



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 përmbaj 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. Funkcionalitetet 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 ≤ 4 orë
 - Koha e zgjidhjes ≤ 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

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

- *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.