monitor 21", tastatură, mouse, căști, Windows 10• Conexiune internet de mare viteză (Starnet, fiber optic, IP static: 95.65.1.152)• Vizualizare statistici prin Asternic Call Center Stats, cu acces online în timp real• Înregistrarea apelurilor de intrare, păstrate timp de 30 zile• Posibilitatea efectuării apelurilor de ieșire <p>Elemente operaționale adiționale:</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 supervizor dedicat, responsabil de echipă, comunicare cu MEC și raportare• Apelurile pot fi analizate pentru controlul calității• La cerere: script și înregistrare audio pentru IVR (robot vocal)



			Raportare <ul style="list-style-type: none">• Acces direct la platforma de statistică în timp real• Raport general în 14 zile de la finalizarea proiectului, conform cerințelor din caietul de sarcini
--	--	--	--