

## Ftesë për ofertë

**Titulli I ofertës: “Ofrimi i Shërbimeve të Qendrës së Thirrjeve dhe Trajtimit të Ankesave”**  
**Data e hapjes për ofertim: 20/04/2026**  
**Data e mbylljes për ofertim: 06/05/2026**

Agjencioni për financim në Kosovë - AFK fton të gjitha kompanitë shërbyese të interesuara të paraqesin ofertat e tyre për tenderin e hapur **“Ofrimi i Shërbimeve të Qendrës së Thirrjeve dhe Trajtimit të Ankesave”**

### **Kushtet e përgjithshme të ofertimit :**

Oferta duhet të përmbajë informatat si në vijim:

- Çertifikata e Regjistrimit të Biznesit dhe Çertifikata e numrit Fiskal.
- Oferta financiare (çmimet duhet të jenë të specifikuar me TVSH )
- Vlefshmëria e ofertës, së paku një muaj nga data e dorëzimit.

Kushte (Specifikacione ) të tjera:

### **1. Përshkrimi i shërbimit**

Ofertuesi duhet të ofrojë një zgjidhje të integruar për **Call Center dhe Menaxhim të Ankesave**, të bazuar në cloud (SaaS), e cila mundëson menaxhimin e thirrjeve hyrëse dhe regjistrimin e ankesave në kohë reale.

---

### **2. Kapaciteti dhe përdoruesit**

- Sistemi duhet të mbështesë minimum **34 përdorues (agjentë)**
- Duhet të ketë mundësi zgjerimi pa ndërprerje të shërbimit
- Mundësi për ndarje në grupe (p.sh. Call Center dhe Ankesa)

---

### 3. Numrat telefonik

- Ofertuesi duhet të mundësojë:
  - Portimin e numrave ekzistues
  - Ofrimin e numrave të rinj sipas kërkesës
- Migrimi i numrave duhet të bëhet me ndërprerje minimale të shërbimit

---

### 4. Funksionalitetet e Call Center

- IVR (Interactive Voice Response)
- Queue (radhë e thirrjeve)
- Automatic Call Distribution (ACD)
- Call transfer dhe call hold
- Real-time monitoring dhe statistika bazike

---

### 5. Menaxhimi i Ankesave

- Regjistrimi i çdo thirrjeje
- Mundësi për shtimin e shënimeve (notes)
- Historik i klientëve dhe thirrjeve
- (Preferohet) sistem për menaxhim të tiketave (ticketing system)

---

### 6. Regjistrimi i thirrjeve (Call Recording)

- Regjistrimi i të gjitha thirrjeve hyrëse dhe dalëse
  - Ruajtja e regjistrimeve minimum **12 muaj**
  - Mundësi kërkimi dhe dëgjimi të lehtë të regjistrimeve
-

## 7. Aksesimi i sistemit

- Akses përmes browser-it ose aplikacionit
  - Softphone për përdorim në PC (Windows)
  - Support për headset profesional
- 

## 8. Kërkesat teknike

- Zgjidhje cloud (SaaS), pa nevojë për server lokal
  - Kompatibilitet me teknologji SIP/VoIP
  - Funksionim stabil përmes internetit
  - Mbështetje për përdorim nga lokacione të ndryshme
- 

## 9. Siguria

- Enkriptim i komunikimit (TLS/SRTP)
  - Role-based access (qasja sipas rolit)
  - Backup i të dhënave dhe regjistrimeve
- 

## 10. SLA (Service Level Agreement)

- Uptime i shërbimit  $\geq 99.9\%$
  - Koha e përgjigjes për incidente kritike  $\leq 4$  orë
  - Koha e zgjidhjes  $\leq 24$  orë
- 

## 11. Migrimi dhe implementimi

- Ofertuesi duhet të paraqesë plan migrimi
  - Testim paraprak para kalimit në sistemin e ri
  - Kalimi duhet të bëhet pa ndërprerje të shërbimit
-

## 12. Oferta financiare

Oferta duhet të përfshijë:

- Çmim mujor për 34 përdorues
  - Çmim për numrat telefonik
  - Çmim për ruajtjen e regjistrimeve
  - Çdo kosto shtesë (nëse ka)
- 

## 13. Demo

Ofertuesi duhet të ofrojë demo funksionale të sistemit para përzgjedhjes.

Për më shumë detaje rreth ftesës së hapur për ofertë– na kontaktoni në e-mail [prokurimi@afkonline.org](mailto:prokurimi@afkonline.org)

### **Kushtet dhe rregullat e tenderit:**

Të gjitha ofertat origjinale të dërgohen të mbyllura në zarf me mbishkrimin : **Ofertë- Ofrimi i Shërbimeve të Qendrës së Thirrjeve dhe Trajtimit të Ankesave**” në adresën e zyrës qendrore të AFK-së në Pejë: Rruga “Lidhja e Prizrenit “Nr.20, kodi postar 30 000 ose me mail ne adresen elektronike [prokurimi@afkonline.org](mailto:prokurimi@afkonline.org)

- *AFK mban të drejtën për anulimin ose ndryshimin e këtij tenderi në çdo kohë.*

**Afati i fundit i pranimit të ofertave 06/05/2026 ora 16:00.**