

CAIET DE SARCINI

NR. 1

1. Informații generale

1.1 Autoritatea contractantă

Societatea pe Acțiuni „ENERGOCOM”

1.2 Obiectul achiziției

Achiziționarea, echipamentelor hardware necesare funcționării unui sistem de Call Center implementat on-premise, fără includerea componentelor software sau a serviciilor de telecomunicații.

1.3. Scopul Achiziției

Asigurarea infrastructurii hardware necesare pentru funcționarea fiabilă, continuă și sigură a unui sistem de Call Center, capabil să deservescă un număr mare de utilizatori și apeluri simultane.

2. Anvergura achiziției

2.1. Descrierea generală

Achiziția vizează furnizarea, livrarea și punerea la dispoziție a echipamentelor hardware destinate:

- Funcționării unei platforme IP PBX/Call Center;
- Conectării la rețele telefonice;
- Utilizării de către operatorii Call Center în regim intensiv.

Prezenta achiziție nu include licențe software, aplicații, servicii de telefonie, servicii de comunicații electronice sau alte servicii recurente.

2.2. Structura achiziției

Achiziția este structurată astfel:

- Echipament hardware de tip IP PBX (appliance dedicat) – 1 bucăți;
- Căști audio profesionale pentru operatori Call Center – 10 bucăți.

3. Specificații tehnice minime obligatorii

3.1. Echipament IP PBX (appliance dedicat)

Echipamentul oferit trebuie să îndeplinească cumulativ următoarele cerințe minime:

3.1.1. Capacitate și performanță

- Suport pentru minimum 3000 utilizatori interni (extensii SIP);
- Capacitate de minimum 450 apeluri simultane;
- Funcționalitate stabilă 24/7 în regim Call Center;

3.1.2. Interfețe și conectivitate

- Minimum 8 porturi FXO, 8 porturi FXS pentru conectarea la linii telefonice;
- Minim 3 interfețe rj45: WAN/LAN cu suport POE+ in;
- Compatibilitate cu protocoale de comunicație IP standard;
- Suport integrat pentru router NAT si serviciu automat de traversare firewall (NAT traversal) pentru conexiuni externe securizate;
- SD Card.

3.1.3. Funcționalități hardware suportate

- Suport pentru funcții IP PBX și Call Center;
- Suport pentru IVR, cozi de apel, distribuție automată a apelurilor;
- Suport pentru conferințe audio;
- Suport pentru înregistrarea convorbirilor (la nivel de platformă);
- Management și configurare prin interfață web;

- Integrare API: Disponibilitate API pentru integrări cu aplicații terțe, inclusiv platforme de tip CRM și sisteme PMS (pentru industria hoteliera);
- Sistem integrat pentru conferințe și întâlniri audio/video; suporta acces de pe desktop, terminale SIP;
- Suport pentru Opus Full-Band;
- Redundanta la nivel de alimentare: 2 blocuri de alimentare;
- Posibilitate de alimentare prin POE+ IN.

3.2 Căști audio profesionale pentru Call Center

Căștile audio oferite trebuie să fie destinate utilizării profesionale intensive și să îndeplinească următoarele cerințe minime:

- Conectarea prin interfață USB;
- Răspuns în frecvență: minimum 16 Hz – maximum 60.000 Hz;
- Nivel maxim de presiune acustică (SPL): minimum 113 dV;
- Microfon integrat cu funcție de reducere a zgomotului (noise-canceling);
- Design ergonomic pentru utilizare îndelungată;
- Compatibilitate cu sisteme de operare uzuale (Windows, Linux).

4. Condiții de livrare și recepție

4.1. Livrare

- Termen maxim de livrare: 30 zile calendaristice de la data semnării contractului;
- Livrarea se va face la sediul Autorității Contractante.

4.2. Recepție

- Recepția cantitativă și calitativă se va efectua pe baza documentelor de livrare;
- Produsele trebuie să fie noi, neutilizate și în ambalaj original.

5. Garanție și suport

- Perioada minimă de garanție pentru echipamente: 24 luni;
- Garanția va acoperi defectele de fabricație și funcționare;
- Termen maxim de remediere a defectelor: 10 zile lucrătoare.

6. Cerințe privind ofertarea

Ofertantul va prezenta:

- Fișe tehnice ale echipamentelor oferite;
- Declarație de conformitate cu cerințele tehnice;
- Dovada experienței similare;
- Autorizații și certificări relevante.
- Minim 2 ingineri certificați de producător.

7. Dispoziții finale

- Toate echipamentele trebuie să fie compatibile între ele;
- Nu se admit oferte care includ servicii de telecomunicații sau licențe software;
- Achiziția se realizează în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.

Reprezentantul DCO-F: _____

Reprezentantul IT: _____

Președintele grupului de lucru: _____