



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII
DIRECȚIA DE SĂNĂTATE PUBLICĂ JUDEȚEANĂ TIMIȘ
300029 TIMIȘOARA, STR. LENAU NR.10
TEL: 0256 494680 FAX: 0256-494667
Cod fiscal: 11292024
Nr. operator de date cu caracter personal-34022
Website: www.dsptimis.ro
e-mail dspj.timis@dsptimis.ro
Serviciul Administrativ Mentenanță
Tel/Fax: 02
e-mail aaii@

Nr.. 11175/23.04.2021

DIREC

CAIET DE SARCINI

pentru încheierea unui contract de prestări servicii de telefonie mobilă, servicii internet, servicii de telecomunicații

Cap. 1 DATE GENERALE

Direcția de Sănătate Publică Județeană Timiș, cu sediul în municipiul Timișoara, str. N. Lenau nr. 10, județul Timiș, telefon 0256494680, fax 0256494667, intenționează să achiziționeze servicii în vederea asigurării serviciilor de telefonie mobilă, servicii internet și servicii de telecomunicații

Telefon Compartimentul de achiziții publice 0256-494670, adresa de E-mail achizitii@dsptimis.ro.

Cap. 2 OBIECTUL CONTRACTULUI

Prestatorul se obligă să presteze servicii de Servicii de internet, servicii de telefonie mobile și servicii de telecomunicații, pentru:

- 67 numere telefonie mobilă – Anexa nr. 1
- 29 linii telefonice fixe – Anexa nr. 2
- 5 linii internet minim garantată 500 Mbps
- 2 linii internet de mare viteză bandă minim garantată 200 Mbps

Cap. 3 VALOAREA TOTALĂ ESTIMATĂ A ACHIZIȚIEI

- este 1.818,52 lei/lună lei fara TVA, 2.164,03 lei/lună cu TVA inclus.

Cap. 4 CERINTE MINIME PENTRU SERVICIILE CE FAC OBIECTUL CONTRACTULUI

4.1 Ofertantul trebuie să poată furniza toate serviciile de comunicații solicitate.

4.2 Oferta va conține toate serviciile descrise în secțiunile prezentului caiet de sarcini.

4.3 Ofertantul va detalia modul în care soluția oferită răspunde la fiecare dintre cerințele enumerate în parte, descriind funcționalitățile și opțiunile acesteia. În vederea verificării conformității soluției tehnice, ofertanții au obligația de a prezenta la cererea achizitorului

documente sau teste de funcționare pentru fiecare tip de serviciu urmărindu-se parametrii ofertanții prin propunerea tehnică din caietul de sarcini.

4.4 Prestatorul trebuie să facă dovada că tehnologia oferită deține licența de ANCOM valabilă la data de depunere a ofertei.

4.5 Va fi asigurată confidențialitatea convorbirilor.

4.6 Nu se admit neconcordanțe între serviciile furnizate, specificațiile tehnice din caietul de sarcini și prevederile contractului de prestari servicii.

4.7 Garanția echipamentelor furnizate, dacă este cazul va fi de minim 2 ani.

4.8 Nu vor fi admise la plată alte costuri decât pentru serviciile solicitate.

4.9 Ofertantul va asigura emiterea facturii detaliate pentru fiecare tip de abonament, gratuit și în format electronic. De asemenea, prin intermediul unei aplicații ce rulează la beneficiar, pusă la dispoziție în mod gratuit, ofertantul va asigura detalierea convorbirilor pentru orice număr din flotă, independent de formatul și condițiile emiterii facturii.

4.10 Se vor asigura servicii pentru următoarele:

1) 67 numere telefonie mobilă

- 63 numere cu minute în rețea și naționale nelimitat, SMS-uri în rețea nelimitat și minim 100 SMS naționale, trafic de date național nelimitat, trafic de date în roaming minim 2 GB/număr;
- 3 numere cu minute în rețea și naționale nelimitat, SMS-uri în rețea nelimitat și minim 100 SMS naționale, trafic de date național nelimitat, trafic de date în roaming minim 4 GB/număr;
- 1 număr cu minute în rețea și naționale nelimitat, SMS-uri în rețea nelimitat și minim 100 SMS naționale, trafic de date național nelimitat, trafic de date în roaming minim 2 GB/număr, conectat prin centrala telefonică existentă;

Caracteristici tehnice minime și cerințe privind serviciile de telefonie mobilă:

- Se va asigura posibilitatea ca autoritatea contractantă să achiziționeze abonamente suplimentare, din motive obiective.
- Prezentarea hărții de acoperire a rețelei operatorului de telefonie mobilă pentru întreaga țară, la nivelul de localități și drumuri publice, din care să rezulte aria de acoperire prin tehnologia 3G, 4G în teritoriu pentru toată țara în procent de minimum 85%.
- Se va asigura activarea gratuită a SIM-urilor/terminalelor specifice în cazul unor blocări, defectuni.
- Se va asigura înlocuirea gratuită a cartelei SIM în caz de furt, pierdere sau deteriorare, indiferent de formatul acesteia.
- Se va desemna o persoană de contact din partea operatorului, care să asigure asistența tehnică permanentă 24/24 (pentru servicii de blocări cartele/terminale, activări/dezactivări cartele/terminale, dernajamente, deschidere/închidere roaming, schimbări numere de telefon.)
- Beneficiarul va desemna o persoană responsabilă pentru aceste servicii în relația cu ofertantul. Acestei persoane i se va asigura accesul la statisticile privind apelurile utilizatorilor.
- Ofertantul va pune la dispoziție o aplicație online prin care beneficiarul să administreze, gratuit, în timp real, flota de abonamente de telefonie mobilă cu minim următoarele funcționalități: suspendare/reactivare SIM, schimbare SIM, activare/dezactivare roaming internațional, bararea apelurilor de ieșire.

- 2) **29 linii telefonice fixe**, din care:
- 25 linii telefonice fixe minute în rețea nelimitat și minute naționale nelimitat;
 - 4 linii telefonice fixe minute în rețea nelimitat și minute naționale nelimitat (zona 1 rețele fixe din Europa, rețele fixe și mobile din SUA, Canada și Israel);

3) **5 linii internet acces 300 Mbps;**

4) **2 linii internet de mare viteză bandă garantată 90 Mbps.**

Cap. 5 DURATA INCHEIERII CONTRACTULUI

Durata pentru care se încheie contractul de prestări servicii de telefonie mobilă, servicii internet, servicii de telecomunicații este în funcție de alocările bugetare pe anul 2021 cu posibilitatea de prelungire prin act adițional conform prevederilor legale.

Serviciul se va presta 24h/24h, 7 zile pe săptămână, 365 zile pe an

Cap.6. ELABORAREA ȘI MODUL DE PREZENTARE A OFERTEI

Descrierea serviciilor oferite astfel încât să se poată valida punct cu punct cerințele Caietului de sarcini.

Informații de contact pe mai multe nivele și metode de notificare și escaladare a incidentelor pe parcursul prestării serviciilor.

Oferta financiară va include toate costurile aferente îndeplinirii obligațiilor contractuale. Ofertantul va elabora propunerea financiară, astfel încât acesta să furnizeze toate informațiile solicitate cu privire la preț pe tipuri de abonamente, precum și să acopere posibilele situații neprevăzute ce ar presupune costuri suplimentare pentru beneficiar. Se vor prezenta separat soluții pentru blocarea apelurilor, SMS-urilor sau scăderea traficului ce depășesc abonamentelor astfel încât să nu existe costuri suplimentare.

Toate taxele, tarifele și costurile vor fi exprimate în euro/abonament, fără TVA, separat TVA, aferent și total(cu TVA inclus) și în lei/abonament fără TVA și cu TVA.

Oferta rămâne fermă pe toată durata de derulare a contractului. Facturile se vor achita în lei. Facturarea serviciilor prestate vor fi pentru perioada cuprinsă între prima și ultima zi a lunii respective.

Contravaloarea serviciilor de telefonie mobilă, servicii internet, servicii de telecomunicații se va factura lunar, pe baza unui proces verbal de recepție. Plata facturii se face prin O.P. în lei în termen de 30 zile de la data primirii facturii, într-un cont de trezorerie, indicat de furnizor.

Cap.7. ALTE PRECIZĂRI:

1. Prestatorul este răspunzător față de autoritatea contractantă pentru îndeplinirea obligațiilor contractuale privind prestarea serviciilor.
2. Este interzisă impunerea de către prestator a unor taxe de reziliere sau penalități pentru rezilierea înainte de termen a contractului de achiziție solicitată de către autoritatea achizitoare, pentru motive justificate de considerente de ordin legal și financiar.
3. Calitatea serviciilor se verifică:
 - în timpul desfășurării serviciului,
 - prin sondaj și/sau în timpul lucrului de către persoana desemnată de achizitor
4. În situația în care beneficiarul solicită instalarea unor posturi telefonice suplimentare pe parcursul prestării serviciilor, ofertantul are obligația de a asigura punerea în funcțiune a acestora în termen de maxim 3 zile calendaristice de la data semnării contractului subsecvent.

5. Pe întreaga perioadă a derulării acordului cadru va fi asigurată înlocuirea gratuită a cartelelor SIM pierdute, deteriorate sau furate.

6. Instalarea/activarea gratuită a serviciilor telefonice ce pot fi solicitate pe durata acordului-cadru:

- schimbarea fără taxă a oricărui număr de apel la solicitarea autorității contractante;
- blocarea unui SIM și reactivarea altui SIM;
- livrarea unui număr suficient de SIM-uri blank, la autoritatea contractantă, în vederea activării ulterioare în caz de furt sau deteriorare;
- suspendarea temporară la solicitarea beneficiarului a unuia sau mai multor abonamente, cu validarea păstrării numărului și reconectării ulterioare, pentru o perioadă nedeterminată de timp, dar care să nu depășească perioada de valabilitate a acordului cadru;
- posibilitatea oferirii unei soluții tehnice care să permită asignarea unui număr de telefon fix la un terminal mobil, păstrându-și facilitățile de utilizare a unui terminal mobil;
- identificarea sursei apelurilor;
- număr de telefon informabil sau la solicitarea beneficiarului neinformabil;
- restricționarea identității liniei chemătoare;
- prezentarea identității liniei chemătoare;
- diferite raportări la cerere privind traficul facturat pe fiecare lună;
- informare la zi prin SMS, la cerere, pentru fiecare abonament privind costurile și minutele disponibile;
- servicii de mesaje prin e-mail, SMS și MMS;
- activarea/dezactivarea serviciului de mesagerie vocală se va face la cererea Autorității Contractante. În cazul utilizării serviciului, apelantul nu va fi taxat;
- asigurarea disponibilității serviciului de apel în așteptare cu reținerea apelului pe linie;
- asigurarea posibilității redirecționării apelurilor gratuit. La redirecționarea apelurilor nu se va percepe taxă pentru convorbirile redirecționate și efectuate (convorbiri nelimitate tarif zero);
- se va asigura posibilitatea efectuării de convorbiri tip conferințe atât în flota beneficiarului cât și în afara ei fără costuri suplimentare;
- cartela SIM trebuie să permită stocarea a minim 500 numere de telefon;

7. Cerințe privind remedierea defecțiunilor apărute în rețeaua fixă și mobilă a prestatorului.

- Pentru asigurarea unei remedieri rapide a oricărei defecțiuni apărute, preluarea deranjamentelor se va face în zilele lucrătoare în intervalul orar 8.00 – 18.00. Preluarea deranjamentului se va face prin apelarea gratuită în rețeaua ofertantului de servicii de telecomunicații a cel puțin unui număr de telefon, de tip „hot line”. Orice solicitare de remediere emisă de către autoritatea contractantă se înregistrează sub forma unui "tichet" care servește la urmărirea solicitării respective până la rezolvarea ei definitivă. Autoritatea contractantă va primi periodic informații legate de evoluția rezolvării cererii sale. Autoritatea contractantă este singura care poate autoriza închiderea deranjamentului reclamat.

- În oferta tehnică va fi descris detaliat sistemul de asigurare a asistenței tehnice și de remediere a defecțiunilor.

- Timpul de intervenție și remediere în cazul unor defecțiuni va fi de maxim 6 ore lucrătoare de la anunțarea defecțiunii (indiferent de data și ora producerii defecțiunii) în zilele lucrătoare și de 12 ore în celelalte zile.

- Monitorizarea permanentă a serviciului și existența unui program de asistență tehnică 24 ore/zi, 7 zile/săptămână.

- Ofertantul va asigura o persoană dedicată pentru derularea acordului cadru, precum și o persoană pentru suportul tehnic și financiar. Persoanele desemnate vor asigura asistență tehnică în zile lucrătoare în intervalul orar 08.00 – 18.00 pentru servicii blocare cartela, deblocare cartela, blocare / deblocare terminal, activare / dezactivare cartela/ terminal, deranjamente, schimbare număr de telefon, etc.

Șef Serviciu Admi
