

CAIET DE SARCINI Achizitie centrală telefonică

1. Introducere

Caietul de sarcini face parte integrantă din documentația de atribuire și constituie ansamblul cerințelor de bază cărora se elaborează de către fiecare ofertant propunera tehnică.

Caietul de sarcini conține, în mod obligatoriu, specificații tehnice. Acestea definesc, după caz și fără a se limita la cele ce urmează, caracteristici referitoare la nivelul calitativ, tehnic și de performanță, siguranța în exploatare, dimensiuni, precum și sisteme de asigurare a calității, terminologie, simboluri, teste și metode de testare, ambalare, etichetare, marcare, condiții pentru certificarea conformității cu standarde relevante sau altele asemenea.

În cadrul acestei proceduri, Primăria Municipiului Craiova îndeplinește rolul de Autoritatea contractantă, respectiv Autoritatea contractantă în cadrul Contractului.

Pentru scopul prezentei secțiuni a Documentației de Atribuire, orice activitate descrisă într-un anumit capitol din Caietul de Sarcini și nespecificată explicit în alt capitol, trebuie interpretată ca fiind menționată în toate capitolele unde se consideră de către ofertant că aceasta trebuie menționată pentru asigurarea îndeplinirii obiectului Contractului.

2. Obiectul achiziției

Încheierea unui contract de achiziție a unei centrale telefonice cu următoarele caracteristici :

- trunchiuri IP-SIP : să se poată instala de la orice furnizor de telecomunicații, numerotația actuală să se poată transforma în trunchi SIP (preferabil upgrade-ul)
- trunchiuri analogice : 2 - se vor folosi pentru a interconecta Direcția Taxe și Impozite cu centrala principală a Primăriei Municipiului Craiova prin circuitul închiriat între cele 2 instituții, astfel asigurând continuitatea serviciului existent precum și funcționalitățile necesare;
- interioare IP : 50 buc (centrala să fie dimensionată superior pentru a permite extinderea ulterioară,);
- interioare analogice : 2 - pentru serviciul de fax - fax-ul este setat ca număr independent și conectat direct;
- telefoane IP : 25 buc
- construcția rețelei de voce date aferente

3. Contextul realizării acestei achiziții

Conform referatului de necesitate este necesară încheierea unui contract de achiziție centrală telefonică pentru Direcția Impozite și Taxe conform solicitărilor primite de la Direcția Impozite și Taxe punctul de lucru Craiova str. Calea București nr. 51 C.

Informații despre Autoritatea contractantă

Primăria Municipiului Craiova achiziționează centrala telefonică.

Informații despre contextul care a determinat achiziționarea centralei telefonice

Conform referatului de necesitate se va încheia un contract pentru achiziție centrală telefonică pentru Direcția Impozite și Taxe.

Obiectul procedurii în constituie achiziția unei centrale telefonice pentru Direcția Impozite și Taxe care contribuie la buna funcționare a activității în cadrul instituției.

Obiectul procedurii de achiziție : centrala telefonică pentru Direcția Impozite și Taxe str. Calea București nr. 51 C.

Informații despre beneficiile anticipate de către Autoritatea contractantă :

Prin achiziția unui echipament sistem Centrala telefonică pentru Direcția Impozite și Taxe cu posibilitatea de a înregistra convorbirile, se urmărește desfășurarea unei bune activități în cadrul instituției și realizarea unui nivel mai înalt de satisfacție a cetățenilor.

4. Produsele solicitate și operațiunile cu titlu accesoriu solicitate

- trunchiuri IP-SIP : să se poată instala de la orice furnizor de telecomunicații, numerotația actuală să se poată transforma în trunchi SIP (preferabil upgrade-ul)
- trunchiuri analogice : 2 - se vor folosi pentru a interconecta Direcția Taxe și Impozite cu centrala principală a Primăriei Municipiului Craiova prin circuitul închiriat între cele 2 instituții, astfel asigurând continuitatea serviciului existent precum și funcționalitățile necesare;
- interioare IP : 50 buc (centrala să fie dimensionată superior pentru a permite extinderea ulterioară);
- interioare analogice : 2 - pentru serviciul de fax - fax-ul este setat ca număr independent și conectat direct;
- telefoane IP : 25 buc
- construcția rețelei de voce date aferente

4.1. Produsele solicitate

Centrala telefonică hibrid să fie concepută pentru a aduce instituției o comunicare unită și securitate mărită, să fie ușor de gestionat prin intermediul interfeței web. Aceasta să ofere până la 50 de utilizatori IP să aibă flexibilitatea de integrare a liniilor PSTN, canale GSM și trunchiuri VoIP, posibilitatea de a înregistra convorbirile utilizând un hard disk extern sau partiție în rețea.

Centrala hibrid să fie concepută cu minim următoarele beneficii și facilități:

Module personalizate: FXO-2 canale, FXS-2 canale

Compatibilitate cu telefoane IP

Progrm de lucru după intervale orare

Integrare cu baze de date tip ERP sau CRM

Posibilitatea folosirii aceluiași interior pe mai multe device-uri

Call forward: redirectionare apeluri către un alt interior/telefon mobil

Ring group: grup de interioare care sună simultan

Call transfer: transferul apelurilor

Paging/Intercom: apeluri interne

Call waiting: apeluri în așteptare

Call routing: rutarea apelurilor

IVR: mesaje de întâmpinare cu arbori de rutare

Call ID: afisare număr apelant

CDR: rapoarte convorbiri efectuate

DND: nu mă deranja

Blacklist: lista neagra

Music on Hold: muzică în așteptare

Conference: camere de conferință

Queues – cozi de așteptare pentru contact center și callcenter

Call back-DISA-Voice mail

Telefon IP – caracteristici principale minime

-display grafic 158x57 +/-10% iluminat din spate

-4 conturi sip

-alimentare prin ethernet, 2 porturi

-mâini libere full duplex

-audio în bandă largă

-jurnal de apeluri :200 de intrări, (primite, formate, ratate)

-agendă telefonică :locală (1000 de intrări, descărcabile), LDAP, lista neagră

-limbi încorporate:10 , 1 descărcabil

Construcția unei rețele noi de voce internă cu centrală telefonică hibrid (IP+analogic) care să deservească instituția.

Construcția rețelei de voce va ține cont de rețeaua existentă de date și va fi realizată cu minim de deranj încât să nu fie necesare reparații ulterioare.

Rețeaua de voce va fi interconectată cu rețeaua de date și se va face split la nivel logic în switch-urile IP existente.

Instituția va asigura accesul la switch-urile de date existente pt a putea realiza rețeaua de voce, aceasta nu va ocupa posturi suplimentare și nu va afecta funcționalitatea rețelei existente.

La livrare, se va pune la dispoziția autorității contractante manualul de utilizare în limba română și fișa tehnică a aparatului.

4.2 Garanția

Toate produsele trebuie să fie acoperite de garanție pentru cel puțin 24 de luni de la data admiterii procesului verbal de recepție fără obiecții.

Ofertantul are obligația de a prezenta o declarație pe propria răspundere prin care va garanta ca produsele furnizate prin contract sunt noi, nefolosite, de ultima generație.

De asemenea contractantul are obligația de a garanta că toate produsele furnizate prin contract nu vor avea nici un fel de defect ca urmare a manipulării ori a oricărei alte acțiuni și ca acestea vor funcționa în condiții normale de funcționare.

În perioada de garanție se va asigura repararea/înlocuirea oricărui echipament sau componentă a echipamentului care s-a defectat din motive neimputabile utilizatorului, inclusiv preluare și returnare sau reparații la fața locului fără costuri suplimentare pentru autoritatea contractantă.

Garanția certifică faptul că produsele sunt în conformitate cu specificațiile contractului, fără costuri suplimentare pentru autoritatea contractantă.

Ofertantul trebuie să garanteze disponibilitatea pieselor de schimb sau alte materiale consumabile pe o perioadă de minim 2 ani, suplimentar față de perioada de garanție oferită.

În perioada de garanție se va asigura service pentru echipamentele ce fac obiectul contractului.

Termen de soluționare în perioada de garanție :maxim 3 zile de la solicitare (telefonică/scrisă)

Iar dacă defectiunea nu poate fi remediată în maxim 3 zile atunci se va înlocui echipamentul în maxim 5 zile de la informarea scrisă a utilizatorului.

Produsele care, în timpul garanției, le înlocuiesc pe cele defecte vor beneficia de o nouă perioadă de garanție care curge de la data înlocuirii acestora.

Actualizarea în timpul perioadei de garanție a softurilor acolo unde este cazul în vederea unei funcționări optime.

La livrare, se va pune la dispoziția autorității contractante manualul de utilizare în limba română.

Garanția trebuie să acopere toate costurile rezultate din remedierea defectelor în perioada de garanție fără a se limita la :

- demonțare, inclusiv închirierea de unelte speciale necesare pe durata intervenției (dacă este aplicabil);
- ambalaje, inclusiv furnizarea de material protector pentru transport (carton, cutii, lazi etc.);
- transport prin intermediul transportatorului, inclusiv de transport internațional (dacă este aplicabil);
- diagnoza defectelor, inclusiv costurile de personal;
- repararea tuturor componentelor defecte sau furnizarea unor noi componente;
- înlocuirea părților defecte;
- despachetarea, inclusiv curățarea spațiilor unde se efectuează intervenția;
- instalarea în starea inițială;
- testarea pentru a asigura funcționarea corectă;
- repunerea în funcțiune

Contractantul este responsabil pentru livrarea în termenul agreeat al centralei telefonice și se consideră că a luat în considerare toate dificultățile pe care le-ar putea întâmpina în acest sens și nu va invoca nici un motiv de întârziere sau costuri suplimentare.

Termene de intervenție: termenul de constatare a defecțiunilor va fi de maxim 3 ore de la anunțarea defecțiunii, iar cel de remediere de 3 zile de la constatare, contractantul garantând repararea echipamentului și înlocuirea pieselor defecte, cu păstrarea caracteristicilor tehnice ale echipamentului reparat. Orice depășire a termenului de remediere va fi comunicată autorității contractante, prelungirea acestui termen se va stabili prin acordul părților.

4.3 Livrare, ambalare, etichetare, transport

Termenul de livrare este de maxim 30 de zile de la primirea comenzii ferme.

Un produs este considerat livrat când toate activitățile în cadrul contractului au fost realizate și

produsul /echipamentul este instalat, funcționează la parametrii agreeți, a fost realizată instruirea personalului și este acceptat de comisia de recepție.

Produsele vor fi livrate cu respectarea tuturor cerințelor cantitative și calitative la locul indicat de Autoritatea Contractantă (Direcția Impozite și Taxe, str. Calea București nr 51C).

Fiecare produs va fi însoțit de toate subansamblele /părțile componente necesare punerii și menținerii în funcțiune.

Contractantul va ambala și eticheta produsele furnizate astfel încât să prevină orice daună sau deteriorare în timpul transportului.

Transportul și toate costurile asociate sunt în sarcina exclusivă a contractantului.

Contractantul este responsabil pentru livrarea în termenul agreeat al produselor și se considera că a luat în considerare toate dificultățile pe care le ar putea întâmpina în acest sens și nu va invoca nici un motiv de întârziere sau costuri suplimentare.

4.4. Operațiuni cu titlu accesoriu

4.4.1 Instalare, punere în funcțiune, testare

Contractantul va asambla centrala telefonică va realiza rețeaua de voce și va efectua orice altă configurație considerată necesară pentru a asigura funcționarea corectă a centralei, la locul de instalare care coincide cu cel de livrare

Contractantul trebuie să instaleze centrala telefonică și să realizeze rețeaua de voce în mod corespunzător, asigurându-se în același timp ca spațiile unde s-a realizat instalarea rămân curate.

După livrarea și instalarea centralei, cât și realizarea rețelei de voce, contractantul va elimina toate deșeurile rezultate și va lua măsurile adecvate pentru a aduna toate ambalajele și eliminarea acestora de la locul de instalare.

Odată ce centrala este asamblată, inclusiv realizarea rețelei de voce, contractantul va realiza și apoi toate configurările/setările necesare pentru a pune produsul în funcțiune. Punerea în funcțiune include, de asemenea, toate ajustările și setările necesare pentru a asigura instalarea corespunzătoare, în ceea ce privește performanța și calitatea, cu toate configurațiile necesare pentru o funcționare optimă.

După instalare și punere în funcțiune, contractantul, în prezenta unui reprezentant al Primăriei Municipiului Craiova va efectua teste funcționale ale centralei. Testarea centralei va avea în vedere următoarele elemente: fără a se limita la cele ce urmează: *ex.* testare în condiții de utilizare „reală”; metode de testare; mediul de testare; funcționalități care trebuie testate; criterii de succes/eșec ale testelor; calendar/interval de testare, etc.

Pentru a asigura funcționarea centralei la parametri agreeți, contractantul va efectua toate testele pentru a asigura funcționarea produsului la parametri agreeți. Contractantul rămâne responsabil pentru protejarea centralei telefonice luând toate măsurile adecvate pentru a preveni lovituri, zgârieturi și alte deteriorări, până la recepția de către autoritatea contractantă.

4.4.2 Instruirea personalului pentru utilizare

Contractantul este responsabil pentru instruirea la fața locului a personalului desemnat de utilizator Primăria Mun. Craiova respectiv un număr de 10 persoane de la Direcția Impozite și Taxe.

Scopul instruirii este de a transfera cunoștințele necesare pentru a deservi centrala telefonică, inclusiv pentru a fi asigurată funcționarea adecvată.

Instruirea va fi organizată după ce centrala telefonică este funcțională în termen de 2 zile lucratoare de la finalizarea testării centralei telefonice și trebuie să permită personalului utilizatorului: *înțelegerea diferitelor componente ale centralei telefonice; înțelegerea tuturor funcționalităților; operarea centralei; informații despre mentenanța de rutină care trebuie să fie efectuată de către utilizator; depistarea problemelor și diagnosticare de bază; utilizarea adecvată și eficientă din punct de vedere energetic, etc., fără a se limita la acestea.* Contractantul trebuie să propună orice subiect suplimentar care ar putea fi necesar pentru a se asigura că personalul autorității contractante este pe deplin instruit pentru a asigura utilizarea corespunzătoare a produsului.

Contractantul va asigura pe durata sesiunii de instruire materiale suport în limba română, care includ cel puțin **manuale de operare, fișe tehnice, etc.,**

Sesiunile de instruire se vor finaliza prin încheierea de Rapoarte de instruire. Acestea împreună cu alte documente de confirmare a realizării instructajului, se vor prezenta la recepția calitativă.

4.5 Servicii de mentenanță

4.5.1 Mentenanță corectivă în perioada de garanție

Serviciile de mentenanță corectivă din perioada de garanție sunt incluse în prețul bunului. În cazul în care echipamentul / produsul respectiv funcționează pe perioada de garanție fără defecțiuni sau funcționează în parametrii optimi stabiliți se poate ca aceste servicii să nu fie solicitate de autoritatea contractantă.

Mentenanța corectivă include localizarea, diagnosticarea defectelor, inclusiv intervenția pentru restabilirea bunei funcționări și trebuie efectuată pentru toate părțile componente ale produsului atunci când autoritatea contractantă semnalează un incident.

Ofertantul trebuie să includă în costurile mentenanței corectivă toate costurile aferente intervenției, cum ar fi, dar fără a se limita la: forța de muncă, piesele de schimb, alte materiale sau consumabile, costurile cu transportul echipamentului/produsului de la sediul beneficiarului la locul efectuării operațiilor de mentenanță corectivă, dacă este cazul. Activitățile de mentenanță corectivă se vor realiza, de regulă, în locațiile unde sunt instalate echipamentele. În cazul în care activitățile de mentenanță corectivă necesită operații tehnologice mai complicate, acestea pot fi executate și la sediul contractantului, caz în care se întocmește un proces verbal de custodie.

După fiecare intervenție corectivă, contractantul trebuie să se efectueze teste de funcționare care să demonstreze că echipamentul/produsul funcționează în parametrii optimi și să prezinte un raport care să includă activitățile realizate, piesele de schimb utilizate, precum și rezultatele testelor de funcționare.

5. Documentații ce trebuie furnizate Autorității contractante în legătură cu produsul

Toate produsele incluse în prezentul contract vor fi furnizate împreună cu documentația adecvată, în limba română.

Documentațiile obligatorii pe care Contractantul trebuie să le livreze autorității contractante în cadrul contractului sunt:

- Certificat de garanție
- Certificat conformitate CE
- Fise tehnice în limba română
- Avizul de expeditie a produsului
- Documentația de utilizare în lb. română
- Manualele de folosire / operare / mentenanță a produselor;
- Dosarul de instruire al personalului.
- Avizul de expediție a produsului

6. Recepția produselor

Recepția produselor se va efectua pe baza de proces verbal semnat de Contractant și Autoritatea contractantă. Recepția produselor se va realiza după ce produsele au fost furnizate, instalate, puse în funcțiune testarea produselor și instruirea personalului, în termen de maxim 10 zile.

Procesul verbal de recepție calitativă și cantitativă va include unul din următoarele rezultate:

- admiterea recepției cu sau fără obiecțiuni
- suspendarea recepției

;

Comisia de recepție recomandă suspendare recepției când:

- i. se constată existența unor neconformități, neconcordanțe, defecte ori deficiențe care sunt de natură să afecteze utilizarea produsului/produselor conform destinației sale/lor, dar care pot fi remediate;
- ii. se constată existența unor produse realizate necorespunzător sau nefinalizate, care pot afecta cerințele fundamentale aplicabile, dar care pot fi remediate;
- iii. se constată existența, în mod justificat, a unor suspiciuni rezonabile cu privire la calitatea produselor și este necesară realizarea unor expertize tehnice, încercări și teste suplimentare pentru a le clarifica;
- iv. Contractantul nu pune la dispoziția comisiei de recepție documentele prevăzute în contract și caietul de sarcini (dacă este cazul).

În cazul în care comisia de recepție decide suspendarea procesului de recepție, aceasta încheie un proces-verbal de suspendare a procesului de recepție în care consemnează decizia de suspendare, măsurile recomandate în scopul remedierii aspectelor constatate, precum și termenul de remediere, iar autoritatea contractantă comunică Contractantului decizia comisiei în maximum 3 zile lucrătoare de la luarea la cunoștință a procesului-verbal de suspendare a procesului de recepție, împreună cu un exemplar al acestuia. Termenul de remediere nu poate depăși 10 de zile de la data încheierii procesului-verbal de suspendare a procesului de recepție. În cazul în care Contractantul nu remediază aspectele constatate și nu adoptă măsurile recomandate în cadrul procesului-verbal de suspendare a procesului de recepție în termenul stabilit, comisia de recepție va decide respingerea recepției.

- respingerea recepției (dacă se constată vicii care nu pot fi remediate și care, prin natura lor, împiedică realizarea uneia sau a mai multor exigențe esențiale).

7.Modalități si condiții de plata

Contractantul va emite factura pentru produsul livrat, pe care o va încărca în sistemul electronic de facturare, conform prevederilor legislative în vigoare, după livrarea, instalarea, punerea în funcțiune a produselor, testarea, instruirea personalului și după semnarea de către Autoritatea contractantă a procesului verbal de recepție calitativă, acceptat, împreună cu celelalte documente justificative, respectiv:

- Certificat de garanție
- Certificat conformitate CE
- Fise tehnice în limba română
- Avizul de expeditie a produsului
- Documentatia de utilizare în lb. română
- Manualele de folosire / operare / mentenanță a produselor;
- Dosarul de instruire al personalului.
- Avizul de expediție a produsului

Fiecare factură va avea menționat numărul contractului, datele de emitere și de scadența ale facturii respective.”. Plata se va efectua în maxim 30 zile de la data înregistrării la Registratura Primăriei Municipiului Craiova.

Prețul ofertat trebuie să includă toate costurile și cheltuielile necesare pentru livrarea produselor, inclusiv operațiuni conexe, prevăzute în prezențul caiet de sarcini.

Șef Serviciu,
Burnea Doru Marian

Îmi asum responsabilitatea privind realitatea și legalitatea în solidar cu întocmitorul înscrisului

Data: 29.03.2024

Semnătura:

Întocmit,
Insp Surdu Rodica

Îmi asum responsabilitatea pentru fundamentarea, realitatea și legalitatea întocmirii acestui act oficial

Data: 29.03.2024

Semnătura: