Nr. 152788/08.08.2023

APROBAT
Florin Ștefan VASILE
Director general

CAIET DE SARCINI

achiziționarea unui sistem informatic de gestiune a beneficiarilor aflați în evidențele Serviciului Ambulanță Socială din cadrul D.G.A.S.P.C. Sector 2 – "Modul Call Center"

INTRODUCERE

Caietul de sarcini face parte integrantă din documentația de atribuire și constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează de către fiecare ofertant propunerea tehnică. Cerințele impuse vor fi considerate ca fiind minimale.

În acest sens, orice ofertă prezentată, care se abate de la prevederile Caietului de sarcini, va fi luată în considerare, dar numai în măsura în care propunerea tehnică presupune asigurarea unui nivel calitativ superior cerințelor minimale din Caietul de sarcini.

Ofertele care nu satisfac toate cerințele caietului de sarcini vor fi declarate oferte neconforme și vor fi respinse. În cadrul acestei proceduri, Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 2 îndeplinește rolul de Autoritate Contractantă.

Pentru scopul prezentei secțiuni a documentației de atribuire, orice activitate descrisă într-un anumit capitol din Caietul de Sarcini și nespecificată explicit în alt capitol, trebuie interpretată ca fiind menționată în toate capitolele unde se consideră de către Ofertant că aceasta trebuia menționată pentru asigurarea îndeplinirii obiectului Contractului.

1.INFORMATII AUTORITATE CONTRACTANTĂ

1.1. DATE GENERALE DESPRE AUTORITATEA CONTRACTANTA

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 2
Cod fiscal: 17093691
Adresa: Str. Olari nr 15, Sector 2, București,
Telefon: 021. 252.22.02
Fax: 021. 252.22.17

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 2 s-a înființat în baza Hotărârii nr. 43 din 17.12.2004 ca instituție publică cu personalitate juridică, în subordinea Consiliului Local al Sectorului 2 al Municipiului București.

D.G.A.S.P.C. Sector 2 are scopul de a asigura aplicarea politicilor sociale în domeniul protecției copilului, familiei, persoanelor vârstnice, persoanelor cu dizabilități, precum și altor persoane, grupuri sau comunități aflate în nevoie socială, cu rol în administrarea și acordarea beneficiilor de asistență socială și a serviciilor sociale, de pe raza sectorului 2.

D.G.A.S.P.C. Sector 2 își propune, la nivelul sectorului 2, asigurarea unui sistem de servicii sociale cu caracter proactiv și care să aibă o abordare integrată a nevoilor persoanei, în relația cu situația socio-economică, starea de sănătate, nivelul de educație și mediul social de viață al acestuia.

Strategia urmărește ca în acord cu politica europeană și națională de incluziune socială și combatere a sărăciei și cu strategiile existente la nivelul Municipiului București să creeze și să implementeze un sistem performant și eficient de furnizare a serviciilor sociale bazat pe o abordare integrată, participativă, multisectorială și interinstituțională, bazat pe standardele minime de calitate în furnizarea serviciilor sociale.

PRINCIPII ȘI VALORI

Interesul beneficiarului. Indiferent dacă e vorba de copil sau de persoană adultă, întreaga activitate a instituției va fi centrată pe perspectiva beneficiarului și protejarea drepturilor acestuia în raport cu prevederile legale.

Intervenția timpurie. Grupurile vulnerabile, în special familiile cu copii, vor fi identificate din timp, având în vedere că perspectivele de viitor sunt determinate major de intervenția și suportul acordate din timpul copilăriei.

Accesabilitate și calitate totală. Serviciile sociale vor fi acordate conform standardelor în vigoare astfel încât acestea să asigure accesibilitate cât mai ridicată, cât mai aproape de beneficiar. prin abordare globală și servicii integrate.

Complementaritate și parteneriat. Activitatea D.G.A.S.P.C. Sector 2 se va baza pe parteneriatul cu alte instituții de stat, autorități, organisme private, voluntari, persoane fizice interesate, alți reprezentanți ai societății civile, a tuturor actorilor comunitari în vederea realizării obiectivelor propuse.

Transparență, participare, consultare. Comunitatea și persoanele vulnerabile vor fi informate, consultate și încurajate să participe la definirea politicilor locale de îmbunătățire a situației grupurilor vulnerabile.

Egalitate de șanse și nediscriminarea. Serviciile vor fi asigurate pe bază de șanse egale și fără discriminare.

Stabilitate și continuitate. Serviciile oferite pentru familie, copil și adulți vor fi oferite din perspectiva evitării momentelor de discontinuitate în asistența socială și protecție a copilului, în interesul beneficiarului.

Monitorizare și evaluare. Monitorizarea și evaluarea serviciilor sociale trebuie realizată la toate nivelele astfel încât să poată fi stabilit gradul de satisfacție al beneficiarilor față de calitatea serviciilor sociale și a modului cum sunt implementate reglementările legale în domeniu.

1.2. CONTEXTUL CARE A DETERMINAT NECESITATEA ACHIZIȚIONAREA UNUI SISTEM INFORMATIC DE GESTIUNE A BENEFICIARILOR AFLAȚI ÎN EVIDENȚELE SERVICIULUI AMBULANȚĂ SOCIALĂ DIN CADRUL D.G.A.S.P.C. SECTOR 2 – "MODUL CALL CENTER"

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 2 are ca obiectiv implementarea măsurilor de asistență socială în domeniul protecției copilului, familiei, persoanelor singure, persoanelor vârstnice, persoanelor cu handicap, precum și a oricăror alte persoane aflate în nevoie. Astfel, serviciile furnizate au drept obiectiv menținerea, refacerea și dezvoltarea capacităților individuale pentru depășirea unei situații de nevoie, cronice sau de urgență, în cazul în care persoana sau familia se află în imposibilitatea de a o soluționa. În contextul socio-economic actual, marcat de o

dinamică permanentă a fluxului de beneficiari/potențiali beneficiari, precum și a transformărilor survenite, în mod constant, în cadrul comunității.

D.G.A.S.P.C Sector 2 are responsabilitatea de a dezvolta și diversifica serviciile de specialitate, în funcție de nevoile sociale identificate pe raza unității administrativ – teritoriale.

Accesul la serviciile sociale reprezintă un element de baza al politicilor de coeziune și incluziune socială în țările membre ale Uniunii Europene. Serviciile sociale sunt o componentă a sistemelor naționale de protecție socială, contribuind, pe de o parte, la depășirea situațiilor de dificultate sau vulnerabilitate sociala si, pe de alta parte, la creșterea gradului de implicare a comunității la viață economică, politică și socială. Serviciile sociale reprezintă un instrument pentru combaterea sărăciei și menținerea coeziunii sociale.

În acest context, Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 2 își propune să faciliteze accesul cetățenilor de pe raza sectorului 2 la serviciile și beneficiile sociale oferite.
Astfel s-a identificat nevoia de o gestionare în sistem integrat a informațiilor într-o aplicație de tip informatic, o aplicație pentru gestionarea situației beneficiarilor aflați în evidențele Serviciului Ambulanța Socială care să integreze **un Modul Call Center** - dispecerat dedicat cetățenilor, unde aceștia pot suna pentru diverse solicitări și asistență.

Scopul urmărit prin implementarea acestui Modul Call center este **optimizare a procesului de gestionare a apelurilor** pentru a oferi un nivel ridicat de servicii beneficiarilor D.G.A.S.P.C. Sector 2.

Soluția ce se urmărește a fi implementată vizează o integrare între o soluția VOIP (Voice over Internet Protocol) și sistemul CRM (Customer Relationship Management), permițând astfel generarea unor statistici privind utilizarea centralei VOIP cât și pentru accesarea înregistrărilor convorbirilor telefonice. Modulul Call Center va trebui să permită schimbul de informații pentru integrare cu sistemul intern CRM.

1.3.BENEFICIILE AȘTEPTATE ÎN URMA ACHIZIȚIONĂRII UNUI SISTEM INFORMATIC DE GESTIUNE A BENEFICIARILOR AFLAȚI ÎN EVIDENȚELE SERVICIULUI AMBULANȚĂ SOCIALĂ DIN CADRUL D.G.A.S.P.C. SECTOR 2 – "MODUL CALL CENTER"

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 2 are o preocupare constantă pentru creșterea transparenței activității direcțiilor și serviciilor instituției și prin dezvoltarea de programe de comunicare și informare a beneficiarilor.

Unul din mecanismele de comunicare privește informarea cu date la zi a beneficiarilor despre programele și proiectele sociale derulate, despre serviciile oferite, despre structura instituțională care deservește un domeniu atât de important pentru comunitate.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului dorește achiziționarea unui sistem informatic de gestiune a beneficiarilor aflați în evidențele serviciului ambulanță socială din cadrul D.G.A.S.P.C. Sector 2 – modul "call - center" care va asigura dezvoltarea serviciilor oferite prin dispecerizarea incidentelor și monitorizarea intervențiilor echipajelor Serviciului de Ambulanță Socială al D.G.A.S.P.C. Sector 2.

Beneficiile urmărite prin achiziționarea acestui modul sunt:

- Accesul potențialilor beneficiari la informația centralizată privind serviciile si programele de intervenție din domeniul asistentei sociale;

- Estimarea capacității de intervenție a serviciilor sociale oferite în rezolvarea problemelor cetățenilor din sectorul 2.

Centralizarea acestor informații și accesul cetățenilor la acest sistem automatizat va permite permanent monitorizarea eficientă a acestora sociale în vederea stabilirii următoarelor:

- Capacitatea totală a serviciului de absorbție și preluare a cazurilor;
- Fluxul de beneficiari;
- Modul de acces al acestora la serviciul social respectiv;
- Timpii de așteptare pentru accesarea serviciului;
- Frecvența și tipul activităților desfășurate în cadrul serviciului în favoarea beneficiarilor;
- Caracteristicile de personal;
- Dificultățile apărute în furnizarea serviciului respectiv.

1.4. CADRUL GENERAL AL SECTORULUI ÎN CARE AUTORITATEA CONTRACTANTĂ ÎȘI DESFĂȘOARĂ ACTIVITATEA

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 2 este responsabilă la nivelul sectorului 2 de aplicarea politicilor și strategiilor de asistență socială în domeniul protecției copilului, familiei, persoanelor singure, persoanelor vârstnice, persoanelor cu handicap, precum și a oricăror persoane aflate în nevoie.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 2 asigură pentru cetățenii sectorului 2 ai Municipiului București, aplicarea politicilor și strategiilor de asistență socială în domeniul protecției copilului, familiei, persoanelor singure, persoanelor vârstnice, persoanelor cu handicap, precum și a oricăror persoane aflate în nevoie.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 2 are în subordine centre de plasament, centre de găzduire pentru copii, apartamente de tip familial, centru de recuperare pentru copii cu dizabilități multiple și familiile lor, centru de îngrijire și asistență pentru persoane adulte, centru de recuperare și reabilitare neuropsihiatrică, adăpost social de urgență pentru persoane adulte, adăpost de zi și de noapte pentru copii străzii, centru de primire în regim de urgență pentru copii.

"Strategia locală în domeniul protecției și asistenței sociale pentru perioada 2022-2027 a D.G.A.S.P.C. Sector 2" a avut în vedere următoarelor documente:

I. „Strategia națională privind incluziunea socială și reducerea sărăciei pentru perioada 2022 - 2027", aprobată în luna aprilie 2022 prin Hotărârea Guvernului nr. 440/2022.
II. „O Românie echitabilă" 2022—2027" și Planul operațional privind implementarea acestei strategii.
III. „Strategia națională pentru ocuparea forței de muncă 2021—2027"
IV. „Strategia națională pentru prevenirea și combaterea violenței sexuale „SINERGIE" 2021—2030
V. "Strategia Guvernului României de incluziune a cetățenilor români aparținând minorității rome pentru perioada 2022—2027".
VI. "Strategia Națională pentru Protecția și Promovarea Drepturilor Copilului „Copii protejați, România sigură" 2022-2027 și a Planului operațional pentru implementarea Strategiei naționale pentru protecția și promovarea drepturilor copilului „Copii protejați, România sigură" 2022 – 2027"
VII. Planul Național de Acțiune Garanția pentru Copii – 2021-2030.

Strategia serviciilor sociale la nivelul sectorului 2 a fost rezultatul unui proces participativ care a angajat eforturile concertate de la nivelul tuturor serviciilor sociale din cadrul D.G.A.S.P.C. Sector 2. Fundamentarea acesteia s-a bazat pe analiza informațiilor cuprinse în documentul *Cartografierea serviciilor sociale în cadrul Sectorului 2, București - Analiza documente, strategie, statistică* (decembrie

2020), coroborate cu cercetările realizate de personalul D.G.A.S.P.C. Sector 2 în scopul stabilirii unor măsuri de sprijin și proiecte sociale destinate prevenirii marginalizării sociale (Strategia de Dezvoltare a Zonei Urbane Marginalizate Baicului-Pantelimon-Plumbuita realizată de Grupul de Acțiune Locală Sector 2) și pe centralizarea informațiilor privind serviciile de asistență socială și categoriile de persoane vulnerabile aflate în evidența direcției

2.OBIECTUL ACHIZIȚIEI

2.1. Obiectul achiziției este achiziționarea unui sistem informatic de gestiune a beneficiarilor aflați în evidențele Serviciului Ambulanță Socială din cadrul D.G.A.S.P.C. Sector 2 – **„Modul Call - Center"**

3.MODIFICAREA CONTRACTULUI

3.1 Autoritatea contractantă își rezervă dreptul de a modifica contractul, indiferent dacă aceste modificări sunt sau nu sunt evaluabile în bani și indiferent de valoarea acestora, așa cum prevede **art. 164** din **H.G. nr. 395/2016*pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor referitoare la atribuirea contractului de achiziție publică/acordului-cadru din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice***, cu modificările și completările ulterioare, în condițiile art. 221, alin. (2) din **Legea nr. 98/2016 *privind achizițiile publice***, fără a afecta caracterul general al contractului/acordului cadru și fără schimbarea rezultatului procedurii de atribuire.

3.2 Orice modificare a contractului se poate face prin act adițional și numai în timpul perioadei de execuție a acestuia. Scopul actului adițional trebuie să fie strâns legat de contractul inițial. Orice transfer între liniile bugetare se poate face numai printr-un act adițional la contract, indiferent de procentul în care această relocare este cerută.

4. DESCRIERE GENERALĂ

Serviciul de ambulanta sociala va beneficia de **un Modul Call Center** - dispecerat dedicat cetățenilor, unde aceștia pot suna pentru diverse solicitări și asistență.
Scopul urmărit prin implementarea acestui Modul Call center este **optimizarea procesul de gestionare a apelurilor** pentru a oferi un nivel ridicat de servicii beneficiarilor DGASPC Sector 2.
Soluția ce se urmărește a fi implementată vizează o integrare între o soluție VOIP (Voice over Internet Protocol) și sistemul CRM (Customer Relationship Management), permițând astfel generarea unor statistici privind utilizarea centralei VOIP cat si pentru accesarea inregistrarilor convorbirilor telefonice.
Modulul Call Center va trebui să permită schimbul de informatii pentru integrare cu sistemul intern CRM.

5. SPECIFICAȚII TEHNICE

5.1. OBIECTIVE

Obiectivul general îl constituie contractarea unui sistem informatic de gestiune a beneficiarilor aflați în evidențele Serviciului Ambulanță Socială din cadrul D.G.A.S.P.C. Sector 2 – **„Modul Call - Center"**

Obiectivele specifice:

Modulul Call Center va trebui să asigure următoarele:

- dispecerizarea incidentelor și monitorizarea intervențiilor echipajelor Serviciului de Ambulanță Socială al D.G.A.S.P.C. Sector 2.

- să ofere posibilitatea de acces consultativ concurent la mai mulți utilizatori (Management D.G.A.S.P.C. Sector 2, Poliția Locală Sector 2, Primăria Sector 2, etc.)
- deservirea acestei componente este estimată la un număr de minim 30 și maxim 70 de angajați.

I. Funcționalități cheie ale integrării VOIP și CRM în dispeceratul instituției

Modulul Call center-ul va fi configurat pentru a primi apeluri de urgență sociale, în care cetățenii vor solicita asistență pentru diverse probleme, cum ar fi lipsa adăpostului, insecuritatea alimentară, abuzul domestic, transportul pentru servicii medicale de minimă urgență, etc. Operatorii de la call center pot asculta apelurile, evalua situația și direcționa solicitările către serviciul de ambulanță socială.

II. Evaluarea și trierea situațiilor de urgență socială

Operatorii call center-ului vor efectua o primă evaluare a situațiilor de urgență/non-urgenta socială pentru a determina nivelul de prioritate și natura intervenției necesare. Aceasta va implica utilizarea unor liste de verificare sau chestionare pentru a colecta informații relevante și pentru a stabili acțiunile imediate.

III. Coordonarea și dirijarea resurselor

Operatorii de call center vor fi responsabili pentru coordonarea și dirijarea resurselor necesare în situațiile de urgență socială. Aceasta poate include contactarea echipelor de ambulanță de urgență a serviciilor de asistență socială, a organizațiilor non-guvernamentale și a altor entități implicate în furnizarea de suport social. Operatorii de la call center pot furniza informații detaliate și ghidare pentru a asigura o intervenție rapidă și eficientă.

IV. Monitorizarea și urmărirea intervențiilor

Modulul Call center-ul poate avea un sistem de urmărire a intervențiilor, care permite înregistrarea și monitorizarea acțiunilor întreprinse pentru fiecare solicitare de urgență socială. Aceasta facilitează urmărirea progresului și asigură că persoanele în nevoie primesc suportul necesar pe termen lung.

V. Colaborarea cu alte servicii

Modulul Call center-ul poate funcționa ca o punte de legătură între serviciul de ambulanță socială și alte instituții partenere D.G.A.S.P.C. Aceasta poate implica schimbul de informații, colaborarea în timp real și dezvoltarea parteneriatelor pentru a spori eficiența și acoperirea serviciului de ambulanță socială.

Prin intermediul acestor activități, un serviciu de call center al cetatenilor poate facilita o mai bună gestionare a urgențelor sociale și asigura o intervenție promptă și coordonată pentru cei care au nevoie de ajutor.

VI. Descrierea serviciilor incluse

Apeluri înregistrate și „jurnal de apeluri"

Integrarea soluției VOIP și CRM permite înregistrarea automată a apelurilor primite și stocarea acestora în sistemul CRM. Această funcționalitate asigură un jurnal detaliat de apeluri, ce va facilita monitorizarea și analiza datelor în urma interacțiunilor. Managementul dispeceratului va putea accesa

înregistrările pentru a evalua calitatea serviciilor, pentru formarea angajaților și pentru a rezolva eventuale dispute sau reclamații.

Identificarea automată a cetățenilor:

Prin integrarea VOIP și CRM, dispeceratul va identifica automat apelurile provenite de la cetățeni și le va putea asocia cu înregistrările și informațiile existente în sistemul CRM. Această funcționalitate permite personalului să acceseze rapid și ușor profilul și istoricul fiecărui beneficiar înainte de a prelua apelul. Astfel, salariatul poate oferi un serviciu personalizat, bazat pe cunoștințe anterioare și nevoile individuale ale beneficiar.

Gestionarea eficientă a solicitărilor:

Integrarea VOIP și CRM facilitează monitorizarea și urmărirea solicitărilor. Toate informațiile și activitățile legate de fiecare solicitare sunt centralizate în sistemul CRM, astfel încât angajații dispeceratului pot avea o imagine completă și actualizată asupra stadiului fiecărei cereri. Această funcționalitate permite prioritizarea și asigurarea eficientă a resurselor pentru a rezolva rapid și precis solicitările cetățenilor.

Analiza datelor și rapoarte:

Integrarea soluției CRM cu sistemul VOIP permite generarea automată a rapoartelor și analiza datelor colectate. Dispeceratul poate obține informații valoroase privind volumul de apeluri, timpul mediu de răspuns, rezolvarea solicitărilor etc. Aceste rapoarte vor fi utilizate pentru a evalua performanța dispeceratului, pentru a identifica oportunități de îmbunătățire și pentru a lua decizii informate în ceea ce privește alocarea resurselor privind dezvoltarea metodelor prin care instituția deservește beneficiarii finali.

Colaborare și comunicare internă eficientă:

Integrarea VOIP și CRM facilitează comunicarea internă și colaborarea între membrii echipei din dispecerat. Prin intermediul sistemului CRM, agenții pot partaja informații, actualizări și note referitoare la solicitări. Această colaborare eficientă asigură transferul fluent al cunoștințelor, rezolvarea eficientă a problemelor complexe și oferă o experiență uniformă și consistentă pentru beneficiari.

VII. Beneficii:

Integrarea VOIP și CRM permite agenților dispeceratului să ofere un răspuns rapid și personalizat cetățenilor. Identificarea automată și accesul la informațiile relevante înainte de preluarea apelului conduc la rezolvarea eficientă a solicitărilor, **reducând timpul de așteptare și oferind o un serviciu de suport dedicat nevoilor sociale.**

Prin gestionarea eficientă și monitorizarea solicitărilor în sistemul CRM, **dispeceratul poate asigura o rezolvare precisă și promptă a cererilor cetățenilor**. Informațiile centralizate și actualizate permit agenților să răspundă cu acuratețe și să ofere soluții adecvate într-un timp scurt.

Îmbunătățirea calității serviciilor

Integrarea VOIP și CRM facilitează **analiza datelor și generarea de rapoarte relevante**. Acestea permit dispeceratului să evalueze și să îmbunătățească calitatea serviciilor oferite, să identifice problemele recurente și să implementeze soluții eficiente pentru a le rezolva.

Acces la istoricul solicitărilor și personalizarea discuțiilor

Prin identificarea automată și integrarea datelor în CRM, cetățenii beneficiază de un acces ușor la istoricul solicitărilor și preferințelor lor. Agenții dispeceratului vor oferi un serviciu personalizat, bazat pe cunoștințele anterioare, asigurând astfel o experiență mai satisfăcătoare și adaptată nevoilor individuale ale cetățenilor.

Transparență și comunicare eficientă

Integrarea sistemelor VOIP și CRM asigură transparența și comunicarea eficientă între cetățeni și dispecerat. Cetățenii vor obține actualizări privind stadiul cererilor lor și pot primi informații relevante în timp real. Acest nivel de transparență consolidează încrederea cetățenilor în serviciile oferite și îmbunătățește comunicarea în general.

VIII. Caracteristici tehnice

a) Arhitectura modulară și scalabilă
b) Toate licențele de utilizare a aplicatiei (licența software, licența modul Call Center) vor avea perioada de valabilitate de minim 12 luni, cu posibilitate de reînnoire anuală.
c) Interfață grafică de administrare web-based
d) Centrală telefonică VoIP software cu funcționalitate de Call Center
e) Toate comunicațiile în cadrul sistemului telefonic vor fi protejate prin certificate de securitate
f) Asigură conectarea a minim 2 de canale SIP (convorbiri simultane);
g) Număr minim de angajați Call Center - 4 - cu posibilitate de extindere până la 10;
h) Sistemul informatic va oferi posibilitatea de a utiliza aplicația de pe orice dispozitiv (smartphone/tabletă/calculator), fără costuri suplimentare într-un număr minim egal cu cel de utilizatori
i) Sistemul informatic nu va permite ca același cont de utilizator sa fie logat pe dispozitive multiple
j) Posibilitate trimitere e-mailuri/invitații de întâlnire în timpul apelului
k) Posibilitate accesare istoric note interne și alte interacțiuni cu apelantul
l) Integrare cu CRM
m) Creare calendar activități (ex. apelare programată)
n) Creare liste de apelat

IX. Funcții

- Apel în așteptare
- Apelare rapidă
- IVR (robot de întâmpinare)
- Capacitatea de apelat "în conferință"
- Reapelare
- Identificare a apelantului
- Capacitate agendă telefonica minim 10000 intrări
- Răspundere apel
- Înregistrări apeluri
- Transfer apel primit/inițiat
- Modelele de echipamente (telefoane, cască, microfon, etc.)

- Posibilitatea de a configura cozi de așteptare de tip skillbase (nivelul de pregătire și cunoaștere) și cu grade de prioritate diferite
- Posibilitatea de a avea apel în așteptare
- Organizarea angajaților pe departamente
- Distribuirea echitabilă către operatori a convorbirilor "în așteptare în funcție de ordinea primirii, aptitudinea operatorilor conform informațiilor privind nivelul de pregătire și cunoaștere precum și de gradul de încărcare al acestora
- Să permită ca un utilizator să se logheze (pe baza detaliilor contului sau) în sistem de la orice dispozitiv cu conexiune la cele ale extensiei fizice (dispozitivului)
- Să permită transferul apelurilor între operatori sau supervizor
- Să permită vizualizarea beneficiarului și a datelor acestuia (nume/ prenume/ adresa/ e-mail etc.)
- La nivelul fiecărui beneficiar să existe posibilitatea de completare cu notițe interne
- Operatorul să aibă posibilitatea să editeze datele unui beneficiar (în cazul în care acestea s-au schimbat) sau sa adauge beneficiari noi
- Operatorul să poată vizualiza apelurile recente efectuate
- Să permită setarea de activității la nivel de beneficiar (exemplu: un beneficiar să fie re-contactat telefonic într-un interval de timp)
- Operatorul să permită operatorului accesul rapid la contacte
- Aplicația să permită trimiterea de e-mailuri către persoanele contactate/care se afla in baza de date
- Sistemul informatic trebuie să asigure un sistem de logo-uri al activităților efectuate
- Sistemul informatic trebuie să îi permită operatorului contactarea persoanelor direct din aplicația de CRM
- Modulul CRM trebuie să se integreze cu modulul de VOIP și să preia sincronizat baza de contacte
- Modulul CRM trebuie sa îi permită administratorului definirea stagiilor dorite/de care au nevoie operatorii in cadrul activității lor
- Modului CRM trebuie să ofere posibilitatea de a defini activități și de a le asocia contactelor sincronizate cu modulul de VOiP
- Să asigure monitorizarea în timp real a operatorilor
- Să permită investigarea istorică a stării unui a anumit operator Call Center prin consultarea unui raport privind activitatea operatorului
- Sa asigure supervizarea si raportarea activității Call Center-ului prin rapoartele livrate de CRM, cât ți de aplicația de VOIP
- Să dispună de un set de rapoarte predefinite cum ar fi:
  - rapoarte asupra performanței Call Center;
  - rapoarte asupra activității operatorilor (performanță, timp efectiv de lucru, cazuri rezolvate)
- Să permită configurarea accesului la rapoarte pe baza rolurilor de securitate
- Să permită accesarea rapoartelor atât la cererea utilizatorului (din interfața aplicației) cat si posibilitatea transmiterii rapoartelor către utilizator prin exportul unui fișier (XLS)
- Supervizorul poate opta numai pentru ascultarea efectivă a convorbirii operator – solicitant sau poate opta pentru ascultarea conversației
- Să asigure managementul centralizat al operatorilor, ~~cozilor~~ liniilor de așteptare a modulului de tip IVR ("Interactive Voice Response")

- Să dispună de un modul de tip IVR care să asigure:
  - o capacitate cel puțin egală cu numărul canalelor de intrare
  - răspuns automat la apelurile primite
  - să permită stocarea intermediara a înregistrărilor
  - audio timp de minim 30 zile, pentru un volum estimat de 50 de apeluri/zi cu o durată medie de 5 minute/apel
  - să permită arhivarea automată a înregistrărilor audio pe termen lung
  - să asigure accesul utilizatorilor la înregistrări și căutare în funcție de:
    - operatorul care a preluat apelul
    - numărul de telefon al apelantului
    - numărul de telefon apelat
    - data înregistrării apelului
    - problema întâmpinată
    - tipul de dizabilitate ale apelantului

Aceste componente trebuie să asigure minim:
Dispecerizarea incidentelor și intervențiilor:

- Lista incidentelor/reclamațiilor
- Gravitatea
- Gestiunea echipelor de intervenție (competențe, dotări, componență, zona de operare, UAT aflat in zona de intervenție)
- Lista de lucrări planificate si comunicate pe dispozitive mobile
- Comunicare către dispozitive mobile (android) a misiunilor/lucrărilor și prioritatea acestora
- Localizarea în timp real a echipelor de intervenție pe harta operațională
- Posibilitatea de a comunica în cadrul sistemului preluarea misiunii/rezolvarea/amânarea ei (în cazul amânării, se va specifica, cauza amânării)
- Rapoarte
  - ➢ Număr de incidente
    - o Cu gravitate specifică
    - o Per echipă de intervenții zonală
    - o Per schimb
    - o Pe zi
    - o Pe săptămână
    - o Pe interval ales
  - ➢ Număr de intervenții
    - o Per echipă
    - o Timp de intervenție mediu
    - o Tip de intervenții (statistic)
- Planificare activități intervenție
- Harta sesizărilor
- Afișare sesizări pe hartă după tip de defect
- Afișare sesizări după zone delimitate
- Rapoarte defecte (pe tip de defect)
- Rapoarte intervenții (echipe și număr de intervenții)

X. ELEMENTE SPECIFICE COMPONENTEI MOBILE:

- Componenta mobilă a aplicației trebuie să fie funcțională pe dispozitive mobile cu sisteme de operare Android 8 sau ulterioare
- Componenta mobilă trebuie să permită lucrul inclusiv în zonele în care nu există acoperire radio (interiorul anumitor clădiri, etc.) pentru dispozitivele mobile, adică lucrul offline, sincronizarea cu serverul se va realiza ulterior, la reconectarea în rețeaua de date mobile
- Componenta mobilă va asigura transmiterea de imagini (fotografii) asociate activității și corelate în aplicația web
- Componenta mobilă permite accesul utilizatorilor funcție de rolul lor în instituție
- Componenta mobilă trebuie să permită înregistrarea de noi incidente/sesizări de către echipajele mobile.
- Componenta mobilă trebuie să asigure posibilitatea de a determina poziția echipei și a incidentelor/sesizărilor/raportărilor echipei mobile în cauză
- Nu trebuie sa fie limitări privind numărul de utilizatori ai aplicației mobile

Servicii necesare a fi furnizate în cadrul implementării:

- Procedurile de lucru ale dispeceratului vor fi realizate de către Beneficiar dar e nevoie de asistența Furnizorului în a realiza ajustarea lor la sistemului informatic implementat
- Instalare și configurare
- Testare
- Instruire utilizatori (pe tipuri de roluri)
- Asistență la utilizare – inclusă in costurile soluției
- Asistență la utilizare post implementare-contractual
- Servicii de suport tehnic și asistență tehnică post implementare- un an inclus in costul inițial.

XI. Componenta GPS

Facilități:

• Identificarea celor care conduc agresiv, (frânare sau accelerare bruscă, curbe cu viteză mare,)
• În cazul în care vehiculul ajunge în locații fără semnal GSM, aparatul salvează datele în memoria internă și le transmite ulterior, astfel încât nu se pierde nici un traseu.
• Poate bloca motorul de la distanță printr-un SMS.
• Se pot folosi chei de identificare șofer - iButton sau de sonde de temperatură
• Un aparat de dimensiuni reduse (6x6x1.6 cm)
• Calculează distanța parcursă în fiecare secundă, astfel încât numărul kilometrilor parcurși sunt raportati foarte exact

- Componenta GPS trebuie să permita accesareă informațiilor prin intermediul browserelor WEB, fără a limita numărul de utilizatori.

XII. STOCARE INFORMAȚIE:

a) Soluția va fi găzduită în Cloud pe un Server dedicate de către furnizor;
Caracteristici minime:
CPU Six Core 12 threads @2.26GHz
Memorie RAM 8 GB

Storage1 /Raid1 SSD 2x 120 GB SSD
Acces Internet 1 Gbps
Trafic Internet Necontorizat

XIII. ALTE CERINȚE:

- Număr de utilizatori maxim ai componentei – 70 - sistemul trebuie să poată fi implementat și să fie funcțional indiferent de locație (roluri specifice alocate în instituției)
- Număr de dispeceri – 3 cu posibilitatea de extindere până la 10
- Manual de utilizare în limba română
- Garanție sistem 1 an (în condițiile nealterării codului sursă al aplicației)
- Se cere predarea codului sursă al aplicației/soluției implementare (se poate realiza un contract de confidențialitate, de limitare a utilizării acestui cod sursă). Codul sursă este necesar pentru ca beneficiarul dorește să dezvolte o soluție unitară extinsă și dorește deplinul control asupra sistemului informatic.

XIV. LOCUL DE LIVRARE

Livrarea software-ul serviciului dispecerat se va face conform contract, adresa de livrare fiind Pantelimon 301
Cu ocazia livrării Modulului Call Center, furnizorul va asigura instalarea/asamblarea completă și prezentarea modului de funcționare a acestuia.

XV. TERMEN DE LIVRARE

Furnizorul se obligă să livreze software-ul în termen de maxim 60 de zile de la comandă beneficiarului contractului, la adresa prezentată.

XVI. RECEPȚIE, TESTE, VERIFICĂRI

În cadrul ofertei, se vor avea în vedere următoarele:

- Codul sursă
- Documentație tehnică de utilizare
- Documentație de administrare și operare
- Suport tehnic pentru angajații din serviciul Ambulanta Sociala al D.G.A.S.P.C. Sector 2 pentru o perioada de 12 luni.

După instalarea software-ului se vor face teste, verificări, probe funcționale ale întregului sistem integrat.

XVII. GARANȚII

Este necesară funcționarea întregului sistem și se va asigura suportul tehnic în vederea funcționării sistemului. Furnizorul trebuie să ofere servicii de asistență și mentenanță post implementare, contra cost pe o perioadă de minim 5 ani.
Livrarea va fi asigurată de către furnizor, contravaloarea acesteia fiind inclusă în preț.

Recepția (cantitativă și calitativă) se va face la livrare în prezența ambelor părți și va fi consemnată într-un proces verbal de recepție semnat de ambele părți.
Prețurile vor fi exprimate în lei.

7. CONDIȚII MINIME DE CALIFICARE

7.1. Prestatorii care vor depune oferte, au calitatea de operatori de date cu caracter personal și vor trebui să respecte dispozițiile referitoare la drepturile și obligațiile părților privind prelucrarea, colectarea, transferul datelor cu caracter personal în conformitate cu revederile legale privind datele cu caracter personal (Regulamentul General de Protecția Datelor 2016/679 și Legea nr. 129/2018).
7.2. Dovada formei de înregistrare pentru societăți comerciale prin prezentarea scan sau după original/copie/legalizată/copie lizibilă cu mențiunea „conform cu originalul"/electronic a certificatului constatator emis de Registrul Comerțului, eliberat cu cel mult 30 zile înainte de data depunerii ofertei, iar informațiile cuprinse să fie reale/actuale. Obiectul contractului trebuie să aibă corespondent în codul CAEN din certificatul constatator emis de O.N.R.C.
7.3. Prezentarea ofertei: Furnizorul va prezenta oferta tehnică cât și oferta financiară.
7.4 Oferta tehnică va cuprinde: specificații tehnice minime descrise în specificațiile tehnice incluse în prezenta documentație.
7.5 Oferta financiară va conține obligatoriu suma pentru care furnizorul se angajează să presteze serviciile în caietul de sarcini, inclusiv TVA, pentru achiziționarea unui sistem informatic de gestiune a beneficiarilor aflați în evidențele Serviciului Ambulanță Socială din cadrul D.G.A.S.P.C. Sector 2 – **"Modul Call Center".**

Factorul de evaluare este prețul cel mai scăzut.

8. CONDIȚII DE PRESTARE ȘI RECEPȚIE

Recepția cantitativă și calitativă a serviciilor prestate se va desfășura la sediul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 2, din șos. Pantelimon nr. 301, sector 2, București, de către o comisie formată din reprezentanții beneficiarului și în prezența reprezentanților prestatorului.

În cadrul recepției cantitative și calitative, prestatorul va prezenta integral materialele impuse de specificațiile tehnice, astfel cum au fost solicitate în prezentul caiet de sarcini.

În cazul în care prestarea nu este conformă cu oferta tehnică și cu cerințele caietului de sarcini, autoritatea contractantă nu va onora facturile emise pentru serviciile prestate în condiții diferite față de cele ofertate sau neconforme.

Graficul de livrare este următorul:

Nr.	Servicii	Grafic livrare
1	Servicii livrare modul informatic	Maxim 60 de zile de la comandă

9.RISCURI IDENTIFICATE ÎN DERULAREA CONTRACTULUI

Autoritatea contractantă a identificat următoarele riscuri posibile:

9.1.RISCURI CARE CAD ÎN SARCINA BENEFICIARULUI

- întârzierea în plată a facturilor furnizorului;
- dificultăți de colaborare și comunicare între factorii implicați.

9.2. MASURI DE ELIMINARE A RISCURILOR CARE CAD ÎN SARCINA BENEFICIARULUI

- se va deconta doar suma stabilită în contract;
- facturile furnizorului vor fi decontate în termenul precizat în contractul de furnizare;
- recepționarea serviciilor va fi confirmată de reprezentanții desemnați ai beneficiarului;
- beneficiarul va desemna persoane responsabile din fiecare locație pentru a menține legătura cu prestatorul;

9.3. RISCURI CARE CAD ÎN SARCINA FURNIZORULUI

- dificultăți privind accesul la date administrative;
- dificultăți în recrutarea respondenților la interviuri și focus-grupuri, respectiv dificultăți în acceptarea furnizării răspunsurilor;
- nerespectarea termenelor de implementare;
- personal insuficient alocat;
- neconcordanța caracteristicilor tehnice ale serviciilor cu cerințele caietului de sarcini la recepția calitativă a acestora;
- interpretarea eronată a cerințelor caietului de sarcini;
- schimbări legislative;
- forță majoră;

9.4. MĂSURI DE ELIMINARE A RISCURILOR CARE CAD ÎN SARCINA FURNIZORULUI

- interpretarea clară a cerințelor din caietul de sarcini;
- selectarea unor cercetători și operatori de teren cu experiență;
- asigurarea furnizării serviciilor care să nu genereze costuri mari cu întreținerea acestora;
- alocarea suficientă de fonduri și personal pentru a putea face furnizările fără costuri suplimentare pentru beneficiar;

10. PREȚUL CONTRACTULUI

10.1. Prețul menționat în ofertă, va fi exprimat în lei, fără T.V.A.. In conformitate cu prevederile Legii nr. 348/2004 *privind denominarea monedei naționale*, cu modificările și completările ulterioare, precum și a O.U.G. nr. 59/2005 *privind unele masuri de natură fiscal și financiară pentru punerea în aplicare a Legii nr. 348/2004 privind denominarea monedei naționale*, cu modificările și completările ulterioare, prețurile unitare vor fi exprimate cu maxim două zecimale.

10.2. Prețul trebuie să includă costul pachetului software, instruirea personalului conform prevederii caietului de sarcini și instalarea modulelor aferente la Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 2.

11.MODALITATEA DE PLATĂ

11. 1 Factura se va emite după recepția finală realizată de departamentul de specialitate;

11.2 Plata se face cu ordin de plată în termen de maxim 30 zile de la data emiterii facturii de către ofertant, în funcție de sumele primite de la bugetul local, în conformitate cu prevederile ***art. 6) si 7) din Legea 72/2013 privind masurile pentru combaterea întârzierii in executarea obligațiilor de plata a unor sume de bani rezultând din contractele încheiate intre profesioniștii si intre aceștia si autorități contractante,*** cu modificările si completările ulterioare.

11.3 Facturile înaintate la plată vor fi însoțite obligatoriu de documentele doveditoare ale îndeplinirii condițiilor stabilite prin prezentul caiet de sarcini.

11.3 Facturile înaintate la plată vor fi însoțite obligatoriu de documentele doveditoare ale îndeplinirii condițiilor stabilite prin prezentul caiet de sarcini.

12. DOCUMENTE CARE VOR ÎNSOȚI OFERTA

12.1 Prin propunerea tehnică, ofertanții vor prezenta descrierea detaliată a serviciilor, precum și alte informații considerate semnificative pentru evaluarea corespunzătoare a acesteia.

13. LEGISLAȚIE

- Constituția României;
- OUG 57/2019 privind Codul Administrativ;
- Legea 53/2017 privind Salarizarea persoanlului plătit din fondurile publice, republicată cu modificările și completările ulterioare;
- Legea 53/2003 privind Codul Muncii, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea 161/2003 privind unele măsuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției, cu modificările și completările ulterioare;
- HCL nr 201/2019 privind aprobarea Organigramei, Statului de Funcții, Regulamentului de Organizare și Funcționare ale D.G.A.S.P.C. Sector 2
- HG 611/2008 privind aprobarea normelor privind organizarea și dezvoltarea carierei funcționarilor publici, cu modificările și completărilor ulterioare;
- REGULAMENTUL (UE) 2017/1369 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI din 4 iulie 2017 de stabilire a unui cadru pentru etichetarea energetică și de abrogare a Directivei 2010/30/UE.

Direcția Management Informațional
Director executiv
Sebastian Constantin STAN

Serviciul Informatică și Digitalizare
Șef Serviciu
Gabriel Ioachim