

# CAIET DE SARCINI

## SERVICII DE TELEFONIE PE BAZA DE ABONAMENT

Caietul de sarcini face parte integranta din documentatia pentru elaborarea ofertei si constituie ansamblul cerintelor pe baza carora se elaboreaza de catre fiecare ofertant propunerea tehnica. Caietul de sarcini contine, in mod obligatoriu, specificatii tehnice.

Cerintele din prezentul caiet de sarcini sunt minime si obligatorii.

Nerespectarea oricarei cerinte de mai sus atrage dupa sine excluderea prestatorului din procedura de atribuire.

In acest sens orice oferta prezentata, care se abate de la prevederile Caietului de sarcini, va fi luata in considerare, dar numai in masura in care propunerea tehnica presupune asigurarea unui nivel calitativ superior cerintelor minime din caietul de sarcini.

### I. TIPURI DE ABONAMENTE

- 1. Abonament TIP 1 – Conducerea Academiei** (minimum 15 abonamente – maxim 25 abonamente) care sa includa urmatoarele caracteristici:
  - a. Nelimitat minute si SMS-uri in orice retea nationala fixa si/sau mobila
  - b. Nelimitat voce si SMS-uri in roaming in SEE
  - c. Minimum 300 minute/SMS convorbiri internationale in retele fixe din Europa si retele fixe si mobile din Europa, SUA, Canada si Israel;
  - d. Minimum 8 GB trafic de date la viteza 4G atat national cat si in roaming
  - e. Dupa consumarea traficului inclus in abonament, viteza de download poate scadea, fara a genera costuri suplimentare.
  - f. Minim 500 minute roaming in exteriorul SEE
  - g. Minim 500 sms in roaming in exteriorul SEE
  - h. Minim 500 MB trafic de date in roaming in exteriorul SEE
  
- 2. Abonament TIP 2 – Personal cu functii de conducere** (minimum 20 abonamente – maxim 40 abonamente) care sa includa urmatoarele caracteristici:
  - a. Nelimitat minute si SMS-uri in orice retea nationala fixa si/sau mobila
  - b. Nelimitat voce si SMS-uri in roaming in SEE
  - c. Minimum 100 minute/SMS convorbiri internationale in retele fixe din Europa si retele fixe si mobile din Europa, SUA, Canada si Israel;
  - d. Minimum 5 Gb trafic de date la viteza 4G atat national cat si in roaming SEE
  - e. Dupa consumarea traficului inclus in abonament, viteza de download poate scadea, fara a genera costuri suplimentare.
  - f. Minim 200 minute roaming in exteriorul SEE
  - g. Minim 200 sms in roaming in exteriorul SEE
  - h. Minim 200 MB trafic de date in roaming in exteriorul SEE
  
- 3. Abonament TIP 3 – Personal fara functii de conducere** (minimum 130 abonamente – maxim 145 abonamente) care sa includa urmatoarele caracteristici in ceea ce priveste volumul de trafic (minute, SMS-uri, date):
  - a. Nelimitat minute si SMS-uri in orice retea nationala fixa si/sau mobila
  - b. Nelimitat voce si SMS-uri in roaming in SEE
  - c. International – zero (0) minute/SMS (restrictionat)
  - d. Minimum 2 GB trafic de date la viteza 4G atat national cat si in roaming SEE
  - e. Dupa consumarea traficului inclus in abonament, viteza de download poate scadea, fara a genera costuri suplimentare.
  - f. Fara acces in roaming in exteriorul SEE

- 4. Abonament TIP 4 – Numere Fixe** (minimum 120 abonamente de voce fixa – maxim 140 abonamente) care sa includa urmatoarele caracteristici in ceea ce priveste volumul de trafic (minute):
  - a. Nelimitat minute in grup
  - b. Nelimitat minute in reseaua proprie a operatorului (fixa si mobila), in exteriorul grupului
  - c. Minimum 200 minute in alte retele nationale fixe si/sau mobile.
  - d. International – zero (0) minute (restrictionat)
  
- 5. Abonament de TIP 5 – FLUX E1** (minimum 1 abonament tip FLUX E1 – maxim 3 abonamente) care sa includa urmatoarele caracteristici in ceea ce priveste volumul de trafic (minute):
  - a. Nelimitat minute in grup
  - b. Nelimitat minute in reseaua proprie a operatorului (fixa si mobila), inafara grupului
  - c. Nelimitat minute in alte retele nationale fixe si/sau mobile.
  - d. International – zero (0) minute (restrictionat)
  
- 6. Abonament de TIP 6 – Date** (minimum 5 abonamente de date – maxim 16 abonamente) care sa includa urmatoarele caracteristici:
  - a. Trafic de date de 6 GB la viteza 4G;
  - b. Dupa consumarea traficului inclus in abonament, viteza de download poate scadea, fara a genera costuri suplimentare.
  - c. Trafic de date in roaming – zero (0) mbs (restrictionat)
  
- 7. Abonament de TIP 7 – SMS-uri Bulk** (1 abonament) care sa includa urmatoarele caracteristici:
  - a. 24.000 de sms-uri nationale incluse / an
  - b. Eticheta sms-uri inclusa
  - c. SMS-urile se vor trimite utilizand o platforma web, online

## **II. CERINTE SUPLIMENTARE PENTRU ABONAMENTUL DE TIP 7 – SMS BULK**

1. Serviciul se va realiza pe baza unei aplicatii web cu acces prin user si parola, care permite importul unui document realizat de catre beneficiar si trimiterea mesajului la numerele respective de telefon prin Gateway-ul SMS.
2. Aplicatia poate fi accesata online pe baza de username si parola;
3. Se pot defini actiuni de informare prin SMS, pentru care pot fi setate ora si data la care se doreste inceperea trimiterii mesajelor;
4. Numarul maxim de caractere dintr-un mesaj este de 612, inclusiv blancurile;
5. Pentru a fi taxate ca un singur SMS mesajele trimise trebuie sa contina maxim 160 de caractere, inclusiv blancurile;
6. Mesajele pot fi trimise catre un singur numar de telefon sau catre o lista de numere, pe care beneficiarul o incarca in aplicatie;
7. Textul mesajului care va fi transmis prin SMS este definit de beneficiar in aplicatie;
8. Se pot trimite mesaje personalizate;
9. Dupa incarcarea listei in aplicatie, beneficiarul poate previzualiza mesajele ce vor fi trimise;
10. Se poate implementa un blacklist si scoaterea persoanelor respective din lista de trimitere;
11. Permite copierea unei campanii prin pastrarea mesajului customizat si incarcarea unei alte liste;
12. Utilizatorul poate opri o campanie de trimitere mesaje care este in desfasurare, avand apoi posibilitatea de a o relua sau de a o anula;
13. Permite in orice moment beneficiarului sa poata vizualiza numarul si costul total al SMS-urilor trimise pana intr-un anumit moment;
14. Pachetele anuale de SMS-uri nu sunt reportabile.
15. Rezultatele unei campanii pot fi exportate intr-un fisier Excel; acesta va cuprinde listele de SMS-uri si confirmarile de primire;
16. Permite beneficiarului afisarea unui raport de trafic lunar care sa serveasca pentru decontarea lunara;
17. In momentul aparitiei unei defectiuni, serviciul va furniza alerta prin SMS la numerele de mobil prestabilite;
18. Pune la dispozitia beneficiarului raportul centralizator al SMS-urilor trimise precum si traficul detaliat realizat;
19. Capacitatea de trimitere va fi setata la 1 sms/secunda/operator (pana la 14.400 sms-uri/ora), in cazul in care se doreste o rata de trimitere mai mare, beneficiarul va informa operatorul cu 1 zi lucratoare inainte de inceperea trimiterii;
20. Programul de trimitere este de luni pana duminica, in intervalul orar 00:00 – 23:59;
21. Perioada standard de mentinere a SMS-urilor pentru livrare in coada SMSC-urilor este: SMSC Vodafone: 96 ore; SMSC Orange: 72 ore; SMSC Telekom: 24 ore.
22. In cazul in care se doreste, perioada de mentinere in coada SMSC se poate seta manual de catre operator la cererea beneficiarului la alte valori mai mici decat cele de mai sus.

### III. NECESAR DE ECHIPAMENTE

23. In maxim 30 de zile de la data semnarii contractului, Operatorul va pune la dispozitia beneficiarului lista cu terminalele disponibile pentru comanda in cadrul bugetului de terminale. Aceasta lista de terminale:
- Va contine terminale de ultima generatie (ultim model) dar si terminale de generatii anterioare ale celor mai cunoscuti producatori de pe piata (iPhone, Samsung, Sony, HTC, BlackBerry, Huawei, Alcatel, etc);
  - Va fi actualizata cu terminalele noi lansate de catre producatorul mentionati la punctul anterior, pe parcursul anului in care exista contract de servicii telefonice intre beneficiar si operator;
  - Va contine pretul de lista (fara TVA) asa cum exista pe site-ul si magazinul online al operatorului de telefonie;
  - Va contine pretul preferential (fara TVA) pus la dispozitie de catre operator. Acest pret va avea o reducere de minim 15 % fata de preturile de lista asa cum exista pe site-ul operatorului, respectiv in magazinul online al operatorului de telefonie;
  - Pretul preferential se va aplica tuturor terminalelor puse la dispozitie de catre operator, pe toata perioada contractuala, indiferent de data de lansare a terminalelor pe piata;
  - Preturile mentionate la punctele anterioare (atat preturile de lista cat si preturile preferentiale) vor fi prezentate evidentiat, pentru fiecare model de dispozitiv in parte;
24. Abonamentele de **TIP 6**, se vor activa doar insotite de dispozitivul de conectare modem de date tip usb LTE 4G. Aceste dispozitive vor fi oferite de catre operator cu titlu gratuit.
25. In situatia in care autoritatea contractanta solicita utilizarea serviciului FAX pentru numerele fixe care sunt furnizate prin intermediul comunicatoarelor GSM de tip Premicell, operatorul va asigura echipamentele Premicell necesare functionarii serviciului FAX. Aceste dispozitive vor fi oferite de catre operator cu titlu gratuit.

### IV. ALTE FACILITATI

- Operatorul va asigura posibilitatea de a restrictiona numarul de minute alocate fiecarui abonat in functie de tipul abonamentului si/sau de cererile venite din partea abonatilor.
- Operatorul va include in oferta si un buget de minimum **7000 euro/an** fara TVA. Acest buget va fi folosit pentru achizitionarea de terminale mobile si/sau de echipamente auxiliare
- Operatorul va asigura buna functionare a serviciului de telefonie mobila prin asigurarea semnalului GSM minim 4G in toate birourile, salile si holurile Academiei de Studii Economice.
- Dupa consumarea traficului de date inclus in oricare tip de abonament, viteza de download poate scadea, fara a genera costuri suplimentare.
- Operatorul va mentiona in cadrul contractului tarifele aplicabile in cazul depasirii minutelor alocate in oricare tip de abonament
- Operatorul va mentiona in cadrul contractului timpul de livrare pentru terminalele comandate
- Operatorul va mentiona in cadrul contractului timpul de raspuns la solicitarile scrise ale beneficiarului, indiferent de modalitatea de comunicare scrisa (scrisoare, recomandata, E-MAIL)

## V. CERINTE SUPLIMENTARE ALE CAIETULUI DE SARCINI:

1. Implementarea infrastructurii trebuie realizata in cel mult 1 saptamana de la semnarea contractului;
2. Ofertantul va asigura echipamentele necesare pe toata durata contractului;
3. Ofertantul va pune la dispozitia beneficiarului serviciul de suport prin telefon si email 24/7; toate incidentele vor fi gestionate de un sistem de ticketing; orice defectiune va fi preluata si constatata in cel mult 30 minute de la sesizarea acesteia;
4. La punerea in functiune vor fi efectuate masuratori pentru verificarea parametrilor tehnici. Punerea in functiune a circuitului se va face in urma semnarii de catre ambele parti a fisei de acceptanta pentru fiecare circuit;
5. Daca disponibilitatea lunara a serviciului este mai mica de 99,5%, se vor plati urmatoarele compensatii:

<b>Disponibilitatea lunara a serviciului</b>	<b>Reducere acordata din taxa lunara (%)</b>
99,5% - 98%	5%
97,9% - 95%	10%
94,9% - 93%	20%
Mai putin de 93%	30%

6. Aceste compensatii vor fi deduse din factura corespunzatoare lunii urmatoare celei in care disponibilitatea serviciului a fost mai mica de 99,5%;
7. Oferta se va prezenta pentru toate punctele solicitate; nu se accepta oferte parțiale.

**Directia TI&C**