

## Specificații tehnice

Numărul procedurii de achiziție: **ocds-b3wdp1-MD-1775462530440** din **6.04.2026**

Obiectul achiziției: **Achiziționare serviciilor de Call-Centru pentru implementarea sistemului de e-Admitere 2026**

Denumirea bunurilor	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant
1	2	3
Servicii de promovare telefonică a absolvenților de studii gimnaziale din perspectiva orientării lor pentru a continua studiile în învățământul superior	Conform caietului de sarcini	<p><b>Servicii propuse:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Call Center dedicat proiectului e-Admitere 2026</li><li>• Perioadă: 27 iulie – 25 august</li><li>• Program: 08:00 – 18:00, 7/7 zile, conform graficului de admitere, aprobat prin Ordin MEC</li><li>• Echipă: 15 operatori activi (FTE de 8 ore), zilnic în perioada de depunere online a dosarelor (turul I și turul II, conform graficului aprobat) și 10 operatori activi (FTE de 8 ore), zilnic în alte perioade ale sesiunii de admitere 1 supervisor dedicat cu experiență în proiecte similar</li><li>• Limbi: română și rusă</li><li>• Locație: sediu echipat integral sitate pe adresa bd. Stefan Cel Mare și Sfint nr 202, b.c. Kentford, Chisinau, Rep. Moldova</li></ul> <p><b>Tehnologie:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sistem VoIP MicroSIP, conectat la infrastructura STISC</li><li>• Calculatoare cu specificații tehnice minime: Core i3, 4 GB RAM, 512 GB HDD, monitor 21", tastatură, mouse, căști, Windows 10</li><li>• Conexiune internet de mare viteză (Starnet, fiber optic, IP static: 95.65.1.152)</li><li>• Vizualizare statistici prin Asternic Call Center Stats, cu acces online în timp real</li><li>• Înregistrarea apelurilor de intrare, păstrate timp de 30 zile</li><li>• Posibilitatea efectuării apelurilor de ieșire</li></ul>

		<p><b>Elemente operaționale adiționale:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apelurile pot fi analizate pentru controlul calității</li> <li>• La cerere: script și înregistrare audio pentru IVR (robot vocal)</li> </ul> <p><b>Raportare</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acces direct la platforma de statistică în timp real</li> <li>• Raport general în 14 zile de la finalizarea proiectului</li> </ul>
<p>Servicii de promovare telefonică a absolvenților de studii gimnaziale din perspectiva orientării lor pentru a continua studiile în învățământul profesional tehnic</p>	<p>Conform caietului de sarcini</p>	<p><b>Servicii propuse:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Call Center dedicat pentru apelurilor de ieșire</li> <li>• Perioadă: 27 iulie – 25 august, cu obiectivul de a contacta toate cele 6000 de persoane, inclusiv efectuarea a minimum 3 tentative de apel în cazul lipsei de răspuns</li> <li>• Program: 08:00 – 18:00, 5/7 zile</li> <li>• Echipă: <ul style="list-style-type: none"> <li>4 operatori activi (FTE de 8 ore)</li> <li>1 supervisor dedicat cu experiență în proiecte similar</li> </ul> </li> <li>• Limbi: română și rusă</li> <li>• Locație: sediu echipat integral sitate pe adresa bd. Stefan Cel Mare si Sfint nr 202, b.c. Kentford, Chisinau, Rep. Moldova</li> </ul> <p><b>Tehnologie:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistem de telefonie VoIP bazat pe Virtual PBX</li> <li>• Calculatoare cu specificații tehnice minime: Core i3, 4 GB RAM, 512 GB HDD, monitor 21", tastatură, mouse, căști, Windows 10</li> <li>• Conexiune internet de mare viteză (Starnet, fiber optic, IP static: 95.65.1.152)</li> <li>• Vizualizare statistici la solicitare</li> <li>• Înregistrarea apelurilor, păstrate timp de 30 zile</li> </ul> <p><b>Raportare</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Raportare zilnică conform cerințelor</li> <li>• Raport general în 14 zile de la finalizarea proiectului</li> </ul>

Semnat: \_\_\_\_\_

Numele, Prenumele: **Alexandr Kaliniuk**

În calitate de: **Administrator**

Ofertantul: **TOP SHOP STUDIOMODERNA** Adresa: mun. Chisinau, bd Stefan cel Mare 202, bc. Kentford