



Anexa 1

CAIET DE SARCINI

Servicii de centrala telefonica tip Call-Center pentru procesul de admitere la
Universitatea „Alexandru Ioan Cuza” din Iași

I. CONTEXT

În cadrul proiectului EDev - “Incluziune socială pentru o educație echitabilă” (CNFIS-FDI-2023-F-0577), finanțat prin Fondul de Dezvoltare Instituțională (FDI) 2023, instituția noastră își propune achiziționarea unui sistem și de tip Call-Center în *cloud* - centrală telefonică virtuală - pentru modernizarea sistemului telefonic special dedicat admiterii la Universitatea “Alexandru Ioan Cuza” din Iași (UAIC), pentru transmiterea informațiilor legate de procesul de admitere și ale etapelor acestuia.

Sistemul va fi folosit pentru asigurarea comunicării optime cu potențialii studenți UAIC, candidații înscriși în procesul de admitere și cu studenții de anul I, proaspăt admiși la UAIC. Instalarea acestui sistem urmărește îndeplinirea obiectivelor proiectului EDev - “Incluziune socială pentru o educație echitabilă” care prevede oferirea de sprijin candidaților la admitere și susținerea studenților admiși pentru o mai ușoară adaptare a acestora la studenție.

II. SCOPUL

Scopul achiziționării acestui sistem vizează îmbunătățirea calităților serviciilor oferite de UAIC principalilor beneficiari ai instituției - studenții - și eficientizarea comunicării UAIC cu viitorii studenți și cu candidații admiși, care vor parcurge procesul de înmatriculare și apoi, de adaptare la studenție.

III. GRUPUL ȚINTĂ VIZAT

- Elevi înscriși în învățământul secundar superior care intenționează să urmeze studii universitare de licență la UAIC;
- Absolvenți ai studiilor de licență care intenționează să urmeze studii universitare de masterat;
- Candidații înscriși la programele de studii licență și master din UAIC întreaga perioadă a înscrierii și admiterii;
- Candidații admiși la studiile de licență și de master din UAIC, în timpul procesului de confirmare a locurilor obținute și adaptarea la anul I.

IV. REZULTATUL AȘTEPTAT

O comunicare rapidă și eficientă cu grupurile țintă vizate în vederea susținerii acestora în procesul de înscriere, admitere și confirmare a locurilor, precum și în timpul adaptării la viața de student.



Sistemul de tip CallCenter în cloud cu aplicație de tip soft phone va fi disponibil pentru conectarea a 18 telefoane de tip smart cu conexiune la internet prin telefonie mobilă sau internet wireless, în cadrul UAIC, cu următoarele caracteristici:

- 1 număr de intrare
- 18 operatori cu numere conectate la o rețea mobilă care are semnal în corpul în locația/locațiile din corpul A al UAIC
- 30 Apeluri simultane
- Retenție înregistrări: 60 de zile
- Interactive Voice Response cu prompturile audio înregistrate de beneficiar
- Un număr de 15 cozi de așteptare
- Un număr de minimum 2500 de minute apeluri ieșire / lună în România și Republica Moldova

VI. ETAPELE DE EXECUȚIE INTERMEDIARE

(1) Etapa de configurare a sistemului

(2) Etapa de implementare și mentenanță.

VI.1.1. Etapa de configurare a sistemului

Termen: maximum 7 zile calendaristice de la semnarea contractului dar nu mai târziu de data de 6 iulie 2023.

Ofertantul câștigător va realiza configurarea sistemului de tip call-center astfel încât să fie compatibil cu resursele UAIC care presupun punerea la dispoziție a unor locații unde să existe conexiune la rețeaua de date (internet) pe fir și wireless.

VI.2. Etapa de implementare și mentenanță

Termen: pe perioada contractuală după finalizarea etapei 1

Ofertantul câștigător va implementa sistemul compatibil cu resursele UAIC și va oferi servicii de mentenanță și asistență. Pe parcursul contractului ofertantul va oferi asistență și mentenanță.

În săptămâna care precede fiecare dintre cele două sesiuni de admitere din iulie și septembrie 2023, precum și săptămâna de după fiecare din aceste sesiuni, termenul de răspuns pentru solicitările din partea UAIC vor fi de maximum 3h; Pentru restul perioadei contractuale, termenul de răspuns pentru solicitările din partea UAIC vor fi de maximum 12h; Se va comunica odată cu oferta sau după informarea privind câștigarea contractului și înainte de semnarea contractului Date contact / persoană contact pentru asistență și mentenanță.

VII. DOCUMENTE CE VOR FI PREZENTATE DE CĂTRE OFERTANTUL CÂȘTIGĂTOR



- Documentație de utilizare care cuprind inclusiv detaliile legate de configurare și conexiune la centrala de tip call-center și modul de depanare al posibilelor erori/probleme de conectare;

IX. OBLIGAȚIILE UNIVERSITĂȚII „ALEXANDRU IOAN CUZA” din IAȘI

- punerea la dispoziția ofertantului câștigător a tuturor informațiilor disponibile pentru realizarea configurării sistemului de tip call-center;
- instalarea de *acces point-uri* pentru conexiune wireless.

UAIC poate decide în orice moment să anuleze achiziția. Decizia de anulare nu obligă UAIC la costuri față de operatorii economici participanți.

X. CRITERIUL DE ATRIBUIRE

Criteriul de atribuire a contractului este cel mai mic preț.

Plata se va face pentru serviciile efectiv prestate, lunar, după prestarea serviciului, în baza proceselor verbale de recepție.

XII. PREZENTAREA OFERTEI

(1) Componenta tehnică

Ofertanții vor prezenta următoarele:

- Prestarea de servicii similare: realizarea cel puțin a unui call-center;
- Modalitatea prin care poate fi demonstrată îndeplinirea cerinței: operatorii economici participanți la procedura de atribuire vor indica numărul, data contractului și numele Beneficiarului contractului prezentat în justificarea cerinței. Documentele justificative care probează îndeplinirea experiențelor similare: recomandări / copii ale unor părți relevante ale contractelor pe care le-au îndeplinit / certificate de predare-primire / procese-verbale de recepție / certificări de bună execuție / certificate constatatoare;
- Portofoliu de clienți;

(2) Criteriul financiar

- Ofertanții vor exprima prețul ofertei în lei și va include toate costurile aferente configurării și instalării, oferirii de asistență și mentenanță sistemului.

Director proiect

Lect. univ. dr. Cosmin-Alexandru APOSTOL