



Calea Dudești nr. 191, sector 3,
031084 București
www.primarie3.ro

telefon (004 021) 318 03 23 - 28
fax (004 021) 318 03 04
e-mail administrativ@primarie3.ro

AVIZAT
DIRECTOR EXECUTIV
GEORGE DORU STANCU

CAIET DE SARCINI PENTRU PRESTAREA SERVICIILOR DE de telefonie gsm de voce,sms, mms si date mobile

1. INTRODUCERE

Primăria Sectorului 3 dorește achiziționarea de telefonie gsm de voce,sms, mms si net mobil. Caietul de sarcini conține regulile de bază care trebuie respectate astfel încât operatorii economici, potențiali ofertanți, să elaboreze propunerea tehnică și propunerea financiară.

2. OBIECTUL CONTRACTULUI.

Denumirea dată achiziției:

-Pachete abonament de telefonie gsm de voce,sms, mms si net/date mobile-

COD CPV : **64212000-5- Servicii de telefonie mobila**

Abonamentele se vor încheia **pe luni corespunzatoare pana la data de 31.12.2017** in functie de inceperea contractului de prestari servicii , **cu posibilitate de prelungire la inca maxim 4 luni** pana la aprobarea anului bugetar ulterior, **conform articolului 165 din legea 98/2016.**

3. CALITATEA SERVICIILOR

Ofertantul declarat câștigător răspunde pentru serviciile pe care le prestează, în perioada de derulare a contractului .

Datele dumneavoastră personale sunt prelucrate de Primăria Sectorului 3 în conformitate cu Legea nr. 677/2001 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvăluite unor terți în baza unui temei legal justificat. Vă puteți exercita drepturile de acces, de intervenție și de opoziție în condițiile prevăzute de Legea nr. 677/2001, printr-o cerere scrisă semnată și datată trimisă pe adresa Primăriei Sector 3



4. CRITERIUL DE ATRIBUIRE :

Prețul cel mai scăzut (cerințele solicitate reprezintă cerințe minimale – obligatorii) în condițiile respectării prevederilor din caietul de sarcini.

5. CARACTERISTICI TEHNICE

1. Toate cerințele prezentului Caiet de Sarcini sunt considerate **obligatorii și minimale**.
2. Raspunsurile trebuie sa confirme indeplinirea cerintelor din fiecare pozitie și paragraf din Caietul de Sarcini și fiecare afirmatie de conformitate trebuie sustinuta de Ofertant, în detaliu la fiecare cerinta, cu specificatiile care certifica conformitatea declarata. Documentele, detaliierile prin care se explica/certifica indeplinirea cerintei vor fi incluse în raspunsurile la cerinta respectiva.
3. Ofertantul trebuie să faca dovada ca detine și opereaza o retea proprie de comunicații, capabilă să ofere servicii de tip voce – date și sa asigure parametrii de comunicatie solicitati, prin prezentarea unei declaratii pe propria raspundere prin care isi asuma exactitatea datelor prezentate în harta de acoperire la nivel de localitati și drumuri publice. Serviciile ce vor fi contractate vor fi furnizate exclusiv prin aceasta retea proprie, cu exceptia serviciilor de voce prin satelit. Datele furnizate vor fi cele din ultima raportare la Autoritatea Nationala pentru Administrare și Reglementare în Comunicatii – ANCOM.
4. Oferta va fi prezentata respectand strict structura și ordinea cerintelor din prezentul Caiet de Sarcini. Oferta va fi prezentata atat în format hartie cat și electronic, scanata în format PDF.
5. Ofertantul trebuie sa furnizeze servicii de tip 3G+ și 4G și sa detina licenta emisa de ANCOM, pe care o va prezenta în copie.
6. Având în vedere activitatea desfasurata de beneficiar, Ofertantul va trebui sa prezinte certificarea ISO 27001 privind managementul securitatii informatiei. Se vor prezenta documente emise de organisme nationale și/sau internationale acreditate care confirma certificarea respectiva. Nu se accepta Ofertanti în curs de certificare/recertificare.
7. Ofertantul va asigura un manager de contract și personal de suport dedicat pentru a asigura o buna gestionare a contractului. Ofertantul va furniza numele persoanelor desemnate la data depunerii ofertei, pe fiecare tip de serviciu în parte. Ofertantul va preciza datele de contact ale personalului de suport atat pentru „business hours” cat și în afara acestora.
8. Toate abonamentele de voce/date mobile din contract vor forma un GRUP UTILIZATORI PRIMARIE SECTOR 3 , format din pachete abonament de Tip I, Tip II și Tip 3 care vor fi folosite exclusiv de angajatii institutiei Primaria Sector 3
9. Toate abonamentele de voce/date mobile din contract vor putea fi apelate de catre membrii „GRUP UTILIZATORI PRIMARIE SECTOR 3” și prin numere scurte de 4-5 cifre, de forma XXXX, *XXXX sau #XXXX
10. Orice instalare de echipamente necesare pentru indeplinirea prezentelor cerinte va fi efectuata fara costuri din partea Beneficiarului.



11. Ofertantul va preciza că poate furniza serviciile solicitate la toate locațiile prevăzute în Anexele Caietului de Sarcini. În cazul în care se impune ca pentru furnizarea serviciilor să fie obținute anumite avize sau acorduri de instalare de la entități publice sau private, altele decât Beneficiarul, obținerea avizelor sau acordurilor este obligația Ofertantului. În acest sens, Ofertanții pot efectua studii de conectare (site survey) la sediile Beneficiarului.
12. Infrastructura Ofertantului trebuie să fie de capacitate mare, cu posibilități de rerutare automată în caz de defecțiune pe un anumit tronson și monitorizare a traficului. Ofertanții trebuie să detalieze cerințele de mai sus, precum și asigurarea capacității privind eventualele creșteri de bandă și evitarea congestiilor care pot apărea pe backbone și a nivelului de calitate necesar.
13. Pentru asigurarea unei remedieri rapide a oricărei defecțiuni apărute pe orice serviciu furnizat, Ofertanții trebuie să asigure un program de asistență tehnică 24/7, la care să se apeleze gratuit prin intermediul a cel puțin unui număr de telefon, unde trebuie să răspundă personal dedicat pentru Beneficiar. În ofertă va fi descris sistemul de asistență tehnică și de remediere a incidentelor. Orice sesizare de remediere defecțiune sau nefuncționare la parametrii contractați ai unui serviciu, emisă de către Beneficiar se va înregistra sub formă de tichet electronic care servește la urmărirea solicitării respective până la rezolvarea ei definitivă. Beneficiarul trebuie să primească periodic informații legate de evoluția rezolvării cererii sale și pentru închiderea tichetului este necesar acordul Beneficiarului.
14. Ofertantul va proceda, fără costuri pentru Beneficiar, după caz, **la portarea numerelor de telefon existente deja în instituție**, legăturilor de date și echipamentelor de rețea sau desființarea acestora în cazul mutării/desființării sediilor Beneficiarului, în limita a 15 % din numărul total de legături de date, la simpla cerere a Beneficiarului. Termenul de desființare/mutare va fi de maxim 5 zile lucrătoare de la primirea solicitării.
15. Pe parcursul desfășurării contractului, Ofertantul va asigura toate tipurile de servicii solicitate, la simpla cerere scrisă a Beneficiarului, Beneficiarul urmând să suporte numai plata abonamentului lunar din Oferta, începând cu data recepției serviciilor pentru locația respectivă.
16. Termenul de pregătire a serviciilor de telefonie mobilă, internet mobil, (livrarea aparatelor 3G/4G, stick-uri de date mobile și tablete, cartele SIM, precum și orice alte configurații tehnice necesare în vederea activării serviciilor la data recepției/portării, după caz) este de **maxim 5** (cinci) zile lucrătoare de la data semnării contractului de către ambele părți.
17. După notificarea din partea Ofertantului privind îndeplinirea obligațiilor de la pct. 16 de mai sus, se va realiza acceptanța serviciilor în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare. În scopul acceptanței, Ofertantul va asigura furnizarea tuturor serviciilor contractate fără costuri pentru Beneficiar.
18. Toate serviciile aferente contractului trebuie să poată fi furnizate la începutul lunii **iulie 2017**, după semnarea procesului-verbal de acceptanță a serviciilor. În situația în care există întâzieri în finalizarea procedurii de atribuire și respectiv semnarea contractului, prestarea serviciilor va începe la o dată ulterioară, fiind menținute perioadele prevăzute



- mai sus pentru realizarea rețelei de comunicații și pentru realizarea acceptanței. Intarzierile la instalarea și punerea în funcțiune a serviciilor față de termenul de instalare oferit va fi considerată intarziere și va fi penalizată conform clauzelor contractuale.
19. Ofertantul va detalia modul în care asigură o soluție privind managementul fraudei, mai ales în cazul serviciilor mobile, soluție care să monitorizeze și să facă o analiză a traficului de voce și date. Prin compararea traficului cu praguri valorice de 20, 30, 50 euro, sistemul trebuie să genereze alarme către un operator al Ofertantului. Acesta va contacta imediat Beneficiarul și se vor solicita informații suplimentare legate de oportunitatea și necesitatea respectivului trafic.
 20. Se va asigura portarea numerelor de telefon existente, fără costuri suplimentare; durata maximă pentru portarea numerelor de telefon existente nu va depăși 5 zile calendaristice, din momentul semnării contractului, pentru întregul pachet. Numerele ce trebuie portate vor fi comunicate cu cel puțin 20 de zile lucrătoare înainte de perioada stabilită pentru portare.
 21. Sistemul de tarifare va efectua taxarea la secundă, cel târziu după primul minut de convorbire;
 22. Indisponibilitatea serviciilor se definește ca fiind perioada de timp mai mare de 15 min în care serviciile oferite nu funcționează (sunt defecte), pentru fiecare port/abonament/serviciu. Indisponibilitatea se calculează și se penalizează ca procent din durata lunară a serviciilor oferite, pentru fiecare port/abonament/serviciu. Penalizarea indisponibilității serviciului se realizează prin acceptarea la plată de către Beneficiar doar a serviciilor ce au fost funcționale în perioada facturată, suma de achitat fiind diminuată cu valoarea procentuală corespunzătoare, valoare calculată conform prezentului Caiet de Sarcini, cu o notificare prealabilă.
 23. Traficul de voce, SMS și date fixe în interiorul **GRUP UTILIZATORI PRIMARIE SECTOR 3** va fi gratuit, indiferent de volum;
 24. Pentru evaluarea ofertei se vor lua în calcul sumele în EURO, fără TVA. Pentru exprimarea valorii abonamentelor și tarifelor Ofertantul va folosi maxim 3 zecimale.
 25. Ofertantul va emite factura lunar în lei la cursul RON-EURO, afișat de BNR, valabil la data emiterii facturii.
 26. Ofertantul castigator va organiza serviciile în 4 conturi de abonat: T1-Tip 1, T2-Tip 2, T3-Tip 3, T4-Tip 4 după criteriile cerute.
 27. Ofertantul va emite factura lunară atât online trimisă pe adresa de email a Beneficiarului în intervalul 1-4 al fiecărei luni. Factura va fi disponibilă Beneficiarului pentru download, pe baza de cont cu user/password în termen de max. 2 zile de la data emiterii, și va fi trimisă la sediul instituției Calea Ducești nr. 191 Sector 3, București – Direcția Administrativă, Serviciul Administrativ. Termenul de plată va fi de 30 zile de la înregistrarea facturii la Beneficiar. Data înregistrării se consideră a fi data la care Ofertantul trimite factura prin poșta la adresele indicate de Beneficiar.
 28. Ofertantul nu va impune atingerea unei limite minime lunare de consum servicii voce-date.
 29. Ofertantul va asigura, cu titlu gratuit, la cererea Beneficiarului, modernizarea flotei de echipamente pentru accesul la serviciile mobile/fixe care fac obiectul contractului, în orice moment pe perioada de derulare, într-o limită echivalentă cu 15% din valoarea



- tuturor facturilor lunare anterioare (fara TVA), pentru toate serviciile contractate prin prezentul contract, respectiv voce/date fixe/mobile, valoare reportabila pe intreaga durata a contractului. Pretul respectivelor echipamente nu va putea fi mai mare decat cel afisat pe site-ul Ofertantului.
30. Factura disponibila pentru download sau trimisa prin email va fi insotita lunar, gratuit, de urmatoarele detalii:
- Pentru fiecare abonament traficul de voce, SMS si date efectuat, costul abonamentului si optiunilor active, costuri si numar minute apeluri/SMS catre retele nationale, apeluri/SMS in Grup, apeluri/SMS internationale/roaming, detalierea tuturor informațiile privind desfasuratorul traficului efectuat atat in volum cat si in costuri aferente, în format electronic compatibil PDF si Microsoft Excel. Factura va contine toate elementele necesare verificarii corectitudinii informatiilor prezentate.
 - Pentru fiecare abonament de date fixe costul abonamentului, în format electronic compatibil cel puțin PDF si Excel. Factura va contine toate elementele necesare verificarii corectitudinii informatiilor continute.
31. Pe toata durata contractului Beneficiarul poate solicita activarea de noi servicii, la aceleasi tarife ca in Oferta, iar Ofertantul va avea obligația asigurării gratuite a echipamentelor necesare accesului la serviciile aferente respectivelor abonamente, echipamente ce vor avea specificatii minime egale cu cele furnizate la inceperea contractului. În cazul activării de noi servicii, pe toata perioada contractului, durata acestora nu va depasi termenul general al contractului.
32. Pentru serviciile existente la momentul încheierii contractului, se va păstra numerotația actuală;
33. La momentul intrarii in vigoare a contractului, Ofertantul va restrictiona apelurile/SMS-urile către serviciile cu valoare adăugată sau destinații nedorite, gen jocuri, diverse campanii si concursuri, apelabile prin numere de forma XXXX, XXXXX sau 09XXXXXXXX, existente si disponibile in rețeaua Ofertantului la momentul intrarii in vigoare a contractului sau ulterioare acestui moment.
34. Ofertantul va restrictiona gratuit la cerere toate serviciile in caz de furt sau pierdere a unui echipament/aparat telefonic.
35. Pentru toate serviciile care fac obiectul acestui contract, Ofertantul se obligă să asigure disponibilitatea acestora cu caracter permanent și sigur, cu timp i de remediere în maximum 4 ore. Interventiile programate pentru mentenanta echipamentelor se vor efectua in baza unui program stabilit de comun acord cu Beneficiarul. Se va avea in vedere posibilitatea efectuării acestor interventii dupa ora 16:00.
36. Valoarea abonamentelor și tarifele ofertate sunt valabile indiferent de numărul de servicii, de volumul de trafic realizat și evoluția distribuției acestuia;
37. Ofertele se vor depune pentru toate produsele/serviciile și pentru toate cantitățile. Nu se acceptă oferte parțiale. Oferta va contine intr-un capitol suplimentar, cu titlu optional, toate serviciile pe care Ofertantul le poate furniza Beneficiarului. Tarifele din acest capitol nu vor fi incluse in procedura de evaluare a ofertei.
38. In perioada de evaluare a ofertelor, Beneficiarul va putea solicita Ofertantilor demonstrarea practica a modului de indeplinire a cerintelor din oferta, cu exceptia serviciilor fixe de voce/date.



39. In perioada de evaluare a ofertelor, Beneficiarul va putea solicita Ofertantilor demonstrarea practica a modalitatii de monitorizare permanenta a serviciilor si existenta unui program de asistenta tehnica 24/7.
40. Aria de acoperire (tehnologie GSM/3G/4G nivel minim -95 dBm, tehnologie UMTS nivel minim -106 dBm) a rețelei operatorului:

Se va prezenta anexat copie dupa declarația operatorului depusa la ANCOM privind:
-Aria de acoperire la nivelul teritoriului, în procente (minim admis: 75%);
-Aria de acoperire la nivelul populației, în procente (minim admis: 90%).

CAP. 1 Servicii de comunicatii mobile voce si date

Beneficiarul va putea contracta urmatoarele servicii:

Nr. lot	Denumirea serviciului	Cantitate (SIM)	
		Minimă	Maximă
1	Pachet de servicii de comunicații mobile de voce și internet pe mobil (4G)	400	500
2	Pachet de servicii de comunicatii mobile de tip multi-sms	SMS-uri Nelimitate catre diverse rețele de telefonie mobila , facturabil in luna de folosinta	

- pachetul de servicii de comunicații mobile de voce și internet pe mobil, va fi format, la momentul atribuirii contractului, din aproximativ **560** de SIM-uri de tipuri diferite (nano,micro,normal), impartite in 4 tipuri ca numar de bucati , unul **T1= 330, T2=70 , T3=25, T4=31**
- pachetul de trimitere multi-sms de informare prin platforma web-base va trebui sa permita importul dintr-o baza de date formata din numere de telefon din rețele GSM diferite si sa permita trimiterea de multi-sms-uri **NELIMITAT (Numar de sms-uri nelimitat pe luna catre terminale din rețele diferite)**

Obs1: Beneficiarul nu este obligat sa contracteze cantitatile estimate mai sus, existant posibilitatea la momentul semnării contractului ca numarul de abonamente activate sa fie mai mic sau mai mare in functie de structura si numarul personalului aferent Organigramei Primariei Sectorului 3.

Totodata Ofertantul de servicii de comunicatii electronice de tip GSM/3G/4G va pune la dispozitie o solutie sau metoda de trimitere multi-sms-uri catre cetatenii Sectorului 3, momentan in institutie existant o platforma web-base prin care Serviciul Consiliere si Indrumare trimite catre cetateni sms-uri de informare sau atentionare.



1.1 Aria de acoperire a operatorului:

- Acoperirea rețelei trebuie să asigure în tehnologie GSM/3G/4G nivel minim -95 dBm, și în tehnologie UMTS nivel minim -106 dBm atât în interiorul clădirilor cât și pentru întreaga suprafață a locațiilor din Anexa 1. Pentru efectuarea acestor măsurători, la prezentarea ofertei, incluse în plicul/cuția ofertei, Ofertantul va preda Beneficiarului, gratuit, în custodie pe perioada evaluării, câte 2 aparate smartphone din fiecare model propus a fi furnizat, cu cartela SIM având activ trafic de voce și date gratuit și nelimitat. Beneficiarul se obligă la o utilizare rezonabilă a acestora.
- Acoperirea rețelei trebuie să asigure viteza de transfer a datelor de cel puțin 3,6 Mbps/2,8 Mbps pentru toată aria de acoperire.
Beneficiarul va verifica în locațiile menționate nivelul de semnal pe baza informațiilor furnizate de respectivele aparate telefonice. Viteza de transfer a datelor va fi verificată cu ajutorul paginii web ANCOM Netograf.ro. În funcție de rezultatul obținut se stabilește îndeplinirea/neîndeplinirea cerințelor de mai sus, pentru fiecare din situațiile: nivel semnal GSM interior, nivel semnal GSM exterior, nivel semnal UMTS interior, nivel semnal UMTS exterior, viteza transfer date interior și viteza transfer date exterior. Ofertanții pot participa la verificările din teren, respectând programul transmis de Beneficiar cu cel puțin 24 de ore înainte de respectivele verificări dacă va fi cazul.

1.2 Servicii gratuite:

- a. Cartele SIM și micro/nano-SIM de rezervă (blank);
- b. Înlocuirea cartelei în caz de furt, pierdere sau deteriorare;
- c. Schimbarea numărului de apel, la solicitarea reprezentantului desemnat al Beneficiarului;
- d. Posibilitatea transmiterii și primirii de SMS-uri (transmitere simultană la unul sau mai mulți destinatari) ;
- e. Serviciul de mesagerie vocală, inclusiv activarea/dezactivarea acestuia;
- f. Prezentarea/restricționarea identității apelantului;
- g. Servicii de apel în așteptare și de conferință;
- h. Conectarea la serviciul internațional și roaming, la solicitarea reprezentantului desemnat al Beneficiarului (pe perioade determinate sau permanente), pentru fiecare abonament contractat. Nu se va percepe taxă de deschidere și nu se va solicita constituirea de depozite în lei sau în valută pentru acest serviciu.
- i. Informarea privind costurile și traficul voce/date realizat, în orice moment pe perioada de facturare, prin transmitere/recepție mesaj SMS.
- j. vizualizarea facturilor emise cu indicarea traficului care a generat eventualele costuri suplimentare, generarea unor rapoarte configurabile cu posibilitate de salvare în format compatibil MS Excel, copii ale facturilor deja emise, factura detaliată a convorbirilor curente, sau anterioare, inițierea unor reclamații referitoare la calitatea serviciului, facturile emise etc.

1.3 Caracteristici Servicii Abonamente



- A). Traficul de date mobile efectuat prin punctul de acces „vpn” definit pe smartphone este gratuit in limita minim 1 GB/luna.
- B). Toate cartelele SIM vor fi livrate cu cel puțin 20 zile înainte de data inceperii furnizarii serviciilor.
- C). Ofertantul va permite transferul de responsabilitate, fără costuri suplimentare, pentru oricare din abonamente, la solicitarea reprezentantului desemnat al Beneficiarului;
- D). Ofertantul va asigura activarea gratuită a SIM-urilor ;
- E). Ofertantul va permite traficul pentru toate aplicatiile de tip Voip si OTT (over-the-top), fara taxe suplimentare, prin punctele de acces „vpn” si „internet”.
- F). Abonamentele de voce mobila vor contine minimal :

ABONAMENT	TIP I	TIP II	TIP III	TIP IV (cartela date mobile 4G pentru Tableta)
Minute incluse nationale	Minim 650	Minim 1000	Nelimitat	-
Minute incluse in retea	Nelimitat	Nelimitat	Nelimitat	-
Trafic date Internet GB	Minim 1G	Minim 5 GB	Nelimitat GB	20 GB*

*Viteza in 3G pana la 21,6 Mbps
Viteza in 4G pana la 150 Mbps

La depasirea si atingerea acestor praguri minimale serviciile se vor bloca automat la cerererea Beneficiarului.

1.4 Serviciul de roaming - date și voce:

Se vor prezenta anexat liste cu tarile in care / către serviciul este disponibil (asigurarea obligatorie a serviciului de roaming pentru toate țările Uniunii Europene, SUA, Canada și Asia). Nu se va percepe taxă de deschidere serviciu și nu se va solicita constituirea de depozite în lei sau în valută pentru servicii de voce-date in roaming. Ofertantul va asigura distinct, in functie de solicitarea primita din partea Beneficiarului, acces in roaming la date sau numai la voce, fara alte actiuni din partea utilizatorului aparatului telefonic.

Obs1: Beneficiarul nu este obligat sa contracteze cantitatile estimate mai sus, existant posibilitatea la momentul semnării contractului ca numarul de abonamente activate sa fie mai mic sau mai mare in functie de structura si numarul personalului aferent Organigramei Primariei Sectorului 3.

6. LOCUL DE LIVRARE: Sediul autorității contractante.

ȘEF SERVICIU
DAN COMĂNESCU

Întocmit
Mărioara Petrică