

1. Informații generale

1.1 Autoritatea contractantă

Societatea pe Acțiuni „ENERGOCOM”

1.2 Obiectul achiziției

Achiziționarea, implementarea și configurarea unui Sistem de Call Center software on-premise, bazat pe o platformă PBX open-source de tip Asterisk-based, modernă și scalabilă, care să includă în mod obligatoriu:

- IVR (Interactive Voice Response)
- funcționalități complete de Call Center (ACD, cozi, monitorizare);
- Softphone pentru agenți;
- modul CRM integrat.

Soluția va fi furnizată exclusiv software on premise, instalată pe infrastructura Beneficiarului, fără livrare de echipamente hardware (servere, telefoane IP, căști etc.).

1.3. Scopul Achiziției

Creșterea eficienței proceselor de comunicare cu beneficiarii/clientii, îmbunătățirea calității serviciilor, asigurarea trasabilității complete a interacțiunilor și obținerea de rapoarte operaționale și manageriale în timp real.

2. Cerințe generale ale soluției

2.1. Arhitectură

- Soluție software de tip On-premise instalată pe infrastructura Beneficiarului;
- Platformă PBX open-source, bazată pe motor de telefonie SIP/Asterisk-compatible;
- Arhitectură modulară și scalabilă;
- Suport pentru minim 10 de utilizatori simultani (scalabil ulterior fără reinstalare);
- Compatibilitate SIP pentru extensii și trunk-uri telefonice;
- Posibilitate de extindere prin module suplimentare.

2.2. Acces și utilizare

- Acces prin browser web (Chrome, Edge, Firefox – versiuni actuale);
- Interfață intuitivă, disponibilă cel puțin în limba română și rusă;
- Autentificare securizată pe bază de utilizator și parolă;
- Suport pentru roluri diferențiate (agent, supervisor, administrator).

2.3. Conformitate și standarde

- Conformitate GDPR;
- Jurnalizare (audit log) pentru acțiuni utilizatori;
- Criptarea comunicațiilor de semnalizare și voce, prin protocoale standard (TLS, SRTP).

3. Cerințe funcționale

3.1. Funcționalități IVR

- IVR configurabil din interfață web, permițând actualizarea meniurilor, mesajelor audio și regulilor de rutare fără programare (fără scriere/modificare cod); Mesaje audio personalizabile;
- Structură de meniuri multi-nivel;
- Rutare apeluri în funcție de:
 - selecția utilizatorului;
 - orar de lucru;
 - competențele agenților;
 - gradul de încărcare a cozilor.

- Recunoaștere DTMF;
- Posibilitate de identificare a apelantului prin integrare cu baza de date/CRM.

3.2 Funcționalități Call Center

- Distribuție automată apeluri (ACD);
- Cozi de așteptare configurabile;
- Prioritizare apeluri;
- Transfer apel (orb/asistat);
- Conferință telefonică;
- Funcționalitate de Call back automat;
- Înregistrare apeluri (configurabilă);
- Monitorizare în timp real a activității (wallboard/dashboard).

3.3. Softphone

- Softphone integrat în aplicația web sau aplicație dedicată compatibilă SIP;
- Funcții minime:
 - apelare/preluare/închidere apel;
 - mute/hold;
 - transfer apel;
 - conferință.
- Compatibil cu căști audio standard;
- Istoric al apelurilor per utilizator.

3.4. CRM (Customer Relationship Management)

Soluția trebuie să includă un modul CRM integrat care să permită:

- Fișă unică de client;
- Istoric complet al interacțiunilor (apeluri, note, statut);
- Câmpuri personalizabile;
- Căutare avansată;
- Etichetare și clasificare solicitări.

4. Rapoarte și analiză

- Rapoarte standard privind:
 - apeluri primite și efectuate;
 - apeluri pierdute;
 - timp mediu de răspuns;
 - timp mediu de convorbire;
 - performanță agenți.
- Dashboard operațional în timp real;
- Export date în formate uzuale (CSV, Excel, PDF);
- Programarea automată a rapoartelor.

5. Administrare și management

- Interfață de administrare separată;
- Gestionare utilizatori și roluri;
- Configurare fluxuri IVR;
- Configurare cozi și reguli de rutare;
- Gestionare orare și zile nelucrătoare.

6. Securitate și protecția datelor

6.1. Principii generale de securitate

- Soluția va respecta bunele practici generale de securitate IT și VoIP, aplicabile soluțiilor de tip PBX / Call Center on-premise;
- Alinierea la standarde precum ISO/IEC 27001 și ISO/IEC 27002 este **recomandată**, fără a constitui cerință obligatorie de certificare sau conformitate completă;
- Securitatea soluției se va baza pe:

- configurarea corectă a platformei;
- segmentarea rețelei;
- controale de acces;
- monitorizare operațională.

6.2. Managementul accesului și autentificării

- Autentificare pe baza de utilizator și parola;
- Politici de parolă configurabile (lungime minimă, complexitate);
- Roluri distincte la nivel de aplicație (agent, administrator, supervisor);
- MFA și SSO (Active Directory/ LDAP/ alte mecanisme) sunt opționale și se vor implementa doar dacă sunt suportate nativ de soluția aleasă;
- Administrarea se face din conturi nominale, conturile partajate sunt descurajate.

6.3. Jurnalizare și monitorizare

- Sistemul va asigura jurnalizarea de bază pentru:
 - autentificări;
 - modificări de configurare;
 - evenimente operaționale relevante (apeluri, erori).
- Jurnalele vor fi accesibile administratorilor sistemului.

6.4. Protecția datelor cu caracter personal (GDPR)

- Soluția va permite:
 - configurarea retenției datelor;
 - ștergerea manuală a înregistrărilor și a datelor asociate.
- Informarea apelanților privind înregistrarea apelurilor se va realiza prin mesaj IVR sau mesaj audio;
- Datele sunt stocate exclusiv pe infrastructura beneficiarului.

6.5. Înregistrarea apelurilor

- Înregistrarea apelurilor este configurabilă pe extensii, cozi sau numere;
- Accesul la înregistrări este limitat de la utilizatori autorizați;
- Retenția înregistrărilor este configurabilă de către Beneficiar.

6.6. Backup și restaurare

- Soluția va permite realizarea de backup pentru:
 - configurații;
 - date operaționale;
 - înregistrări apeluri.
- Procedurile de backup și restaurare vor fi documentate;

6.7. Hardening și pach management

- Sistemul va fi configurat conform bunelor practici:
 - firewall;
 - restricționare acces;
 - dezactivare servicii neutilizate.
- Actualizările de securitate vor fi aplicate periodic, în funcție de polițiile furnizorului și ale Beneficiarului.

7. Servicii incluse

- Licențe software necesare funcționării integrale a soluției incluse, fără costuri suplimentare pentru funcționalitățile obligatorii prevăzute în prezentul Caiet de Sarcini;
- Implementare și configurare inițială;
- Configurare modul CRM;
- Testare și punere în funcțiune;
- Instruire utilizatorilor și administratorilor;
- Suport tehnic și mentenanță.

8. Flexibilitate și suport

- Suport tehnic minim: în orele de muncă (8 ore Luni-Vineri);
- Timp de răspuns:
 - incident critic: max. 4 ore;
 - incident major: max. 8 ore;
 - incident minor: max. 24 ore.
- Actualizări periodice incluse.

9. Condiții de livrare

- Termen maxim de implementare 30 zile calendaristice;
- Documentație tehnică și de utilizare în limba română.

10. Dispoziții finale

Soluția propusă trebuie să fie modernă, scalabilă, ușor de administrat și adaptată cerințelor actuale ale unui Call Centru digital.

Notă: Prezentul Caiet de Sarcini nu include achiziția de hardware.

Reprezentantul DCO-F: _____

Reprezentantul IT: _____

Președintele grupului de lucru: _____