

CAIET DE SARCINI

1. Denumirea contractului :

Servicii de mentenanță pentru : **centrala telefonică-rețea telefonică**

- servicii de întreținere a rețelei telefonice, cod CPV : 50334110-9;
- servicii de reparare și de întreținere a centralelor telefonice interne, cod CPV: 50334130-5;

- servicii de reparare și de întreținere a aparatelor telefonice cod CPV: 50334140-8.

Durata contractului: de la data semnării contractului până la **31.12.2023**

2. Obiectul caietului de sarcini:

a) Executarea operațiunilor de mentenanță pentru centrala telefonică-rețea telefonică din sediul Consiliului Județean Cluj din municipiul Cluj Napoca, calea Dorobanților nr. 106.

b) Executarea operațiunilor de mentenanță pentru centrala telefonică-rețea telefonică din sediul Direcției de Administrare a Domeniului Public si Privat, din municipiul Cluj Napoca, str. Alexandru Vaida Voevod nr. 53-55.

c) Executarea operațiunilor de mentenanță pentru centrala telefonică-rețea telefonică din sediul Centrului Militar Zonal Cluj din municipiul Cluj Napoca, calea Dorobanților nr. 8-10.

3. Informații generale:

Cerințele impuse prin caietul de sarcini sunt considerate ca fiind minimale și obligatorii pentru serviciile de mentenanță aferente **centralelor telefonice și rețelelor de telefonie interioară**.

Centralele telefonice și rețelele interioare au următoarele caracteristici:

a) centrala telefonică internă model Panasonic KX - TDA600, 1 flux ISDN, rețea telefonică interioară cu 100 interioare montată *la sediul Consiliului Județean Cluj din municipiul Cluj Napoca, calea Dorobanților nr. 106.* :

b) centrala telefonică internă model Siemens UiPath 1150, rețea telefonică interioară cu 16 interioare, 4 linii exterioare, 1 abonat digital montată *la Direcția de Administrare a Domeniului Public si Privat, din municipiul Cluj Napoca, str. Alexandru Vaida Voevod nr. 53-55:*

c) centrala telefonică internă model Panasonic KX TDA 100, rețea telefonică interioară cu 15 interioare montată *la sediul Centrului Militar Zonal Cluj din municipiul Cluj Napoca, calea Dorobanților nr. 8-10*

4. Condiții generale care trebuie îndeplinite de către ofertanți:

4.1 Prestatorul trebuie să asigure împreună cu personalul desemnat din partea instituției interconectarea, configurarea și funcționarea optimă a rețelelor telefonice și a centralelor telefonice.

4.2 Prestatorul trebuie să efectueze activitatea de service asupra tuturor componentelor care alcătuiesc rețeaua telefonică astfel încât fiecare element component al structurii să funcționeze optim.

4.3 Activitatea de service și asistență tehnică se va derula sub directă îndrumare a personalului din cadrul Serviciului SSM-PSI, Logistic din cadrul Consiliului Județean Cluj care va coordona activitatea de prestare a service-ului.

4.4 Valoarea contractului va fi exprimată în lei. Această valoare se determină prin însumarea serviciilor și a pieselor de schimb estimate pe durata contractului prevăzute în Anexă.

Oferta tehnică și financiară se va depune pentru toate serviciile și piesele de schimb prevăzute în Anexă și estimate pe durata contractului.

4.5 Tarifele vor îngloba cheltuielile pentru prestarea întregii game de servicii aferente fiecărui sistem în parte.

4.6 Transportul echipamentelor și specialiștilor se realizează în exclusivitate pe cheltuiala firmei prestatoare. Toate materialele de întreținere / reparare (aspiratoare praf, pensule, substanțe degresante, spray, etc.) și toate mijloacele tehnice sunt asigurate de către ofertant și sunt incluse în cadrul valorii reviziei generale din propunerea financiară.

4.7 Firma prestatoare trebuie să posede spațiu de depozitare și stocuri locale de piese de schimb pentru remedierea rapidă a sistemelor defecte.

4.8 Activitățile desfășurate în cadrul serviciilor solicitate se vor desfășura pe toată durata contractului, fără discontinuități.

4.9 Garanția oferită pentru piesele de schimb și pentru manoperă va fi de cel puțin 12 luni.

5. Cerințe obligatorii pentru ofertant:

5.1 Pentru realizarea activității de reparare și de întreținere a sistemelor (centrale telefonice interne, rețea telefonie) este necesar ca prestatorul să fie specializat pentru efectuarea activității de service și să aibă în structura sa personal cu pregătire profesională și calificare corespunzătoare pentru îndeplinirea contractului (se vor depune documente din care să rezulte calificarea / atestarea pentru prestarea acestor servicii).

5.2 La solicitarea beneficiarului (telefonic sau email) prestatorul va respecta următorii timpii de intervenție și rezolvare pentru defecțiunile sesizate :

Nr.crt	Impactul incidentului asupra utilizatorului	Prioritate	Timp de răspuns	Timp de rezolvare
1	Echipamentele funcționează în configurația minimă ce asigură performanțele initiale.	mica	NBD	De comun acord
2	Echipamentele nu funcționează, sunt afectați mai multi utilizatori.	mare	4h	8 h
3	Echipamentele nu funcționează, nici un utilizator nu poate lucra.	foarte mare	2 h	1 h

NBD-Next Business Day, a doua zi lucrătoare

5.3 Personalul prestatorului se obligă să respecte reglementările și regulamentele interioare ale beneficiarului, pe toată durata prezenței sale în zona unde sunt instalate echipamentele.

6. Specificații tehnice privind operațiile de mentenanță pentru centralele telefonice și rețelele telefonice interioare

6.1 Cerințe specifice privind operațiile de mentenanță pentru centralele telefonice și rețelele de telefonie interioară aferente celor 3 locații :

- a) Remedierea defecțiunilor sesizate, verificarea și repararea, după caz, a porturilor interne, a punctelor de conexiune (rack, repartitor, etc.) și a setărilor din centrala telefonică;

- b) Verificarea, testarea aparatelor telefonice și a faxurilor existente în cadrul instituției, înlocuirea aparatelor defecte;
- c) Verificarea și remedierea defecțiunilor apărute de la centrala telefonică până la aparatul telefonic – defecțiuni la port în centrala telefonică, repartitor, dulap rack, doză în perete; cablu, priză, aparat telefonic, etc.;
- d) Mutarea numerelor de interior între încăperile din instituție, în centrala telefonică precum și alocarea altora noi în funcție de solicitare;
- e) Programarea și restricționarea centralei telefonice în funcție de solicitare;
- f) Dacă sunt necesare realizarea unor lucrări de dezvoltare, schimbare, modificare a rețelei de telefonie existente acestea se vor efectua la solicitarea beneficiarului în cadrul intervențiilor accidentale la solicitarea beneficiarului.

Manopera aferentă intervențiilor accidentale este de 6 ore/ intervenție, numărul de intervenții și piesele /materialele sunt cele cuprinse în Anexa.

6.2 Cerințe specifice privind configurarea centralei telefonice model Panasonic KX - TDA600 montată la sediul Consiliului Județean Cluj, calea Dorobanților nr. 106

Pentru îmbunătățirea activității instituției este necesară configurarea centralei telefonice prin instalarea unui sistem IVR (Interactive Voice Response).

Software IVR să îndeplinească următoarele funcții:

- să fie utilizat doar pentru apelurile din exterior;
- să poată încărca și înregistra mesaje personalizate;
- să intre automat în funcțiune când operatorul nu răspunde sau linia este ocupată;
- să permită conectarea unui număr de minim 9 interioare;
- să returneze apelul către operator în cazul în care nu este apelat nici un interior;

Mesajul IVR de întâmpinare al apelurilor va avea următoarele caracteristici:

- va asigura ghidarea apelanților către un număr de minim 9 beneficiari / departamente din rețeaua de telefonie internă a instituției, beneficiari care vor putea fi apăsați direct prin tastarea unei taste numerice de la 1-9.
- mesajul înregistrat va fi în limba română (voce feminină și masculină), vocea ivr a mesajului de întâmpinare trebuie să aibă o tonalitate familiară, naturală
- mesajul va avea cel puțin următoarea formă:

„ Buna ziua! Ați sunat la instituția Consiliul Județean Cluj. Dacă nu doriți să așteptați până când veți fi preluat de către operator puteți apăsa direct următoarele servicii:

<i>Pentru Cabinet Președinte</i>	<i>Tasta 1</i>
<i>Pentru Serviciul Relații cu Publicul</i>	<i>Tasta 2</i>
<i>Pentru Direcția Urbanism și Amenajarea Teritoriului</i>	<i>Tasta 3</i>
<i>Pentru Serviciul Buget Local, Venituri</i>	<i>Tasta 4</i>
<i>Pentru Serviciul Financiar Contabil</i>	<i>Tasta 5</i>
<i>Pentru Biroul Instituției Publice, Governanță Corporativă</i>	<i>Tasta 6</i>
<i>Pentru Serviciul Juridic – Arhivă</i>	<i>Tasta 7</i>
<i>Pentru Serviciul Juridic-Contencios Administrativ</i>	<i>Tasta 8</i>
<i>Pentru Compartimentul Ghișeu Unic</i>	<i>Tasta 9 ”</i>

OBS. Lista și mesajul IVR pot fi suferi modificări și completări, varianta finală se va stabili între beneficiar și prestator după audiția materialului înregistrat.

6.3 Pentru fiecare lucrare de intervenție efectuată prestatorul va întocmi un Raport de Intervenție care va fi confirmat de către un reprezentant al beneficiarului / Serviciului Logistic

6.3 La finalul intervențiilor sau lucrărilor personalul prestatorului va efectua probe de funcționare în prezența beneficiarului pentru echipamentele asupra cărora s-a intervenit

6.5 În cazul în care se constată că sunt necesare realizarea unor lucrări de dezvoltare, schimbare, modificare a rețelei de telefonie existente sau este necesară înlocuirea de piese sau subansamble defecte care nu sunt prevăzute în Anexa, pentru acestea prestatorul va întocmi un deviz estimativ, diagnosticarea echipamentului în vederea efectuării reparațiilor și eliberarea devizului estimativ fiind acordată gratuit.

7. Modalități de plată:

Plata se va efectua în lei, în termen de 30 de zile de la emiterea de către prestator a facturii lunare însoțite de Raportul de intervenție / Fișa cu operațiunile de service efectuate. Plata serviciilor prestate se va efectua prin Trezoreria Cluj Napoca.

DIRECTOR GENERAL

CRISTINA ȘCHIOP



Serviciu SSM-PSI, Logistic
Întocmit / Redactat: Baicu Tănase



ANEXA

DENUMIRE LUCRARE		Nr. intervenții	Preț unitar (lei fără TVA)	TOTAL (lei fără TVA)	
1	Manoperă aferentă intervențiilor accidentale la solicitarea beneficiarului (6 ore / intervenție/ locatie - sediul CJ Cluj, sediu DADPP Cluj)	15			
2	Manopera, piese, configurare centrala sediu CJC pentru mesaj IVR in limba romana si engleza și redirectionare apeluri catre 9 departamente/ interioare din cadrul CJ	1			
3	Manoperă aferentă intervențiilor accidentale la solicitarea beneficiarului (6 ore / intervenție/ locatie - sediul CMZ Cluj)	5			
TOTAL MANOPERA an 2023 (lei fără TVA)					
Estimare piese de schimb pentru anul 2023 retea telefonica		UM	Cant.	Preț unitar (lei fără TVA)	TOTAL (lei fără TVA)
SEDIUL CJ CLUJ, SEDIU DADPP CLUJ					
1	aparat telefonic Panasonic KX-DT 521	buc	2.00		
2	aparat telefonic Panasonic KX-DT 543 CE	buc	1.00		
3	aparat telefonic Panasonic KX-TS 560	buc	5.00		
4	Aparat telefonic fara fir Panasonic D1611: Diagonala display: 1.6 inch Caller ID Da, Speaker: Da, Agenda 50 de numere si nume, Timp de functionare minim: 8 ore (Convorbire) , 200 ore (Standby), Acumulatori și baza încărcare incluși.	Buc	5		
5	cablu telefonic 4 fire plat	m	50.00		
6	adaptor telefonic 6P4CRJ11 (1 tata- 2 mama)	buc.	10.00		
7	priza dubla telefonica 6P4C	buc.	10.00		
8	priza simpla telefonica 6P4C	buc.	10.00		
9	cablu telefonic spiralat 2 m	buc.	10.00		
SEDIUL CMZ CLUJ					
1	aparat telefonic Panasonic KX-DT 521	buc	1.00		
2	aparat telefonic Panasonic KX-TS 560	buc	2.00		
TOTAL MATERIALE PENTRU ANUL 2023 (lei fără TVA)					
TOTAL GENERAL (manopera și piese de schimb)				(lei fără TVA)	