



CATRE,

Operatorii economici interesati

Ref: Invitatie depunere oferta

Stimați domni/stimate doamne,

Vă invităm să depuneti oferta dvs pentru achiziția având ca obiect:
“Servicii telverde”

1. Principalele date ale achiziției:

Mod abordare: contract cu durata de 12 luni;

Cantitate: Asa cum reiese din formularul de oferta de mai jos

Criteriul de atribuire aplicat: pretul cel mai scazut.

Preturile vor fi exprimate in lei si nu cuprind TVA.

Termen de plata

45 days EOM - net, *EOM=End of Month	Termenul general de plata este de 45 de zile. Partile convin de comun acord ca data scadentei facturii este stabilita pentru data de 5 a lunii urmatoare implinirii termenului general de plata. In cazul in care aceasta data va cadea intr-o zi nebankara, scadenta va avea loc in urmatoarea zi bancara raportat la data de 5 a lunii urmatoare implinirii termenului general de plata.
15 days EOM - 2% cash discount *EOM=End of Month	Termenul general de plata este de 15 de zile. Partile convin de comun acord ca data scadentei facturii este stabilita pentru data de 5 a lunii urmatoare implinirii termenului general de plata. In cazul in care aceasta data va cadea intr-o zi nebankara, scadenta va avea loc in urmatoarea zi bancara raportat la data de 5 a lunii urmatoare implinirii termenului general de plata.
15 days - 3% cash discount	In cazul in care Furnizorul opteaza pentru termenul general de plata de 15 zile acesta va acorda Achizitorului un discount de 3% raportat la valoarea platii. In aceasta situatie plata se efectueaza la expirarea celor 15 zile, fara a se mai astepta data de 5 a lunii urmatoare expirarii termenului general de plata. In cazul in care aceasta data va cadea intr-o zi nebankara, scadenta va avea loc in urmatoarea zi bancara.

Documentele vor fi redactate in limba româna.

Delgaz Grid SA

Achizitii BSC

Bd. Pandurilor 42, et. 4
540554 Târgu Mureș

www.delgaz.ro

Andreea Campean

T +40 724262255

andreea.campean@delgaz-grid.ro

Președintele Consiliului de
Administrație
Paasch

Directori Generali
Ferenc Csulak (Director Gen
Carmen Teona Oltean (Adj.)
Petre Radu (Adj.)

Sediul Central: Târgu Mureș
CUI: 10976687
Atribut fiscal: RO
J26/326/08.06.2000

Banca BRD Târgu Mureș
IBAN:
RO11BRDE270SV2754041
Capital Social Subscris și Vă
773.257.777,5 RON



Elaborarea ofertei se va face având în vedere următoarele cerințe generale:

- Specificație tehnică;
- Anexa 1 – Formular de ofertă

2. Cerințe privind situația ofertantului și criteriile de excludere:

În situația în care ați mai colaborat cu compania Delgaz Grid SA în ultimii 3 ani pentru contracte de valori similare și procesul de calificare este încă valabil nu va fi efectuată o nouă calificare.

În orice altă situație veți primi informații suplimentare pentru calificarea dvs. ca și furnizor Delgaz.

În vederea calificării Compania Delgaz utilizează o platformă online denumită Synertrade.

3. Cerințe privind capacitatea tehnică și economică a ofertantului:

Experiența similară:

- Lista contracte similare, din ultimii 3 ani;
- Certificat privind prestarea de servicii de acest gen

4. Oferta va conține:

- Lista experiență similară.
- Certificat privind prestarea de servicii de acest gen;
- Formularul de ofertă;

5. Calendarul de desfășurare va fi următorul:

- Solicitări de clarificare a documentației;
- Trimiterea ofertelor, termenul limită este: **23.04.2020, prin email la andreea.campean@delgaz-grid.ro**;
- Calificarea furnizorilor în aplicația de gestionare a relațiilor cu furnizorii – Synertrade;
- Analiza și clarificarea ofertelor;
- Posibilitatea derulării unei runde de negociere, în vederea clarificării tuturor aspectelor tehnice/financiare/juridice;
- Transmiterea comunicărilor finale și încheierea/semnarea contractului cu ofertantul selectat;

Entitatea contractantă își rezervă dreptul de a respinge din procedura operatorii economici care nu respectă criteriile de calificare precum și ofertele care nu respectă în integralitate cerințele solicitate prin invitația de participare și documentația atasată.



Transmitem în atașament :

- Formular de oferta; Specificatia tehnica;
- Draft contract, cod conduita;

Va multumim !

Cu stima,

Andreea Campean

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Andreea'.

Global Category Manager IT



FORMULAR DE OFERTA DEGR

Denumire serviciu	-1	-2	-3	(4)=(1)*(2)*(3)
Apeluri de intrare	Cantități	Perioada	Pret	Total (RON)
	(Minute)	(Luni)	unitar	
			(RON)	
Pachet retea fixa	30000	12		
Pachet retele nationale fixe	3000	12		
Pachet retele nationale mobile	250000	12		
Minute excedentare furnizor	20000	12		
Minute excedentare retele nationale fixe	2000	12		
Minute excedentare retele nationale mobile	50000	12		
TOTAL:				

Delgaz-Grid - Specificație tehnică servicii tip “Număr verde”

Definitii

Infrastructura de comunicatii la nivel national - reprezinta infrastructura de comutatie si transport de comunicatii pe care trebuie sa o puna la dispozitie Prestatorul cu acoperire nationala, la nivel de localitati cu populatie.

Reteaua Prestatorului - reprezinta totalitatea mijloacelor tehnice, infrastructura proprie de telefonie publica, resursa proprie de numerotatie si infrastructura de comunicatii pusa la dispozitie de un operator economic sau, dupa caz, de o asociere formata din operatori economici in domeniul telecomunicatiilor, pentru asigurarea serviciilor solicitate in prezentul caiet de sarcini.

Obiectul contractului

Se doreste achizitia de serviciu de tip Numar verde care permite preluarea apelurilor din toate retelele nationale de telefonie fixa si mobila indiferent de zona geografica a tarii sau timp.

Prezenta documentatie stabileste cerintele si serviciile minimale si obligatorii, care trebuie indeplinite de catre ofertanti, furnizori de servicii de comunicatii telefonice fixe. Neindeplinirea unei cerinte sau a unui serviciu din prezenta specificatie tehnica duce la declararea ofertei ca fiind neconforma si eliminarea acesteia.

Documentatia de atribuire se adreseaza prestatorilor de servicii de comunicatii electronice, care detin infrastructura de comunicatii la nivel national si care pot asigura serviciile solicitate in sediile/posturile de lucru ale autoritatii contractante cu resurse proprii.

Locatiile in care Prestatorul trebuie sa furnizeze numerele de telefon cu apelare gratuita.

Pentru apeluri de intrare

- 800800928 - Iași, STR Sfântul Petru Movilă NR. 38
- 800800929 - Iași, STR Sfântul Petru Movilă NR. 38

Informatii despre volumul serviciilor ce fac obiectul achizitiei se regasesc in Anexa A la prezentul Caiet de Sarcini.

Cantitatile serviciilor ce fac obiectul prezentei achizitii pot fi suplimentate/diminuate in functie de necesitati, la simpla cerere a Achizitorului fara schimbarea conditiilor contractuale, in limita a maxim 20% din cantitatile mentionate in prezentul caiet de sarcini.

Ofertantul serviciilor de tipul "Numar de telefon cu apelare gratuita", denumit in continuare Prestator, este operatorul de telecomunicatii care detine o retea publica proprie de comunicatii si care furnizeaza servicii de comunicatii telefonice fixe, linii analogice si/sau digitale.

In situatia asigurarii serviciilor utilizand mediul de transport fibra optica sau cupru acestea trebuie sa fie furnizate integral in canalizatie ingropata.

Oferta va fi structurata pe paragrafe, conform prezentei specificatii tehnice.

Se accepta doar ofertele acelor operatori care ofera o acoperire la nivel teritorial de cel puțin 90% a rețelei proprii de telefonie fixa raportat la numărul total de localități existente la nivelul țării. În susținerea cifrelor de acoperire, se vor prezenta de ex.: declarație pe proprie răspundere/ documente furnizate de către ANCOM / lista localităților.

Prestatorul trebuie să facă dovada că are implementate următoarele standarde:

- Asigurarea calitatii - ISO 9001 sau echivalent;
- Asigurarea condițiilor de mediu – ISO 14001 sau echivalent;
- Asigurarea condițiilor de securitate – ISO 27001 sau echivalent;

Ofertanții vor face dovada deținerii acestor standarde prin prezentarea certificatelor corespunzătoare – în copie.

Cerinte obligatorii

- În vederea asigurării unei fiabilități ridicate a canalelor de comunicație, a unei responsabilități unice și a unui management unitar se solicită asigurarea soluției conform cu cerințele prezentului caiet de sarcini de către un singur Prestator de servicii de telecomunicații.
- Ofertanții trebuie să aibă o experiență de minimum 3 ani în domeniul serviciilor de comunicații publice pe piața românească. Vor fi prezentate următoarele documente doveditoare:
 - Certificate de Înregistrare Fiscal;
 - Certificat Constatator emis de Oficiul Național al Registrului Comerțului din care să rezulte existent obiectul principal de activitate – furnizarea de servicii de comunicații electronice;
 - Certificat tip de furnizor de servicii de comunicații electronice publice eliberat de Autoritatea Națională de Administrare și Reglementare în Comunicații (A.N.C.O.M.)
- Ofertantul trebuie să asigure un pachet complet de servicii publice de comunicații voce care să satisfacă în totalitate cerințele din prezenta specificație tehnică.
- Serviciile vor fi oferite în baza unor documente justificative, valabile pe toată durata derulării contractului, conform OUG 79/2002, care se vor anexa ofertei tehnice, precum certificat tip emis de Autoritatea Națională de Administrare și Reglementare în Comunicații (A.N.C.O.M.) aflat în vigoare la data deschiderii ofertei, pentru atestarea dreptului de furnizare a serviciilor de telefonie fixe/ transmisii de date, a serviciilor de linii închiriate terestre.

Ofertantul va furniza serviciile de voce prin echipamentele puse la dispoziție de acesta și cele aflate deja în dotarea autorității contractante (centrale telefonice, aparate telefonice)

Echipamentele puse la dispoziție de către Ofertant trebuie să fie compatibile cu cele deținute în prezent de către autoritatea contractantă.

Ofertantul câștigător va asigura continuitatea serviciilor de comunicații existente fără taxe de instalare și cheltuieli materiale și de manoperă suplimentare.

Delgaz-Grid. - Specificație tehnică servicii tip "Număr verde"

Ofertantul va preciza în oferta că poate furniza serviciile în locațiile enumerate în Caietul de sarcini. În cazul în care se impune ca pentru conectare să fie obținute anumite avize sau acorduri de instalare de la anumite entități publice sau private, obținerea avizelor sau acordurilor este obligația ofertantului. În acest sens, ofertantul poate efectua un studiu de conectare (site survey) la sediile Achizitorului.

Prestatorul va prezenta o descriere detaliată a soluției și a rețelei de comunicație proprie.

Prestatorul va suporta toate costurile necesare obținerii avizelor, lucrărilor de infrastructură, transport, instalare, portare, migrare, mutare cât și cele operaționale. De asemenea, Prestatorul va suporta costurile lucrărilor de electroalimentare și împământare (priza de pământ pentru telecomunicații) în cazul în care acestea se impun din punct de vedere tehnic aferente serviciilor menționate a fi achiziționate în prezentul caiet de sarcini.

În oferta se vor prezenta documente doveditoare privind acordurile de interconectare cu operatorii de telefonie mobilă și fixă înregistrați la A.N.C.O.M.

Prestatorul va descrie modul în care va asigura redundanța căilor de comunicații care se vor instala în locațiile/ sediile Achizitorului conform specificațiilor prezentului caiet de sarcini.

Având în vedere specificul activității autorității contractante (distributia și furnizare de gaz și energie electrică) este necesară transmiterea de informații absolute corecte și într-un timp scurt astfel încât să fie respectat SLA-ul. Prin urmare se solicită ca serviciile de comunicații telefonice fixe în rețeaua publică pentru locațiile menționate în prezentul caiet de sarcini nu se vor efectua prin intermediul rețelei internet sau a altor furnizori/ transportatori de servicii de telecomunicații și nu vor fi de tip VoIP.

Serviciile oferite și furnizate de către Prestator nu vor fi condiționate de contractarea unuia sau mai multor servicii.

Autoritatea contractantă își rezervă dreptul de a diminua sau majora cantitatea de servicii contractate (abonamente, convorbiri, linii închiriate etc.) cu un procent de 20%.

Prestatorul va descrie în detaliu soluția tehnică pentru tipul de serviciu oferit și solicitat prin prezentul caiet de sarcini. Descrierea detaliată pentru soluția tehnică oferită va conține minim: mediile de transport utilizate, echipamentele terminale utilizate pentru interfațarea cu echipamentele autorității contractante, rețeaua de comunicație utilizată (echipamente, cai de comunicații, tehnologii de interconectare), fluxul de funcționare al serviciului (modul de stabilire al conexiunii, modul în care se efectuează transferul între două capete terminale ale unei conexiuni stabile, protocoale și standarde utilizate), modul în care se asigura redundanța și independența conexiunilor.

Se vor atașa la oferta fișele de date ale echipamentelor terminale utilizate pentru interfațarea cu echipamentele autorității contractante sau orice mijloc adecvat de a dovedi conformitatea cu specificațiile tehnice solicitate din care să rezulte îndeplinirea cerințelor din caietul de sarcini (dosar

Delgaz-Grid. - Specificație tehnică servicii tip "Număr verde"

tehnic de la producator sau raport de incercare/ testare emis de un organism recunoscut, de ex: laborator neutru de incercari sau un organism de certificare si inspectie care asigura respectarea standardelor aplicabile). Pentru interfatarea cu echipamentele autoritatii contractante, Prestatorul va asigura dupa caz echipamentele terminale necesare furnizarii serviciilor solicitate prevazute cu marcajul de conformitate CE.

Ofertantul va asigura, fara costuri suplimentare, mutarile legaturilor si echipamentelor de retea in cazul mutarii/ desfiintarii sediilor/punctelor de lucru ale autoritatii contractante. Unele locatii pot suferi schimbari de adresa sau desfiintari in perioada cuprinsa intre semnarea contractului si acceptanta finala, iar in acest caz, autoritatea contractanta va instiinta in scris prestatorul despre aceste modificari, iar acesta va efectua instalările conform cerintelor.

Pentru locatiile noi, prestatorul va asigura toate tipurile de servicii solicitate, la cererea scrisa a autoritatii contractante formulata in baza contractului, autoritatea contractanta urmand sa suporte numai plata abonamentului lunar incepand cu data receptiei serviciilor pentru locatia respective si contravaloarea convorbirilor efectuate, calculate utilizand preturile unitare din contract.

Ofertantul va asigura toate masurile de securitate astfel incat reseaua de comunicatii a autoritatii contractante sa nu poata fi accesata de catre persoane sau sisteme neautorizate din exteriorul acesteia. Ofertantul va prezenta detaliile tehnice privind asigurarea securitatii pentru fiecare nivel de comunicatie.

Prestatorul va asigura un account manager si o persoana de suport dedicata pentru a asigura o buna gestionare a contractului. Ofertantul va furniza numele persoanelor desemnate la data depunerii ofertei.

In cazul defectarii echipamentelor din proprietatea autoritatii contractante ca urmare a unor disfunctionalitati sau defecte ale echipamentelor utilizate de catre prestator la interconectare, acesta se obliga sa depaneze sau sa inlocuiasca, pe propria cheltuiala, eventualele echipamente defectate din proprietatea autoritatii contractante.

Toate serviciile vor fi asigurate sub forma de abonamente lunare ce vor include costul total (instalare, chirii echipamente, etc.), pentru toate locatiile mentionate in caietul de sarcini. Nu se vor percepe taxe de instalare, chirii echipamente, etc., in afara abonamentului oferat.

Avand in vedere importanta comunicatiilor in activitatea de coordonare a conducerii operative a instalatiilor electrice si de gaz termenul de realizare a retelei (incluzand aici toate operatiunile necesare furnizarii de servicii comunicatii electronice: servicii de comunicatii telefonice fixe in reseaua publica, servicii de linii inchiriate analogice sau digitale) cat si activarea serviciilor este de maxim 10 (zece) zile calendaristice de la data semnarii contractului.

In urmatoarele 5 (cinci) zile lucratoare se va realiza acceptanta serviciilor solicitate. In scopul acceptantei, ofertantul va asigura (in aceasta perioada) furnizarea tuturor serviciilor fara costuri pentru

Delgaz-Grid. - Specificație tehnică servicii tip "Număr verde"

achizitor. După acceptanța finală a rețelei de comunicații toate serviciile vor fi operaționale și facturabile începând cu ziua următoare.

Serviciile oferite vor prezenta disponibilitate privind extinderea rețelei sau a capacității de trafic la solicitarea autorității contractante.

Asigurarea, la cererea autorității contractante a conexiunilor pe suport de fibră optică a sediilor acestuia care deservește obiective de o importanță deosebită.

În cazul unei defecțiuni, timpul de restabilire a serviciului nu va depăși timpurile din SLA-ul acordat de la sesizarea acesteia. Prin defecțiune se înțelege întreruperea comunicării unui port pentru mai mult de 10 minute. Oferenții vor prezenta detaliat modul prin care asigură remedierea unor astfel de defecțiuni (lista centrelor de intervenție, personal, logistică, piese de schimb).

Serviciile oferite trebuie furnizate 24h/24h, 7 zile pe săptămână, 365 zile pe an; disponibilitatea serviciului va fi de 99,98% pe lună.

Oferențul va prezenta modalitatea tehnică prin care garantează această disponibilitate.

Nefuncționalitățile serviciilor contractate din cauza oferentului vor fi penalizate prin acordarea de reduceri din factura următoare după cum urmează:

- sub 90% pe o lună, reducerea acordată va fi de 10% din valoarea facturii lunare pentru serviciile afectate
- sub 85% pe o lună reducerea acordată va fi de 20% din valoarea facturii lunare pentru serviciile afectate
- sub 75 % pe o lună reducerea acordată va fi de 100% din valoarea facturii lunare pentru serviciile afectate

Pentru sesizarea unui eventual deranjament, oferenții vor asigura un sigur punct de contact de tip call center pentru preluarea deranjamentelor. Oferenții vor descrie procedura de raportare a unui defect și a modului de intervenție și remediere. Prelucrarea deranjamentelor se va realiza 24h/24h 7 zile din 7. Pentru serviciul call center se va asigura un număr de telefon netaxabil din rețeaua oferentului pentru preluarea deranjamentelor, apelabil din orice rețea fixă și mobilă națională. În plus, se va pune la dispoziția autorității contractante numărul de telefon al persoanei responsabile de contract. De asemenea se va pune la dispoziție și o cale de escaladare în cazul nerezolvării deranjamentelor conform timpurilor acordate.

Oferenții vor descrie în oferta propusă, sistemul de asigurare a suportului tehnic și a remedierii incidentelor inclusiv descrierea aplicațiilor software folosite la dispecerat (se vor prezenta print screen-uri relevante). Se vor prezenta nivelele de asigurare a calității serviciilor oferite.

Delgaz-Grid. - Specificație tehnică servicii tip "Număr verde"

Ofertantul va asigura servicii de management al fraudei (de ex: depistarea conexiunilor clandestine catre sistemul telefonic al clientului cu scopul de a fraudă). Ofertantii vor prezenta detaliat descrierea acestor servicii.

Prestatorul va asigura serviciile solicitate in prezentul caiet de sarcini fara a schimba interfata la nivel de port a echipamentelor Achizitorului si fara a fi necesare modificari ale configuratiei acestora. Nu se admit solutii tehnice alternative.

Solutia tehnica prezentata trebuie sa asigure autonomia si functionarea liniilor telefonice, a liniilor inchiriate instalate la sediile autoritatii contractante in cazul unei pene de current in locatiile autoritatii contractante pentru o durata de minim 12 de ore indiferent de gradul de utilizare a acestora. Ofertantii vor prezenta solutia prin care se va asigura autonomia liniilor telefonice si a circuitelor inchiriate in conditiile mentionate mai sus.

Autoritatea contractanta va testa functionalitatea serviciilor furnizate prin liniile telefonice, prin fluxurile ISDN si functionarea serviciului telefonic in lipsa alimentarii cu energie electrica la sediile autoritatii contractante conform solicitarilor din prezenta specificație tehnica. Neindeplinirea acestei cerinte/ constatarea unor disfunctionalitati va constitui motiv de descalificare.

Ofertantii vor prezenta o lista de referinte pentru servicii de comunicatii de voce/ date pentru minim 3 clienti care sa activeze in industria energetic/ gaz (furnizori, distribuitori sau transportatori de electricitate, gaz, petrol).

Ofertantii vor prezenta propunerea tehnica astfel incat sa se asigure posibilitatea verificarii corespondentei propunerii tehnice cu specificatiile tehnice prevazute in specificatia tehnica. Astfel propunerea tehnica va contine raspunul, punct cu punct la specificatia tehnica prin care sa se demonstreze corespondenta propunerii tehnice cu cerintele respective si va cuprinde obligatoriu si documentatia tehnica de la producator pentru echipamentele utilizate.

Serviciul se va furniza pe suport de cupru sau fibra optica ingropat, conform Hotararii Guvernului Romaniei nr. 490/ 2011.

Toate cerintele si serviciile din prezentul Caiet de Sarcini, inclusiv Anexele, sunt minimale si au caracter obligatoriu, neindeplinirea unui serviciu, sau dupa caz, a unei cerinte, ducand la respingerea ofertei ca fiind neconforma.

CERINTE NUMAR DE TELEFON CU APELARE GRATUITA

Prestatorul va oferi servicii de tip **Numar Verde** (trafic inbound), dar si acces trafic outbound la cererea Achizitorului.

Solutia oferita se va baza in exclusivitate pe **rețeaua proprie a Prestatorului**, proiectata ca o rețea redundanta si capabila sa sustina servicii sigure si de inalta calitate.

Prestatorul va garanta ca pe **perioada migrării** serviciilor de la operatorul actual catre propria rețea, **timpul de indisponibilitate serviciu nu va fi mai mare de 2 ore.**

- Serviciile de tip **Numar Verde** vor respecta urmatoarele cerinte minime:
 - **Disponibilitatea platformei folosita pentru furnizarea serviciului 99,98 %**
 - Pentru asigurarea disponibilitatii platforma folosita la furnizarea serviciului va fi formata din mai multe echipamente **grupate in locatii diferite astfel:**
 - **1 platforma activa** cu redundanta completa (toate servere dublate, cu mecanisme de protectie impotriva pierderii datelor etc.);
 - **1 platforma de backup** in caz de dezastru (redundanta geografica);
 - **4 platforme complet redundante** pentru redarea anunturilor/mesajelor standard sau personalizate
 - **Capacitatea de preluare a apelurilor in platforma: minim 300. apeluri simultane**
 - **Capacitate de redarea a anunturilor: minim 7.200 anunturi simultane**

Pentru a dovedi capacitatea de a livra serviciile la nivelul de calitate solicitat de achizitor, Prestatorul trebuie sa aiba implementat un sistem de management al activitatilor IT, respectiv ISO 20000. Se vor prezenta documente emise de organisme nationale sau internationale acreditate care confirma certificarea sistemului de management pentru activitatea de service, respectiv ISO 20000 sau echivalent.

Serviciu va fi furnizat impreuna cu liniile de suport voce ce vor folosi canalizatie ingropata in proportie de 100%.

Prestatorul trebuie sa faca dovada ca are functional un sistem integrat de preluare, tratare, urmarire si raportare a incidentelor pentru asigurarea derularii operationale in conditii optime, conform necesitatilor Achizitorului.

Termenul in care **serviciile** devin operationale destinatie finala, este de maxim 10 zile de la data semnarii contractului de achizitie publica si a emiterii ordinului de incepere a serviciului.

Serviciile cu valoarea adaugata de tip **NUMAR DE TELEFON CU APELARE GRATUITA (Numar Verde)** vor fi functionale la nivel national si vor permite autoritatii contractante receptionarea apelurilor prin intermediul unui numar unic de acces, de forma 0800 XXX XXX si dirijarea acestora in functie de un set de parametri predefiniti (timp, origine, cota procentuala, etc).

Cerinte:

- Va putea fi apelat la nivel national, atat de la terminale conectate la liniile telefonice analogice sau digitale, din rețelele nationale mobile, cat si de la posturi publice. In situatia in care serviciul este apelat de la un post public, accesul va fi permis fara a fi necesara folosirea cartelei telefonice;
- Apelurile catre acest serviciu vor fi finalizate cu raspuns sau cu un mesaj inregistrat;
- Utilizatorii trebuie sa poata apela acest numar, indiferent de zona geografica a tarii sau timp, de operatorul la care sunt abonati, formand direct numarul respectiv;
Se va prezenta lista cu operatori cu care exista acorduri de interconectare; autoritatea contractanta isi rezerva dreptul de a verifica informatiile furnizate;
- Taxarea inversa se va face numai in contul abonatului acestui serviciu/ contul autoritatii contractante;
- Va permite rutare, definita ca operatiune de dirijare a apelurilor de la utilizatori catre una sau mai multe destinatii
- Platforma sa poata bloca apelurile suspecte

Caracteristici suplimentare (optionale):

- Rutarea in functie de origine
- Rutarea in functie de timp
- Distributia apelurilor
- Redirectionarea apelurilor in caz de ocupat sau nu raspunde
- Anunt specific de tip mesaj
- Rapoarte detaliate apeluri
- Meniu Vocal Interactiv
- Hunting List
- Coada de asteptare (Call Queue)

Serviciul **ISDN PRA** va include un Acces Primar (PRA), echipamente de acces, numerotatie, servicii implicite si suplimentare. Vor fi asigurate 30 de aplicatii simultane pentru utilizatorii centralelor telefonice proprii (ISDN PBX).

Furnizorul va oferi prin acest serviciu urmatoarele:

- Flexibilitate in conectarea diferitelor tipuri de echipamente terminale multifunctionale (analogice si digitale);
- Acces implicit la diverse servicii suplimentare (identificarea apelantului, apel in asteptare, numar multiplu, informatii de tarificare, reapelare, redirectionarea apelurilor, etc);
- Comunicatii-voce, fax.

ISDN PRA (30B+D) – linie digitala care contine 30 canale de comunicatii de 64 kbps fiecare si un canal de semnalizare de 64kbps – (2Mbps).

Specificatie tehnica:

- interfata electrica: G.703
- impedanta de sarcina: 120 Ω
- rata bit: 2.048kbps
- cod linie: HDB3 (conform ITU-T REC. G.703)
- protectie la supratensiune: conform ITU-T REC. K.41
- jitter: conform ITU-T REC. G.783 si G.823

Facilitati suplimentare oferite obligatoriu si gratuit pentru serviciile contractate:

- DDI (Direct Dial-In) – grup de numere asociate cu una sau mai multe linii telefonice care sa permita autoritatii contractante alocarea acestora abonatilor proprii fara a avea nevoie de o linie telefonica separata pentru fiecare
- CLIP (Calling Line Identity Presentation) – identificarea numarului apelant
- CLIR (Calling Line Identification Restriction) – neafisarea numarului de la care se initiaza apelul pe terminalul apelat, care are serviciul CLIP activat
- CLIR IGNORE – prin care se transmite numarul de apel al abonatului chemator (functia CLIP), chiar daca acesta initiaza un apel cu optiunea CLIR activata
- NSI – numar de telefon neinformabil
- AOC (Advice Of Charge - informatii privind taxarea) - primirea informatiilor de taxare, in timpul (AOC-D) sau dupa terminarea apelului (AOC-E).
- acces unidirectional sau bidirectional
- unu sau mai multe grupuri de hunting
- autonomie de functionare – min. 12 h de la intreruperea tensiunii de retea (220Vc.a.) in sediile autoritatii contractante, care intra in sarcina Prestatorului si nu implica resurse din partea autoritatii contractante

Termenul de instalare si de punere in functiune a serviciilor de telefonie fixa este de maxim 10 zile lucratoare de la data semnarii contractului.

Portarea si mutarea efectiva a numerelor la noul furnizor se va realiza in aceeasi zi pentru toate locatiile.

Servicii suport:

- a) Prestatorul trebuie sa asigure accesul 24/7/365, la un sistem de trouble-ticketing, astfel incat toate cazurile (servicii de garantie, servicii de instalare/configurare, mutare si desfiintare, servicii de suport, servicii de facturare) deschise de catre personalul desemnat din partea autoritatii contractante sa poata fi inregistrate, urmarite in baza tichetului de inregistrare. Tichetul de inregistrare va cuprinde, minimal, data si ora semnarii cazului, persoanele implicate in semnalarea cazului (autoritate contractanta, respectiv Prestator) cu

- b) date de contact, descrierea cazului semnalat etc. si va fi transmis electronic autoritatii contractante. Se va asigura si interfata web de raportare a deranjamentelor.
Se va prezenta o descriere a resurselor materiale si umane de care dispune Prestatorul in vederea asigurarii serviciilor de trouble-ticketing si procedura.
- Se vor respecta urmatoarele valori:
 - Timp de raspuns (max. 1 minut)
 - Timp de notificare (max. 0.5 ore)
 - Timp de restabilire (max. 4 ore)
- c) Prestatorul se obliga sa desemneze pe perioada contractuala personal care sa asigure suport tehnic 24/7/365, pentru toate serviciile.
- d) in cazul unei disfunctionalitati in reseaua de alimentare cu energie electrica in oricare dintre sediile autoritatii contractante mentionate in prezentul caiet de sarcini, Prestatorul va asigura o autonomie de 12 ore de functionare a serviciilor de comunicatii in reseaua telefonica publica fixa indiferent de gradul de utilizare a rețelei de comunicatii.

Servicii facturare

- a) Prestatorul va emite o singura factura lunara si va transmite factura lunar fara costuri, , atat in format electronic editabil, cat si tiparita pe hartie. Factura este un document emis de Prestator si reprezinta contravaloarea serviciilor prestate, in baza contractului incheiat. Factura trebuie sa fie personalizata conform cerintelor autoritatii contractante si trebuie sa contina cel putin urmatoarele:
- serviciile contractate, la tarifele contractate;
 - detalierea privind modificarile survenite asupra abonamentelor (suspendare, activare/dezactivare serviciu, modificare optiune serviciu etc.);
 - raportari ale serviciilor care au suferit deranjamente in perioada facturata, daca este cazul a diminuarii valorii abonamentelor acestora conform cerintelor din caietul de sarcini privind disponibilitatea acestora. Valorile diminuate ale abonamentelor serviciilor in cauza trebuie sa se regaseasca si in anexa cu detalierea individuala a fiecarui serviciu;
 - detalierea individuala a fiecarui serviciu pe abonament si tarife unitare.
- b) La solicitarea autoritatii contractante, factura detaliata in format electronic va fi furnizata si in unul din urmatoarele formate: csv/xls/txt/pdf.
- c) Se va asigura posibilitatea ca autoritatii contractante sa vizualizeze situatia facturilor platite si neplatite, a convorbirilor si a traficului efectuat prin intermediul unei aplicatii web, pe baza de user name si parola

Delgaz-Grid. - Specificație tehnică servicii tip "Număr verde"

Anexa – A

Volumul serviciilor ce fac obiectul achizitiei:

	Denumire serviciu	UM	Cantitati maxime/luna
1	2	3	4
Apeluri de intrare	Pachet rețea fixă Telekom	min	30000
	Pachet rețele naționale fixe	min	3000
	Pachet rețele naționale mobile	min	250000
	Minute excedentare Telekom	min	20000
	Minute excedentare rețele naționale fixe	min	2000
	Minute excedentare rețele naționale mobile	min	50000

Intocmit

Coord. Servicii Locale

Florin Cluadiu Mariuca