

Nume Ofertant:	Exempla Systems	Date	06.02.2026
Referință achiziție:	ocds-b3wdp1-MD-1769672316198		

## **PROPUNEREA TEHNICĂ**

**Proiect: Sistem de Call Center pentru SA  
"ENERGOCOM"**

Esempla Systems

Nume Ofertant:	Exempla Systems	Date	06.02.2026
Referință achiziție:	ocds-b3wdp1-MD-1769672316198		

## Cuprins

<b>Secțiunea 1: Înțelegerea obiectivelor proiectului</b> .....	3
<b>1.1 Obiectivele proiectului</b> .....	3
Premisele implementării proiectului .....	3
Cadrul funcțional al proiectului .....	3
Metodologia de implementare.....	4
<b>1.2 Riscuri posibile</b> .....	4
<b>Secțiunea 2: Planul și metodologia de implementare</b> .....	5
<b>2.1 Planul de implementare</b> .....	5
Metodologia propusă .....	5
Avantajele abordării Agile în cadrul proiectului .....	5
Structura etapelor de implementare .....	5
Plan calendaristic de setarea și implementare a sistemului .....	6
<b>2.2 Considerații preliminare privind implementarea cerințelor sistemului</b> .....	7
<b>Secțiunea 3. Abordarea tehnică de implementare</b> .....	7
<b>Secțiunea 4. Implementarea cerințelor funcționale</b> .....	7
<b>Secțiunea 5. Structura și managementul echipei de implementare</b> .....	8
<b>5.1 Compoziția echipei</b> .....	8
<b>5.3 Managementul și comunicarea</b> .....	8
<b>5.4 Structura echipei</b> .....	9
<b>5.5 Disponibilitatea echipei</b> .....	9
<b>Secțiunea 6. Oferta de preț</b> .....	9
<b>Secțiunea 7. Servicii Suplimentare</b> .....	10

Nume Ofertant:	Exempla Systems	Date	06.02.2026
Referință achiziție:	ocds-b3wdp1-MD-1769672316198		

## Secțiunea 1: Înțelegerea obiectivelor proiectului

### 1.1 Obiectivele proiectului

Obiectivul principal al proiectului este implementarea și punerea în funcțiune a unui Sistem software de Call Center on-premise, modern și scalabil, care să asigure gestionarea eficientă a interacțiunilor cu beneficiarii/clientii, creșterea calității serviciilor oferite și asigurarea trasabilității complete a tuturor apelurilor și solicitărilor.

Sistemul oferă suport integral pentru procesele de comunicare prin telefonie, incluzând funcționalități IVR, distribuție automată a apelurilor (ACD), monitorizare operațională în timp real, softphone pentru agenți și un modul CRM integrat. Soluția permite acces rapid la informații relevante despre apelanți și interacțiunile anterioare, contribuind la reducerea timpului de răspuns și la creșterea eficienței operaționale.

Prin utilizarea unei platforme on-premise, instalate exclusiv pe infrastructura Beneficiarului, sistemul asigură control total asupra datelor, conformitate cu cerințele de securitate și protecție a datelor cu caracter personal, precum și flexibilitate în configurarea și administrarea funcționalităților Call Center.

#### Premisele implementării proiectului

Implementarea proiectului se bazează pe necesitatea utilizării unei soluții software centralizate pentru gestionarea apelurilor și a relației cu clienți, capabilă să susțină activitatea agenților prin mecanisme automate de rutare, prioritzare și monitorizare a apelurilor.

Sistemul permite configurarea fluxurilor IVR, a cozilor de așteptare, a regulilor de distribuție a apelurilor și a programelor de lucru. De asemenea, soluția sprijină generarea de rapoarte operaționale și manageriale în timp real, oferind vizibilitate completă asupra performanței agenților și a volumului de activitate.

Arhitectura modulară a soluției asigură posibilitatea extinderii ulterioare a funcționalităților și a numărului de utilizatori, fără impact asupra continuității operaționale.

#### Cadrul funcțional al proiectului

Cadrul funcțional al proiectului acoperă integral procesele specifice unui Call Center modern, inclusiv:

- gestionarea apelurilor inbound și outbound;
- distribuția automată a apelurilor în funcție de reguli configurabile;
- monitorizarea activității agenților în timp real;
- înregistrarea și arhivarea apelurilor;
- gestionarea relației cu clienții printr-un modul CRM integrat;
- generarea de rapoarte și dashboard-uri operaționale și manageriale.

Sistemul asigură o evidență completă a tuturor interacțiunilor, facilitând analiza performanței, optimizarea proceselor și îmbunătățirea continuă a calității serviciilor oferite.

Nume Ofertant:	Exempla Systems	Date	06.02.2026
Referință achiziție:	ocds-b3wdp1-MD-1769672316198		

## Metodologia de implementare

Implementarea soluției se realizează conform unei metodologii structurate și validate, bazate pe livrarea etapizată și pe colaborarea constantă cu Beneficiarul. Activitățile sunt organizate în etape clar definite, cu obiective și rezultate măsurabile pentru fiecare fază a proiectului.

Coordonarea proiectului este asigurată de un Manager de Proiect dedicat, care monitorizează progresul lucrărilor, gestionează comunicarea cu Beneficiarul și asigură respectarea termenelor stabilite. Evoluția implementării este urmărită prin rapoarte periodice de progres, oferind transparență și control asupra întregului proces de implementare.

## 1.2 Riscuri posibile

Având în vedere termenul limită de implementare stabilit prin Caietul de Sarcini, precum și lipsa unei descrieri detaliate a proceselor operaționale specifice unui sistem de Call Center, este necesară luarea în considerare a unor riscuri potențiale care pot influența desfășurarea proiectului. Identificarea timpurie a acestora și aplicarea unor măsuri preventive contribuie la asigurarea unei implementări eficiente și conforme cu obiectivele Beneficiarului.

Descriere risc	Nivel impact	Probabilitate	Măsuri de prevenție / răspuns
Disponibilitatea redusă a persoanelor cheie din partea Beneficiarului implicate în coordonarea și validarea activităților proiectului	Ridicată	Medie	Stabilirea clară a responsabililor, utilizarea canalelor complementare de comunicare (e-mail, telefon, platforme de colaborare) și planificarea ședințelor periodice de coordonare
Întârzieri în procesul de aprobare a configurațiilor operaționale (IVR, cozi, reguli de rutare)	Ridicată	Ridicată	Definirea clară a termenelor de validare, comunicare continuă cu părțile implicate și mecanisme de escaladare pentru deciziile critice
Capacitate insuficientă sau indisponibilitate temporară a infrastructurii IT a Beneficiarului	Medie	Ridicată	Definirea cerințelor minime de infrastructură, validarea acestora în etapa inițială și colaborarea cu echipa tehnică a Beneficiarului pentru alocarea resurselor necesare
Configurarea inițială a fluxurilor IVR și a cozilor nu reflectă corect procesele operaționale ale Beneficiarului	Medie	Medie	Testare etapizată, utilizarea scenariilor de test predefinite și implicarea utilizatorilor cheie în validarea funcționalităților
Adaptarea utilizatorilor (agenți, supervizori, administratori) la noua soluție	Medie	Medie	Organizarea sesiunilor de instruire, furnizarea ghidurilor de utilizare și suport operațional în perioada de lansare
Lipsa personalului instruit pentru administrarea și mentenanța soluției	Ridicată	Medie	Instruirea administratorilor desemnați, livrarea documentației tehnice și operaționale și asigurarea transferului de cunoștințe
Întârzieri cauzate de comunicare insuficientă între părțile implicate în proiect	Medie	Ridicată	Stabilirea unui plan de comunicare clar, puncte de contact dedicate și monitorizarea permanentă a fluxului de comunicare

Nume Ofertant:	Exempla Systems	Date	06.02.2026
Referință achiziție:	ocds-b3wdp1-MD-1769672316198		

Timp insuficient pentru testarea completă înainte de punerea în funcțiune	Medie	Medie	Planificarea testării în etape, testare funcțională și operațională înainte de lansarea în producție
---	-------	-------	--

## Secțiunea 2: Planul și metodologia de implementare

### 2.1 Planul de implementare

Planul de implementare descrie metodologia aplicată pentru livrarea, instalarea și configurarea Sistemului software de Call Center on-premise, precum și etapele de realizare a proiectului în termenul prevăzut de Caietul de Sarcini.

Implementarea soluției se realizează pe baza unei metodologii structurate, orientate spre rezultate rapide, flexibilitate operațională și colaborare constantă cu Beneficiarul, asigurând o punere în funcțiune eficientă și conformă cu cerințele operaționale.

#### Metodologia propusă

Metodologia utilizată în cadrul proiectului este Agile (Scrum), adaptată pentru proiecte de implementare și configurare a soluțiilor software de tip Call Center. Această abordare permite livrarea etapizată a funcționalităților, validarea continuă a configurațiilor și ajustarea parametrilor operaționali în funcție de necesitățile Beneficiarului.

Procesul de implementare este organizat în cicluri de lucru scurte (sprinturi), în cadrul cărora sunt configurate, testate și validate funcționalitățile prioritare ale sistemului. Beneficiarul participă activ la procesul de validare, oferind feedback periodic asupra configurațiilor realizate.

La începutul fiecărui ciclu de lucru sunt stabilite activitățile și obiectivele prioritare, care rămân neschimbate pe durata sprintului, asigurând predictibilitate și control asupra progresului.

#### Avantajele abordării Agile în cadrul proiectului

Utilizarea metodologiei Agile permite:

- planificarea activităților pe termen scurt, în funcție de prioritățile operaționale;
- validarea treptată a funcționalităților configurate, pe baza feedback-ului utilizatorilor cheie;
- adaptarea rapidă a parametrilor de configurare pentru IVR, cozi de apeluri și reguli de rutare;
- asigurarea unui nivel ridicat de calitate prin testare continuă;
- actualizarea constantă a documentației operaționale;
- punerea în funcțiune graduală a soluției.

#### Structura etapelor de implementare

Implementarea proiectului se realizează etapizat, conform structurii prezentate în tabelul de mai jos. Durata și conținutul fiecărei etape pot fi ajustate în cadrul metodologiei Agile, în funcție de prioritățile Beneficiarului

Nume Ofertant:	Exempla Systems	Date	06.02.2026
Referință achiziție:	ocds-b3wdp1-MD-1769672316198		

și de rezultatele etapelor anterioare. Graficul detaliat, cu livrabile specifice și termene, va fi definit în etapa de analiză și planificare.

Denumirea etapei	Descrierea activităților principale	Rezultate livrabile
Analiză și planificare	Colectarea și clarificarea cerințelor operaționale, analiza infrastructurii existente, definirea scenariilor de utilizare, stabilirea parametrilor inițiali ai sistemului și a planului de implementare.	Document de analiză și planificare, structură inițială a soluției, plan de implementare agreat.
Configurare și personalizare	Configurarea funcționalităților sistemului Call Center, a fluxurilor IVR, cozilor de apeluri, regulilor de rutare, drepturilor de acces și integrărilor necesare.	Sistem configurat conform cerințelor, funcționalități operaționale pregătite pentru testare.
Testare funcțională	Testarea scenariilor de lucru, validarea fluxurilor de apeluri, verificarea performanței și stabilității sistemului, corectarea parametrilor de configurare.	Raport de testare, sistem validat din punct de vedere funcțional.
Exploatare experimentală (pilotare)	Utilizarea soluției într-un mediu controlat, simularea proceselor reale, colectarea feedback-ului utilizatorilor cheie și ajustarea finală a configurațiilor.	Sistem pregătit pentru punerea în producție, feedback documentat.
Exploatare industrială (producție)	Lansarea oficială a sistemului în mediul de producție, activarea tuturor funcționalităților și asigurarea continuității operaționale.	Sistem operațional în mediul de producție.
Suport și mentenanță	Asigurarea suportului tehnic, monitorizarea funcționării sistemului, remediarea incidentelor și suport operațional conform condițiilor contractuale.	Servicii de suport și mentenanță, sistem stabil și funcțional.

### Plan calendaristic de setarea și implementare a sistemului

Etapa	Zile 1-5	Zile 5-22	Zile 15-23	Zile 23-30	Zile 30+
Analiză și planificare					
Configurare și personalizare					
Testare funcțională					
Exploatare experimentală (pilotare)					
Exploatare industrială (producție)					

Nume Ofertant:	Exempla Systems	Date	06.02.2026
Referință achiziție:	ocds-b3wdp1-MD-1769672316198		

## 2.2 Considerații preliminare privind implementarea cerințelor sistemului

Prezenta secțiune reflectă viziunea prestatorului asupra modului de realizare a cerințelor sistemului, bazată pe informațiile disponibile în momentul pregătirii ofertei.

Implementarea funcționalităților sistemului depinde de clarificările și detalierea ulterioară a cerințelor de către Beneficiar, furnizate în etapa de analiză. În această fază vor fi identificate și definite precis cerințele funcționale și tehnice, regulile de business, scenariile de utilizare și elementele tehnice esențiale (infrastructura disponibilă, integrarea cu alte sisteme, calitatea datelor).

Prestatorul va colabora strâns cu Beneficiarul pentru a configura optim arhitectura sistemului și va asigura performanța, securitatea și interoperabilitatea necesare. În cazul în care clarificările nu sunt disponibile la timp, planul de implementare și estimările vor fi ajustate pentru a garanta o livrare fezabilă și sustenabilă.

## Secțiunea 3. Abordarea tehnică de implementare

Soluția propusă va fi un sistem software modular, scalabil și securizat, care permite gestionarea completă a fluxurilor de apeluri și a interacțiunilor cu clienții. Arhitectura sistemului este proiectată pentru a asigura:

- Acces securizat și gestionarea rolurilor (agent, supervizor, administrator) cu politici de autentificare și control al parolilor;
- Audit și jurnalizare pentru toate acțiunile relevante în sistem;
- Criptarea comunicațiilor de semnalizare și voce (TLS, SRTP);
- Backup și restaurare pentru datele operaționale, configurații și înregistrările apelurilor;
- Monitorizare și raportare în timp real a performanței și activității utilizatorilor;
- Flexibilitate și extindere prin module suplimentare, fără a fi necesară reinstalarea sistemului;
- Respectarea standardelor GDPR și bune practici de securitate IT/VoIP.

## Secțiunea 4. Implementarea cerințelor funcționale

Implementarea cerințelor funcționale va urmări asigurarea unei tranziții fluide către noul sistem de Call Center, CRM și IVR, oferind o platformă sigură, modulară și scalabilă.

Abordarea prestatorului se bazează pe:

- Setarea modulară și incrementală: funcționalitățile sunt implementate gradual, pe măsură ce cerințele sunt clarificate în etapa de analiză;
- Prioritizarea modulelor esențiale: funcționalitățile critice pentru operațiunile zilnice vor fi setate și testate primele;
- Flexibilitate și adaptare continuă: sistemul va permite ajustări rapide în funcție de nevoile beneficiarului și feedback-ul obținut în timpul testelor și pilotării;
- Respectarea standardelor și cerințelor de securitate: toate modulele vor respecta normele GDPR, bunele practici IT/VoIP și principiile de audit și criptare;

Nume Ofertant:	Exempla Systems	Date	06.02.2026
Referință achiziție:	ocds-b3wdp1-MD-1769672316198		

- Testare și validare continuă: fiecare modul implementat va fi supus testării de acceptanță pentru a garanta funcționalitatea și conformitatea cu așteptările beneficiarului.

Această abordare asigură că sistemul va fi fiabil, ușor de administrat și adaptat nevoilor specifice ale beneficiarului, fără a fi necesară livrarea unei soluții predefinite.

## **Secțiunea 5. Structura și managementul echipei de implementare**

### **5.1 Compoziția echipei**

Echipea de proiect propusă pentru implementarea sistemului de Call Center, CRM și IVR este formată din specialiști certificați, cu experiență în:

- Management de proiect și coordonarea echipelor Agile;
- Analiza proceselor de business și definirea cerințelor;
- Arhitectura și design software;
- Setarea aplicației web și VoIP;
- Administrarea bazelor de date și a infrastructurii IT;
- Testare, mentenanță și instruire utilizatori.

Fiecare membru are responsabilități clare și autonomie asupra activităților sale, asigurând o livrare rapidă și de calitate a modulelor sistemului.

CV-urile specialiștilor-cheie din echipa de proiect pot fi furnizate la solicitare.

### **5.2 Rolurile Beneficiarului**

Beneficiarul va desemna un Product Owner pentru:

- Gestionarea backlog-ului de cerințe;
- Aprobarea pachetelor de lucru și a planurilor de implementare;
- Coordonarea cu părțile interesate și furnizorii tehnici.

Implicarea specialiștilor beneficiari în faza de analiză și testare este esențială pentru clarificarea cerințelor și validarea soluțiilor implementate.

### **5.3 Managementul și comunicarea**

Managerul de Proiect al prestatorului:

- Supervizează resursele, progresul și activitățile administrative;
- Facilitează comunicarea cu Product Owner-ul beneficiarului;
- Asigură raportarea clară și transparentă a progresului proiectului.

Toate discuțiile privind funcționalitățile și actualizările sunt documentate sistematic, pentru a garanta transparența și vizibilitatea pentru întreaga echipă.



Nume Ofertant:	Exempla Systems	Date	06.02.2026
Referință achiziție:	ocds-b3wdp1-MD-1769672316198		

## 5.4 Structura echipei

Executantul va forma echipa proiectului pe criterii proprii, garantând furnizarea de specialiști cu calificarea necesară pentru realizarea cu succes a proiectului. În funcție de complexitatea și dimensiunea proiectului, un singur specialist poate combina mai multe roluri, maximizând eficiența și coeziunea echipei.

Rol	Funcționalitate	Scopul participării în proiect
Manager de proiect	Planificare, coordonare și controlul tuturor etapelor proiectului	Asigurarea respectării termenelor, bugetului și armonizării activităților echipei și Beneficiarului
Arhitect software	Definirea structurii generale a sistemului, standarde tehnologice și soluții de integrare	Asigurarea stabilității, scalabilității și conformității sistemului cu cerințele business
Arhitect aplicație	Proiectarea logicii modulelor și aplicațiilor în cadrul sistemului	Garantarea implementării corecte a funcționalităților și interacțiunii componentelor
Business Analyst	Colectarea, analiza și documentarea cerințelor Beneficiarului; analiză procese business	Transpunerea cerințelor business în sarcini tehnice pentru echipa de implementare
Scrum Master	Implementarea practicilor Agile, eliminarea obstacolelor, organizarea proceselor de lucru	Asigurarea comunicării eficiente și respectării termenelor de sprint
Testator software	Controlul calității și corectitudinii sistemului pe toată durata implementării	Identificarea defectelor și confirmarea conformității funcționalităților cerințelor
Trainer	Pregătirea utilizatorilor și administratorilor, elaborarea materialelor de instruire	Asigurarea utilizării eficiente a sistemului și reducerea erorilor în exploatare

## 5.5 Disponibilitatea echipei

Echipa este disponibilă pentru a asigura respectarea termenelor și cerințelor proiectului, cu posibilitatea implicării experților suplimentari în fazele critice, cum ar fi analiza și testarea sistemului.

## Secțiunea 6. Oferta de preț

Denumirea	Preț
Sistem de Call Center pentru 10 utilizători	77 200
Setarea și implementarea sistemului	242 800
<b>Total, fara TVA</b>	<b>320 000</b>

Nume Ofertant:	Exempla Systems	Date	06.02.2026
Referință achiziție:	ocds-b3wdp1-MD-1769672316198		

## **Secțiunea 7. Servicii Suplimentare**

Prețul suportului după finalizarea proiectului și trecerea Sistemului în exploatare industrială (producție) va fi determinat în funcție de volumul de servicii agreat.

Suntem disponibili să oferim atât suport în baza unui acord de tip SLA, cât și intervenții la cerere.