CAIET DE SARCINI

privind achiziția unei centrale telefonice IP cu consolă și 19 aparate de telefonie (20 de posturi)

Cod CPV: 32550000-3 – Echipament telefonic; 51330000-6 – Servicii de instalare de echipament de telefonie

CUPRINS

1. Informații generale 2
2. Context și necesitate 2
3. Obiectul și cantitățile achiziției 2
4. Specificații tehnice minime obligatorii 2
4.1. Centrala telefonică IP (IP PBX) 2
4.2. Consola operator de răspuns (Secretariat) 3
4.3. Aparatele telefonice IP (19 extensii birouri) 3
4.4. Dirijarea apelurilor (IVR și consolă Secretariat) 3
5. Servicii de instalare, configurare și punere în funcțiune 3
6. Verificarea conexiunii pentru fiecare terminal 4
7. Instruirea personalului 4
8. Garanție și service 5
9. Cerințe privind ofertantul și oferta 5
10. Recepția și condiții de plată 5
11. Dispoziții finale 5

1. Informații generale

Autoritate contractantă	Inspectoratul Școlar Județean Buzău
Obiectul achiziției	Furnizare, instalare, configurare și punere în funcțiune a unei centrale telefonice IP (IP PBX) cu o consolă operator și 19 aparate de telefonie IP (în total 20 de posturi), inclusiv instruirea personalului.
Tip procedură	Achiziție directă, prin SEAP/SICAP – Catalog electronic / cumpărare directă
Valoare estimată	21.487,60 lei fără TVA (26.000 lei cu TVA inclus)
Criteriu de atribuire	Prețul cel mai scăzut, în condițiile respectării integrale a cerințelor tehnice minime din prezentul caiet de sarcini
Termen de livrare și instalare	Maximum 30 de zile calendaristice de la semnarea contractului / acceptarea comenzii
Garanție	Minimum 24 de luni pentru centrală și toate echipamentele

2. Context și necesitate

Centrala telefonică existentă a ISJ Buzău, de generație veche, este defectă și nu mai poate fi reparată din cauza uzurii avansate și a imposibilității procurării pieselor de schimb. Întreruperea serviciului telefonic afectează grav comunicarea internă și externă a instituției cu unitățile de învățământ, cu Ministerul Educației, cu autoritățile locale și cu publicul.

Se impune achiziția unui sistem de telefonie IP (VoIP) modern, care să asigure restabilirea comunicării, dirijarea apelurilor pe birouri și integrarea cu infrastructura de rețea existentă (LAN). Cablarea de rețea este deja realizată la fiecare birou, iar centrala se va amplasa în sala serverelor.

3. Obiectul și cantitățile achiziției

Nr.	Denumire produs / serviciu	U.M.	Cantitate
1	Centrală telefonică IP (IP PBX) – sistem complet (amplasată în sala serverelor)	buc.	1
2	Consolă operator de răspuns (amplasată la Secretariat)	buc.	1
3	Aparat telefonic IP desktop (extensii birouri)	buc.	19
4	Servicii de instalare, configurare IVR și punere în funcțiune	serviciu	1
5	Instruire personal (minimum 5 utilizatori)	serviciu	1

Notă: în total se solicită 20 de posturi telefonice (1 consolă operator la Secretariat + 19 aparate IP în birouri). Toate cerințele de mai jos sunt minime și obligatorii.

4. Specificații tehnice minime obligatorii

4.1. Centrala telefonică IP (IP PBX)

- Tip: IP PBX (Private Branch Exchange) bazată pe tehnologie VoIP, amplasată în sala serverelor instituției;

- Capacitate: minimum 20 de posturi interne (extensii SIP), cu posibilitate de extindere ulterioară;
- Linii externe: minimum 4 linii SIP trunk pentru conectare la rețeaua publică de telefonie;
- Compatibilitate protocol SIP standard (RFC 3261);
- Funcție IVR (Interactive Voice Response): răspuns automat cu meniu vocal configurabil pe birouri/compartimente;
- Transfer apeluri: transfer automat și manual între extensii, inclusiv de la consola de la Secretariat;
- Apel în așteptare, conferință minimum 3 căi, mesagerie vocală per extensie;
- Înregistrare / jurnalizare apeluri (CDR) și rapoarte de trafic;
- Interfață web de administrare și configurare, în limba română sau engleză;
- Alimentare PoE (Power over Ethernet) pentru aparatele IP sau, alternativ, switch PoE / injectoare PoE incluse;
- Suport pentru fax (Fax over IP): port analogic FXS integrat sau adaptor ATA cu suport protocol T.38, pentru conectarea aparatului de fax al instituției și păstrarea numărului de fax;
- Posibilitate de salvare (backup) și restaurare a configurației.

4.2. Consola operator de răspuns (Secretariat)

- 1 consolă / post operator amplasată la Secretariat, pentru preluarea și dirijarea apelurilor;
- Display LCD, vizualizarea stării extensiilor și transfer rapid al apelurilor;
- Taste programabile pentru acces rapid la birouri/compartimente;
- Prin consolă, secretariatul preia și transferă manual apelurile destinate celor 4 birouri ale conducerii (Inspector școlar general și inspectorii școlari generali adjuncți);
- Calitate HD Voice.

4.3. Aparatele telefonice IP (19 extensii birouri)

- Minimum 1 linie SIP per aparat, display LCD;
- Calitate HD Voice;
- Alimentare PoE;
- Compatibilitate deplină cu centrala ofertată;
- Funcții: transfer, redirecționare, apel în așteptare, agendă.

4.4. Dirijarea apelurilor (IVR și consolă Secretariat)

La apelarea numărului principal al ISJ Buzău, apelantul aude un mesaj de întâmpinare urmat de un meniu IVR cu opțiunile disponibile pe birouri/compartimente. Pentru majoritatea birourilor, apelul este redirecționat automat la extensia aferentă, prin selectarea cifrei corespunzătoare.

Pentru cele 4 birouri ale conducerii – Inspector școlar general și inspectorii școlari generali adjuncți – dirijarea apelurilor se realizează prin Secretariat: meniul IVR direcționează apelul către consola de la Secretariat, de unde operatorul preia și transferă manual apelul către biroul solicitat din conducere. Distribuția extensiilor pe birouri se comunică furnizorului la momentul instalării, conform organigramei ISJ Buzău.

5. Servicii de instalare, configurare și punere în funcțiune

Prețul ofertat include în mod obligatoriu următoarele servicii, fără costuri suplimentare:

- Livrarea echipamentelor la sediul ISJ Buzău;

- Montarea și instalarea centralei în sala serverelor și a consolei la Secretariat;
- Instalarea celor 19 aparate telefonice în birouri, utilizând cablarea de rețea (LAN) existentă, care este deja realizată pentru fiecare birou – nu se solicită lucrări noi de cablare structurată;
- Furnizorul asigură cordoanele de conectare (patch cord UTP) între priza RJ45 și aparatul telefonic din fiecare birou; întrucât distanța de amplasare a aparatului față de priză diferă de la birou la birou, patch cordurile vor fi, după caz, de 3 m, 5 m sau de cel mult 10 m;
- Configurarea centralei: crearea celor 20 de extensii, configurarea celor minimum 4 linii SIP trunk, a consolei operator și a mesageriei vocale;
- Programarea sistemului IVR, inclusiv dirijarea către Secretariat a apelurilor pentru cele 4 birouri ale conducerii și redirecționarea automată pentru celelalte birouri;
- Conectarea și configurarea centralei în rețeaua LAN a instituției, în sala serverelor: racordarea la switch-ul de rețea, configurarea adreselor IP / VLAN și asigurarea comunicației cu toate extensiile din birouri;
- Instalarea și configurarea faxului ISJ: se reutilizează aparatul de fax existent al instituției, conectat printr-un port analogic / adaptor ATA, și se configurează numărul de telefon și de fax al instituției; oferta include doar adaptorul analogic (ATA) necesar (dacă centrala nu dispune de port FXS), nu un aparat de fax nou;
- Testarea și punerea în funcțiune a întregului sistem.

6. Verificarea conexiunii pentru fiecare terminal

La finalizarea instalării, furnizorul va efectua, în prezența reprezentantului instituției, verificarea funcțională individuală a fiecăruia dintre cele 20 de terminale telefonice (consola și cele 19 aparate). Testarea se realizează atât intern (apeluri între extensii), cât și extern (apeluri către și dinspre afara instituției), testarea externă fiind condiționată de operatorul de telefonie care furnizează și distribuie semnalul. Pentru fiecare terminal se vor verifica și consemna:

- Înregistrarea corectă (SIP registration) a extensiei pe centrală;
- Efectuarea și primirea de apeluri interne între extensii;
- Efectuarea și primirea de apeluri externe (prin liniile SIP trunk), în funcție de operatorul de telefonie care distribuie semnalul;
- Testarea trimiterii și primirii unui fax pe numărul de fax al instituției;
- Funcționarea transferului de apel și a dirijării (IVR / consolă Secretariat) către terminal;
- Calitatea audio (HD Voice), fără întârzieri sau întreruperi;
- Funcționarea mesageriei vocale aferente extensiei.

Rezultatele se consemnează într-un proces-verbal de verificare a conexiunilor, anexă la procesul-verbal de recepție, semnat de ambele părți. Recepția se consideră finalizată numai după ce toate cele 20 de terminale funcționează corect.

7. Instruirea personalului

Furnizorul va asigura, la sediul instituției și inclus în preț, instruirea a minimum 5 utilizatori ai instituției, astfel:

- Instruire de utilizare pentru personalul de la posturile telefonice: efectuarea/primirea apelurilor, transfer, redirecționare, conferință, mesagerie vocală;
- Instruire dedicată personalului de la Secretariat pentru utilizarea consolei operator: preluarea și transferul apelurilor către birourile conducerii;

- Instruire de administrare pentru minimum 1 persoană desemnată: accesul la interfața web de administrare, gestionarea extensiilor, modificarea meniului IVR, salvarea/restaurarea configurației;
- Durata minimă a sesiunii de instruire: 2 ore;
- Predarea unui ghid de utilizare în limba română (tipărit sau electronic) pentru aparate, consolă și meniul IVR.

Instruirea se consemnează printr-un proces-verbal cu lista nominală a participanților, semnat de aceștia.

8. Garanție și service

- Perioada de garanție: minimum 24 de luni de la data recepției, pentru centrală și pentru toate echipamentele;
- În perioada de garanție, furnizorul asigură remedierea gratuită a defecțiunilor (intervenție și piese de schimb);
- Timp de răspuns la sesizarea unei defecțiuni: maximum 48 de ore lucrătoare;
- Timp de remediere: maximum 5 zile lucrătoare de la sesizare; pentru durate mai mari, furnizorul asigură o soluție temporară care să permită funcționarea serviciului telefonic;
- Asistență tehnică (telefon/e-mail) pe toată durata garanției;
- Disponibilitatea pieselor de schimb și a suportului tehnic se confirmă prin oferta furnizorului.

9. Cerințe privind ofertantul și oferta

- Oferta tehnică va demonstra îndeplinirea fiecărei cerințe minime din capitolul 4, prin specificarea producătorului, modelului și caracteristicilor tehnice ale echipamentelor propuse;
- Se vor anexa fișe tehnice / cataloage ale echipamentelor ofertate;
- Oferta financiară se prezintă conform Formularului de ofertă și Centralizatorului de prețuri (document separat);
- Prețul ofertat este ferm, exprimat în lei, și include livrarea, instalarea, configurarea IVR, verificarea terminalelor, instruirea și transportul;
- Ofertantul declară că deține capacitatea tehnică de a presta serviciile de instalare și configurare.

10. Recepția și condiții de plată

Recepția se realizează la sediul ISJ Buzău, pe baza procesului-verbal de recepție cantitativă și calitativă, însoțit de procesul-verbal de verificare a conexiunilor (cap. 6) și de procesul-verbal de instruire (cap. 7). Plata se efectuează prin ordin de plată, în termen de maximum 30 de zile de la recepția fără obiecțiuni și emiterea facturii, conform legislației privind plata în domeniul instituțiilor publice.

11. Dispoziții finale

Toate specificațiile tehnice care indică un anumit producător sau model se citesc însoțite de mențiunea „sau echivalent". Ofertele care nu îndeplinesc cerințele minime obligatorii vor fi considerate neconforme. Prezentul caiet de sarcini face parte integrantă din documentația de atribuire și din contractul de furnizare.

Întocmit,
Stoica Adrian
Compartiment Informatizare

Aprobat,
Inspector Şcolar General,
Daniela PĂLCĂU

Securizat GDPR

Str. Al.Marghiloman nr. 30, 120031, Buzău
Tel: +40 (0)238 721655, Fax: +40 (0)238 414655
www.isjbuzau.ro, E-mail office@isjbuzau.ro

Operator economic

_____ *(denumire, sediu, CUI)*

FORMULAR DE OFERTĂ

pentru achiziția unei centrale telefonice IP cu consolă și 19 aparate de telefonie (20 de posturi)

Către: Inspectoratul Școlar Județean Buzău

Examinând documentația de atribuire și caietul de sarcini, subscrisa, _____, ne oferim ca, în conformitate cu prevederile și cerințele acestora, să furnizăm, instalăm, configurăm și punem în funcțiune centrala telefonică IP cu consolă și 19 aparate de telefonie (20 de posturi), pentru suma de:

Preț total ofertă, fără TVA	_____ **lei**
TVA (19%)	_____ lei
Preț total ofertă, cu TVA	_____ **lei**

Ne angajăm ca, în cazul în care oferta noastră este acceptată, să:

- livrăm și instalăm echipamentele în termen de maximum 30 de zile calendaristice de la semnarea contractului/comenzii;
- asigurăm configurarea sistemului IVR, verificarea conexiunii pentru fiecare dintre cele 20 de terminale și instruirea a minimum 5 utilizatori;
- acordăm o garanție de minimum 24 de luni pentru centrală și toate echipamentele.

Prețul ofertat este ferm și include livrarea, instalarea, configurarea, verificarea terminalelor, instruirea, transportul și garanția. Ne angajăm să menținem oferta valabilă o perioadă de ____ zile.

Data: _____

Ofertant, _____ (nume, semnătură, ștampilă)

CENTRALIZATOR DE PREȚURI

Anexă la Formularul de ofertă

Nr.	Denumire produs / serviciu	U.M.	Cant.	Preț unitar fără TVA (lei)	Valoare fără TVA (lei)	Cotă TVA
1	Centrală telefonică IP (IP PBX) – sistem complet	buc.	1			21%
2	Consolă operator de răspuns (Secretariat)	buc.	1			21%
3	Aparat telefonic IP desktop	buc.	19			21%
4	Instalare, configurare IVR și punere în funcțiune	serv.	1			21%
5	Instruire personal (min. 5 utilizatori)	serv.	1			21%
TOTAL fără TVA (lei)						
TOTAL TVA (lei)						
TOTAL cu TVA (lei)						

Notă: prețurile unitare includ toate cheltuielile aferente (transport, montaj, configurare, verificare terminale, instruire, garanție).

Ofertant, _____ (nume, semnătură, ștampilă)

Str. Al.Marghiloman nr. 30, 120031, Buzău
Tel: +40 (0)238 721655, Fax: +40 (0)238 414655
www.isjbuzau.ro, E-mail office@isjbuzau.ro

CONTRACT DE FURNIZARE

centrală telefonică IP cu consolă și 19 aparate de telefonie (20 de posturi)

nr. _____ din data de _____

1. Părțile contractante

Inspectoratul Școlar Județean Buzău, cu sediul în _____, cod fiscal _____, cont _____ deschis la Trezoreria _____, reprezentat prin Inspector Școlar General Daniela PALCĂU, în calitate de ACHIZITOR, pe de o parte,

și

S.C. _____ S.R.L., cu sediul în _____, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. _____, cod fiscal _____, cont _____ deschis la _____, reprezentată prin _____, în calitate de FURNIZOR, pe de altă parte,

au convenit încheierea prezentului contract, cu respectarea următoarelor clauze:

2. Obiectul contractului

1. Furnizorul se obligă să furnizeze, să livreze, să instaleze, să configureze și să pună în funcțiune o centrală telefonică IP (IP PBX) cu o consolă operator și 19 aparate de telefonie IP (în total 20 de posturi), să verifice conexiunea pentru fiecare terminal și să asigure instruirea a minimum 5 utilizatori, conform caietului de sarcini și ofertei, care fac parte integrantă din prezentul contract.
2. Centrala se amplasează în sala serverelor, consola la Secretariat, iar aparatele în birouri, utilizând cablarea de rețea existentă.
3. Achizitorul se obligă să recepționeze produsele și serviciile și să plătească prețul convenit.

3. Prețul contractului

1. Prețul total al contractului este de _____ lei fără TVA, la care se adaugă TVA în valoare de _____ lei, respectiv _____ lei cu TVA.
2. Prețul este ferm și nu se modifică pe toată durata contractului. Acesta include livrarea, instalarea, configurarea IVR, verificarea terminalelor, instruirea, transportul și garanția.

4. Durata, livrarea și instalarea

1. Furnizorul va livra, instala, configura și pune în funcțiune sistemul în termen de maximum 30 de zile calendaristice de la semnarea contractului.
2. Centrala se instalează în sala serverelor, consola la Secretariat, iar cele 19 aparate în birouri, prin utilizarea cablării de rețea existente – nu se solicită lucrări noi de cablare.
3. Configurarea include crearea celor 20 de extensii, a minimum 4 linii SIP trunk, a consolei operator, a mesageriei vocale, a sistemului IVR cu dirijarea apelurilor pentru cele 4 birouri ale conducerii prin Secretariat, precum și instalarea și configurarea faxului instituției (număr de telefon și de fax).

5. Verificarea terminalelor, instruirea și recepția

- La finalizarea instalării, furnizorul verifică funcțional fiecare dintre cele 20 de terminale (înregistrare SIP, apeluri interne și externe – testarea externă în funcție de operatorul de telefonie, transfer, dirijare IVR/consolă, calitate audio, mesagerie vocală), precum și trimiterea și primirea unui fax, consemnând rezultatele într-un proces-verbal de verificare a conexiunilor.
- Furnizorul asigură instruirea a minimum 5 utilizatori, consemnată în proces-verbal cu listă nominală de participanți.
- Recepția cantitativă și calitativă se realizează prin proces-verbal de recepție semnat de ambele părți, numai după ce toate cele 20 de terminale funcționează corect și instruirea a fost efectuată.

6. Garanție

- Furnizorul acordă o garanție de minimum 24 de luni de la data recepției, pentru centrală și toate echipamentele.
- În perioada de garanție, furnizorul remediază gratuit defecțiunile (manoperă și piese de schimb).
- Timp de răspuns la sesizare: maximum 48 de ore lucrătoare. Timp de remediere: maximum 5 zile lucrătoare; pentru durate mai mari se asigură o soluție temporară de funcționare.

7. Modalități de plată

Plata se efectuează prin ordin de plată, în contul furnizorului, în termen de maximum 30 de zile de la recepția fără obiecțiuni și emiterea facturii, conform legislației privind plata sumelor de către instituțiile publice.

8. Obligațiile părților

8.1. Obligațiile furnizorului

- să livreze produsele conforme cu caietul de sarcini și oferta, noi și nefolosite;
- să instaleze, configureze și pună în funcțiune sistemul în termenul convenit;
- să verifice fiecare terminal și să instruiască personalul;
- să respecte obligațiile de garanție și service.

8.2. Obligațiile achizitorului

- să pună la dispoziția furnizorului informațiile necesare (organigramă, structura IVR, acces la rețea și sedii);
- să recepționeze produsele și serviciile;
- să plătească prețul în termenul convenit.

9. Penalități

- Pentru întârzierea livrării/instalării din culpa furnizorului, acesta datorează penalități de 0,1% din valoarea contractului pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 10% din valoarea contractului.
- Pentru întârzierea plății din culpa achizitorului, acesta datorează penalități egale cu nivelul dobânzii legale penalizatoare, conform legii.

10. Forța majoră

Forța majoră exonerează părțile de răspundere în condițiile legii, cu condiția notificării în termen de 5 zile de la apariție și a dovedirii acesteia.

11. Încetarea contractului și litigii

Contractul încetează prin executarea obligațiilor, prin acordul părților sau prin reziliere în caz de neîndeplinire a obligațiilor. Eventualele litigii se soluționează pe cale amiabilă, iar în caz contrar de către instanțele judecătorești competente. Contractul este guvernat de legea română.

12. Dispoziții finale

Prezentul contract, împreună cu anexele sale (caietul de sarcini, oferta, centralizatorul de prețuri), reprezintă voința părților. Se încheie în două exemplare originale, câte unul pentru fiecare parte.

ACHIZITOR,
Inspectoratul Școlar Județean
Inspector Școlar General,
Daniela PĂLCĂU _____

FURNIZOR,
Buzău S.C. _____ S.R.L.
Administrator,