

13E/1218/23.08.2017

COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE

A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.

B-dul Dincu Golescu 38, sector 1, București, România,

010873

Tel: (+4 021) 264 32 00 Fax: (+4 021) 312 09 84

Email: office@andnet.ro

CUI 16054368; J40/552/15.01.2004, Capital social

16.377.920 RON

Operator de date cu caracter personal nr. 16562



APROBAT,

DIRECTIA G.E. RUTIERA

DIRECTOR GEN. ADJ.,

Radu Dumitru MUNTIANU

CAIET DE SARCINI

privind achiziția serviciilor de telefonie fixa pentru CNAIR-Central

1. INTRODUCERE

Prezentă documentație stabilește cerințele și serviciile minime și obligatorii, care trebuie îndeplinite de către Prestatori, furnizori de servicii de comunicații telefonice. Neîndeplinirea unei cerințe sau a unui serviciu din prezenta specificație tehnică duce la declararea ofertei ca fiind neconformă și eliminarea acesteia.

Documentația de atribuire se adresează Prestatorilor de servicii de comunicații voce, care dețin rețele cu acoperire națională și care pot asigura comunicările solicitate pentru toate localitățile autorității contractante.

Scopul utilizării serviciilor de telefonie fixă îl constituie asigurarea desfasurării activității în cadrul C.N.A.I.R. - Central și asigurarea mentenanței centralei telefonice digitale ALCATEL PRBPBX 23433605 și echipamentelor ce deservesc telefonia fixă.

2. OBIECTUL LICITAȚIEI

2. Încheierea unui contract pe o perioadă de 12 luni, pentru achiziționarea serviciilor de telefonie fixă cu păstrarea numerotației existente, asigurarea serviciilor de întreținere și reparatii pentru centrala telefonică digitală, ALCATEL PBX 23433605 și a echipamentelor ce deservesc telefonia fixă, în vederea bunei desfasurări a activității C.N.A.I.R. - Central.

3. CANTITATEA

3.1. Servicii de telefonie fixă cod CPV : 64210000-1

3.2. Servicii de întreținere pentru centrala telefonică Alcatel PBX 23433605 și

3.2. Servicii de întreținere pentru centrala telefonică Alcatel PBX 23433605 și echipamentelor ce deservesc telefonia fixă cod CPV : 50334100-6

4. DEFINIȚII

Echipamentele de telefonie fixă și rețeaua telefonică interioară din cadrul C.N.A.I.R.-S.A Central au următoarea configurație generală :

- 10 linii telefonice principale individuale;
- 2 Fluxuri ISDN PRA (150 canale/flux) ;
- Direct Dial Inward (DDI) ;
- Serviciul număr scurt de apel 9360 cu 5 linii suport;
- 3 linii numerotate TELVERDE cu 9 linii suport.

4.1. Linie telefonică principală (LTP)-este linia telefonică care conectează echipamentul terminal al abonamentului la rețeaua telefonică comutată publică și care are o parte dedicată în echipamentul unei centrale telefonice. Linia conectată la centrala telefonică poate fi folosită exclusiv de un abonat.

4.2. Servicii ISDN-serviciu specializat care asigură o gamă largă de aplicații privind transmisiile de voce, video, text și date și o varietate de alte servicii suplimentare, folosind o linie telefonică;

Tipuri servicii ISDN:

- ISDN-PRA(PRI) include un acces primar (PRA), echipamente de acces, numerotate.
- DDI(Direct Dial Inward) - pentru grupuri de câte 10 numere apelabile din rețeaua comutată publică economică. Serviciul DDI permite unui utilizator care formează un număr al unui abonat care are o centrală proprie PBX, să finalizeze apelul direct pe numărul postului de interior care constituie partea finală a unui număr național.
- Reparitor -dispozitiv prin care circuitele sunt conectate la echipamentul centrală/statiei de transmisiuni.

5. CERINȚE OBLIGATORII

5.1. La sediul CNAIR -SA Central funcționează o centrală telefonică digitală ALCATEL PBX 23433605.

Pentru centrala mai sus menționată și pentru aparatele telefonice fixe aferente centralei serviciile de service trebuie să cuprindă următoarele activități:

- verificarea și repararea, periodică lunară a porturilor interne, a punctelor de conexiune(rack, reparitor) și a setarilor în CTA;
- verificarea și repararea oricărui defecțiune aparute de la CTA până la aparatul telefonic (defecțiuni la port în centrală, duap rack, doza în perete,, cablu,, priză aparat telefonic;
- mutarea numerelor de telefon de interior între încăperile din companie, precum și alocarea altora noi în funcție de solicitare;
- programarea și restricționarea CTA în funcție de solicitare ;
- intervenția rapidă la sediul companiei la solicitarea beneficiarului ori de câte ori este necesar iar în cazul defecțiunilor se va prezenta în cel mai scurt timp pentru remediere;
- realizarea unor lucrări de dezvoltare, schimbare, modificare a rețelei de telefonie care necesită material și timp de lucru-manopera distinctă, se va opera după prezentarea unui deviz de lucrări aprobat de beneficiar, fiind facturată ulterior în funcție de devizul aprobat;

- realizarea operatiunilor va fi executata cu personal de specialitate, realizarea unor servicii de reparatie si verificare la standarde si performante de calitate;
- monitorizarea permanenta a serviciului si un program de asistenta tehnica 24 ore pe zi, 7 zile din 7,365 zile/an.
- castigatorul va trebui sa asigure fara percepere unei taxe/chirii, echipamentele de conectare necesare prestarii serviciilor de telefonie fixa si 50 bucati aparate telefonice analogice si 5 bucati aparate telefonice digitale.

5.2. CARACTERISTICI CALTATIVE, TEHNICE SI DE SIGURANTA IN EXPLOATARE

CALTATIVE

a. Prestatorul are obligatia sa respecte in totalitate cerintele impuse in Cateiul de Sarcini, in vederea mentinerii in bune conditii de functionare a echipamentelor de telecomunicatii din sediul C.N.A.I.R.-Central;

b. Prestatorul este raspunzator fata de autoritatea contractanta pentru indeplinirea obligatiilor contractuale privind serviciile de telecomunicatii;

c. Prestatorul de servicii se obliga sa execute si sa garanteze urmatoarele activitati:

- mentinerea in parametri normali de functionare a echipamentelor autoritatii contractante a caror mentenanta trebuie sa o asigure fara costuri suplimentare;
- eliminarea defectelor accidentale ale echipamentelor;
- preluarea deranjamentelor se va face 24 de ore din 24, 7 zile din 7,365 zile din 365;
- asistenta tehnica va fi gratuita pentru orice probleme legate de functionarea retelei pe perioada desfasurarii contractului;

- in cazul aparitiei unei defectiuni accidentale la echipamentele de telecomunicatii, prestatorul are obligatia inceperii remedierii in maxim 4 ore de la anuntarea acesteia;

- prestatorul va garanta calitatea serviciilor si lucrarilor executate;

TEHNICE

a. Solutia oferita trebuie sa asigure comunicatiile de voce interne si cu alte retele publice, ea trebuie sa tina cont de necesitatile ulterioare de dezvoltare, permitand adaugarea de module la structura existenta, dezvoltarea capacitatii si a serviciilor oferite;

b. Sistemul va permite toate tipurile de abonati: abonati analogici, abonati digitali;

c. Toate liniile telefonice trebuie sa poata fi utilizate pentru voce, cat si pentru fax. Numarul de telefon fiecarei linii telefonice, va ramane neschimbat, indiferent ca se transmite fax sau comunicatii;

d. Serviciul de telefonie fixa va indeplini urmatoarele cerinte:

- portarea numerelor de telefon actuale in termen de 10 zile;
- acces permanent la apeluri nationale, mobile si internationale;
- interconectare cu principalii operatori nationali de telefonie fixa si mobila inregistrati la ANCOM, care opereaza pe teritoriul Romaniei;
- posibilitatea limitarii si/sau parolarii a apelurilor de iesire pentru fiecare linie;
- repetarea ultimului numar format;
- apel in asteptare;
- apelarea serviciilor publice de urgenta (112);
- prestarea serviciului 24h/24h, 7 zile /saptamana, 365 zile pe an;
- asigurarea conectarii aparatelor de fax existente in cadrul companiei;
- punerea la dispozitia autoritatii contractante a desfasuraturii convorbirilor telefonice la cerere;
- trecerea la noul prestator se va face in aceeasi zi pentru toate posturile, fara intreruperea serviciilor;
- instalarea gratuita a serviciilor telefonice pe tot parcursul contractului;

- prestatorul trebuie sa asigure compatibilitatea gratuit cu tipul centralei telefonice apartinand autoritatii contractante si cu terminalele existente;
- ofertantul va asigura instalarea serviciilor fara a aduce modificari retelei interioare existente;

6. CERINTE OBLIGATORII VOCE

Prestatorul trebuie sa asigure un pachet complet de furnizare servicii publice de voce care sa satisfaca in totalitate cerintele din prezenta specificatie tehnica.

Serviciile vor fi oferite in baza unor documente justificative, valabile la data depunerii ofertei, conform OUG 79/2002, care se vor anexa ofertei tehnice, precum certificat tip emis de Autoritatea Nationala de Administrare si Reglementare in Comunicatii (A.N.C.O.M.) aflat in vigoare la data depunerii ofertei, pentru atestarea dreptului de furnizare a serviciilor de telefonie prin intermediul unor retele publice fixe sau cu mobilitate limitata.

In functie de solutia tehnica propusa, se vor atasata documente justificative precum certificatul tip emis de ANCOM, copii dupa licentele de utilizare a frecventelor radioelectrice pentru furnizarea unei retele publice fixe sau cu mobilitate limitata.

Prestatorul va furniza serviciile de voce prin echipamentele puse la dispozitie de acesta si pentru cele aflate deja in dotarea autoritatii contractante (centrale telefonice, aparate telefonice, aparate fax).

Echipamentele puse la dispozitie de catre Prestator trebuie sa fie compatibile cu cele detinute in prezent de catre Achizitor (echipamente fax cu interfaa RJ11, aparate telefonice terminale analogice si digitale cu interfaa RJ11, centrale telefonice TDM cu interfaa EI - ISDN-PRA).

Prestatorul castigator va asigura continuitatea serviciilor de comunicatii existente fara taxe de instalare si cheltuieli materiale si de manopera suplimentare pentru Achizitor.

Se va asigura interconectare directa cu majoritatea operatorilor nationali de telefonie fixa si mobila inregistrati la ANCOM. Se va declara pe proprie raspundere operatorii cu care Prestatorul are asigurata interconectarea directa.

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

Prestatorul va asigura, la cerere, fara costuri suplimentare, mutariile legaturilor in cazul mutarii sediliilor Achizitorului, in limita a 25% din numarul total de locatii.

6.1 CERINTE SERVICII TELEFONIE

Se doreste implementarea unei Solutii Integrate de Voce, ce va permite furnizarea unor Servicii de Comunicatii de Voce standard si avansate.

Reteaua Prestatorului trebuie sa fie complet redundanta, asigurand o disponibilitate de minim 99.99%. Se va descrie modul in care se asigura redundanta.

Pentru a beneficia de un inalt grad de securitate asociat traficului de voce generat in retea, se

solicita rutarea acestuia într-un mod securizat, pe suport de transmisiuni și prin echipamente securizate. Se va detalia modul în care se asigură acest lucru.

Transmisiunile de fax se vor face utilizând același plan de numerotație și aceeași interfață fizică ca pentru serviciul de voce oferit. Ca o consecință, pe aceeași interfață fizică oferită se vor putea transmite serviciile de voce și fax. Transmisiile fax vor avea viteză de transmisie a datelor de minim 9,6 kbit/s. Neîndeplinirea acestor cerințe atrage după sine respingerea ofertei.

Pentru interfațarea cu echipamentele Achizitorului, Prestatorul va asigura, după caz, echipamentele terminale necesare furnizării serviciilor solicitate prevăzute cu marcajul de conformitate CE.

1) Linie telefonică principală – reprezintă o linie telefonică care conectează echipamentul terminal al abonatului din rețeaua comutată publică (PSTN) cu acoperire națională a Prestatorului.

- Polaritatea alimentării: conform ETSI TBR21
- Rezistența între fire: conform ETSI TBR21
- Condiții la 50 Hz

- impedanță: conform ETSI TBR21
- răspunsul tranzitoriu: conform ETSI TBR21
- curentul continuu: conform ETSI TBR21
- dezechilibrul de impedanță în raport cu pamantul: conform ETSI TBR21
- rezistența la pamant: conform ETSI TBR21
- condiția de detectare a soneriei: conform ETSI TBR21

Starea de linie angajată

- Caracteristicile de buclă: conform ETSI TBR21
- Impedanță: conform ETSI TBR21

Limitarea nivelului de emisie

- Nivelul mediu de emisie: conform ETSI TBR21
- Nivelul instantaneu: conform ETSI TBR21
- Nivelul de emisie în banda de 10 Hz: conform ETSI TBR21

Descrierea condițiilor de apel și semnalaizare

- Formarea automată cu și fără detectarea tonului: conform ETSI TBR21
- Semnalaizarea DTMF

- Codurile de combinare a frecvențelor: conform ETSI TBR21
- Nivelurile de emisie: conform ETSI TBR21
- Componentele de frecvențe nedorite: conform ETSI TBR21

- Durata tonului: conform ETSI TBR21
- Durata pauzei: conform ETSI TBR21

- **Servicii/Funcționalități minime obligatorii:**

- **CLIP (Calling Line Identity Presentation)** – identificarea numărului de la care vine apelul

- **CLIR (Calling Line Identification Restriction)** – neafisarea numarului de la care se initiaza apelul pe terminalul apelat, care are serviciul CLIP activat
 - **NSI** – numar de telefon neinformabil
 - **apel in asteptare si reapelarea ultimului numar format**
 - **transmisii fax** avand viteza de transmisie a datelor de minim 9,6kb/s (conform recomandarii ITU-T, inclusiv cele asociate tehnologiei IP). Aparatele fax se vor putea conecta direct la aceste linii, pe portul comun (acelasi) cu serviciul de voce oferit. Astfel, serviciul de fax va permite utilizarea aceluiasi port fizic si al aceluiasi numar de apel, din planul de numeratie al Prestatorului, atat pentru efectuarea unei transmisii de voce, cat si a unei transmisii de fax, cu mentiunea ca initierea unei transmisii fax se va putea realiza pe aceeasi linie telefonica principala in timpul unei convorbiri telefonice.
 - **acces unidirectional sau bidirectional**
 - **definire grup de hunting**
- La cerere, Achizitorul va putea solicita activarea, respectiv dezactivarea, facilitatilor CLIP, CLIR, NSI, acces unidirectional/bidirectional si definire grup de hunting pentru serviciile contractate. Operatiile de activare/dezactivare pentru aceste servicii/optiuni, vor fi gratuite pe toata perioada contractului.

2) **ISDN PRA (30B+D)** – linie digitala care contine 30 canale de comunicatii de 64 kbps fiecare, un canal de sincronizare de 64kbps si un canal de semnalizare de 64kbps, ai caror parametri tehnici (interfata electrica etc.) trebuie sa fie furnizati conform standardului ETSI TBRA4.

Specificatie tehnica:

- impedanta de sarcina: 120 Ω
- rata bit: 2.048kbps
- cod linie: HDB3 (conform ITU-T REC. G.703)

Servicii/Funcionalitati minime obligatorii:

- **DDI (Direct Dial-In)** – grup de numere asociate cu una sau mai multe linii telefonice care sa permita Achizitorului 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
- **NSI** – numar de telefon neinformabil
- **AOC (Advice Of Charge)** sau echivalent - 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**
- **serviciile fax** oferite prin aceasta linie, vor asigura posibilitatea conectarii aparatelor fax la liniile de interior ale centralei telefonice PBX a Achizitorului care se va interfata cu linia ISDN PRA a Prestatorului.

La cerere, Achizitorul va putea solicita activarea, respectiv dezactivarea, facilitatilor AOC, DDI, CLIP, CLIR, NSI pentru serviciile contractate. Operatiile de activare/dezactivare pentru aceste servicii/optiuni, vor fi gratuite pe toata perioada contractului.

3) Servicii cu valoare adaugata de tip numar de telefon cu apelare gratuita de tip "TelVerde" - vor fi functionale doar la nivel national si vor permite Achizitorului receptionarea apelurilor prin intermediul unui numar unic de acces, de forma 08008 xxx xxx si dirijarea acestora in functie de un set de parametrii predefiniti (timp, origine, cota procentuala, etc).

Cerinte:

- Va putea fi apelat doar la nivel national, atat de la terminale conectate la linile telefonice analogice sau digitale, din retelele 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 pot apela acest numar, indiferent de zona geografica a tarii sau timp, formand direct numarul respectiv;
- Taxarea inversa reprezinta tarifararea apelurilor numai in contul abonatului acestui serviciu; Abonamentul lunar aferent acestui serviciu va fi cu o valoare fixa care va include toate costurile inclusiv apelurile receptionate.
- Numarul de telefon va fi de tip preferential, ales de Achizitor la data activarii serviciului, in functie de disponibilitatea numarului in retea Prestatorului.

Caracteristici suplimentare (optionale si gratuite):

- 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
- Coadă de asteptare (Call Queue)

4) **Numar scurt de apel** - serviciu de directionare a apelurilor in retea PSTN/ISDN catre un punct de acces fizic determinat, utilizand un numar de 4 cifre. Numarul scurt de apel va fi apelabil din toate retelele de telefonie fixa si mobila din Romania. Tariful catre aceste numere de apel va fi considerat apel cu tarif normal in retea initiatorului si conform tipului de abonament al acestuia.

6.2 Mentenanta si service PBX

Personnelul implicat in aceasta activitate este alcătuit din specialiști cu vasta experiență în domeniul telecomunicațiilor. Activitatea personalului angrenat în procesul de instalare și mentenanță PBX este reglementată de către trei proceduri ISO operationale :

a) Instalarea echipamentelor PBX

b) Intretinerea preventiva si corectiva a echipamentelor PBX

c) Tratare Module Defecte (asigurare stoc de service).

Interventia, mentenanta, configurarea sau programarea pentru centrala telefonica PBX se va face preventiv sau direct in urma sesizarii dumneavoastra in cadrul unui contract de service.

a) Preluarea la un numar unic a sesizărilor Beneficiarului, cu program permanent 24 ore/zi.

b) Timpul de raspuns la sesizari de maxm 4 ore

c) Personal cu expertiza certificata pentru principalii producatori de echipamente
d) In cazul repararii echipamentelor se vor plati doar piesele inlocuite, manopera si cheltuielile de deplasare fiind suportate de catre firma castigatoare.

e) Asigurar in baza CONTRACTULUI DE SERVICE continuitatea serviciilor PBX prin inlocuirea echipamentului defect cu altul identic sau similar pe durata reparatiei

f) Contractul de service prevede revizii periodice conform documentatiei tehnice a producătorului echipamentului, după un grafic convenit de comun acord cu Beneficiarul.

g) Contractul de service prevede un numar nelimitat de intervenții la cerere privind întreținerea, administrarea datelor de configurare și tratarea deranjamentelor

h) Contractul de service prevede obligatia Prestatorului de a face propuneri de upgrade si reconfigurari sau activari de facilitati suplimentare in scopul imbunatatirii activitatii in cadrul companiei in baza expertizarii dotarilor din sediile Beneficiarului

i) Contractul de service asigura instruirea personalului operator al Beneficiarului, pentru a utiliza echipamentele in conformitate cu instructiunile firmei producătoare.

j) Contractul de service acopera integral intretinerea circuitelor fizice de abonati la nivel de reparitor. Pentru lucrari asupra retelei (reparatii cabluri, prize, mutare fizica sau infintare de noi abonati) se vor aplica tarifele standard, ori de viz de calculatie daca activitatile nu sunt regasite in nomenclatorul de produse si servicii ale prestatorului. Programarea noilor modificari este acoperita de catre contractul de service.

7) Elemente de SLA si Penalitati

SLA (Service Level Agreement) reprezinta un acord asupra nivelului de calitate a serviciilor oferite de Prestator.

Pentru fluxurile ISDN PRA, serviciile cu numar scurt de apel si numar verde, disponibilitatea lunara garantata a serviciilor de voce va fi de cel puțin 99,90% calculata per serviciu. In cazul in care nu se respecta aceasta valoare, se vor acorda deduceri in factura urmatoare astfel:

- Disponibilitate între 99,50% si 99,89% - reducerea va fi de 25% din valoarea

- abonamentului lunar al serviciului pentru care nu s-a respectat SLA-ul;

- Disponibilitate între 99,00% si 99,49% - reducerea va fi de 50% din valoarea

- abonamentului lunar al serviciului pentru care nu s-a respectat SLA-ul;

- Disponibilitate sub 99,00% - reducerea va fi de 100% din valoarea abonamentului

- lunar al serviciului pentru care nu s-a respectat SLA-ul.

Pentru fiecare 24 de ore de nefunctionare, se vor calcula penalitati de 100% din valoarea abonamentului lunar al serviciului.

Pentru celelalte servicii de telefonie fixa disponibilitatea lunara garantata a serviciilor de voce va fi de cel puțin 99,50% calculata per serviciu. In cazul in care nu se respecta aceasta valoare, se vor acorda deduceri in factura urmatoare astfel:

- Disponibilitate între 95,00% si 99,49% - reducerea va fi de 25% din valoarea

- abonamentului lunar al serviciului pentru care nu s-a respectat SLA-ul;

- Disponibilitate între 90,00% si 94,99% - reducerea va fi de 50% din valoarea

- abonamentului lunar al serviciului pentru care nu s-a respectat SLA-ul;

- Disponibilitate sub 90,00% - reducerea va fi de 100% din valoarea abonamentului

- lunar al serviciului pentru care nu s-a respectat SLA-ul.

- Peste aceasta valoare, pentru fiecare 24 de ore de nefunctionare, se vor calcula

penalitati de 100% din valoarea abonamentului lunar al serviciului.

Calculul disponibilitatii lunare se calculeaza dupa formula de mai jos:

$$\frac{\text{Numarul de minute de intrerupere dintr-o luna al unei locatii} \times 100}{\text{Numarul de minute total dintr-o luna}}$$

8. SERVICII SUPPORT

a) Prestatorul va asigura suportul si garantia tuturor componentelor pe toata perioada

derularii contractului.

Prestatorul va asigura un account manager si o persoana de suport dedicata pentru a

asigura o buna gestionare a contractului. Prestatorul va furniza numele persoanelor desemnate

la data depunerii ofertei.

Prestatorul va oferi un serviciu de suport tehnic (Help-desk) unic pentru toate serviciile

din prezentul caiet de sarcini. Serviciul de suport trebuie sa fie accesibil permanent

(24/7/365) si sa fie disponibil in limba romana.

Prestatorul va furniza serviciul de tip Help-desk pentru toate problemele tehnice care pot

aparea in decursul functionarii sistemului oferit. Problemele vor fi semnalate de catre

personalul autorizat din partea Achizitorului.

Problemele vor fi raportate prin apelarea unui numar de telefon, prin posta electronica

sau printr-un sistem Help-desk.

Prestatorul va prezenta o descriere a resurselor materiale si umane de care dispune in

vederea asigurarii serviciilor de trouble-ticketing si procedura aferenta.

In cazul in care Prestatorul doreste sa efectueze o lucrare programata in retea proprie

care va afecta serviciile Achizitorului, Prestatorul va notifica Achizitorul in scris.

O eventuala intrerupere a serviciului in afara intervalului 22:00 – 07:00 se va considera

incident si se va trata conform SLA-ului.

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:

o Timp de raspuns (max. 15 minute)

o Timp de notificare (max. 2 ore)

b) Prestatorul se obliga sa asigure pe perioada contractuala personal care sa asigure

suport tehnic, pentru toate serviciile, dupa cum urmeaza:

• in municipiul Bucuresti cel putin patru persoane de contact calificate in domeniul

telecomunicatiilor.

- Se vor solicita aparate telefonice pentru fiecare linie telefonica principala si pentru linile
interioare si in plus 50 aparate telefonice analogice si 5 aparate telefonice digitale.

- Serviciul de inregistrare a apelurilor

Compatibilitate cu majoritatea sistemelor VoIP ce utilizeaza protocolul standard SIP

Monitorizare fluxuri E1/T1 pentru aplicatii de Call Center

Inregistrarea de inalta impiedanta a liniilor de telefonie digitala

Modul de inregistrare continua 24/7

Monitorizare/ascultare in timp real a apelurilor

Selectie vasta de codec-uri: G.729, GSM, G.711 A-law, μ -law, Linear PCM, IMA-ADPCM, MP3; format VOX

Posibilitatea de a inregistra convorbirile in format necompresat (spre ex. WAV) astfel incat sa ofere informatii deosebit de utile (direct sau catre software specializat de analiza a amprentei vocale) in investigatii si interceptari legale

Siguranta pentru software-ul utilizatorului

Suporta detectarea defectiunilor platformelor hardware si a telefoanelor digitale, precum si intruperea liniilor digitale

Access prin interfata Web

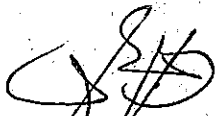
Design modular ce permite inregistrarea simultana pe mai multe canale, in diferite configuratii

Arhivare, stocare si redare avansata printr-un management eficient al inregistrarilor

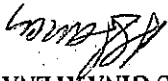
Datele sunt salvate in siguranta, fara a putea fi modificate in cazul unui abuz

Inregistrarile sunt dispuse sub forma de lista astfel ca pot fi cautate, filtrate si sortate simplu si rapid Inregistrarile pot fi exportate si trimise prin email.

SEF DEPARTAMENT ADMINISTRATIV,
ANGHEL GHEORGHE



SEF BIROU ADMINISTRATIV,
STANCU GINA ATENA



COUSINER BR 680

WY. TANGS W AUG 12

