

CONTRACT DE PRESTARE SERVICII

MUNICIPIUL BUCUREȘTI
Registrul Unic de Contracte
Nr. <u>172</u> / <u>29.04.2016</u>

1. Părțile contractante

În temeiul Ordonanței de Urgență nr. 34/2006 privind atribuirea contractelor de achiziție publică, a contractelor de concesiune de lucrări publice și a contractelor de concesiune de servicii, cu modificările și completările ulterioare, s-a încheiat prezentul contract de prestare de servicii,

între

Municipiul București, cu sediul în Splaiul Independenței, nr. 291-293, sector 6, București, telefon/fax 021-305.55.73, codul fiscal 4267117, codul IBAN RO45TREZ24A5101003200108X deschis la Direcția de Trezorerie și Contabilitate Publică a Municipiului București, reprezentat prin **Ioan Răzvan SAVA**, Primar General, în calitate de achizitor, pe de altă parte;

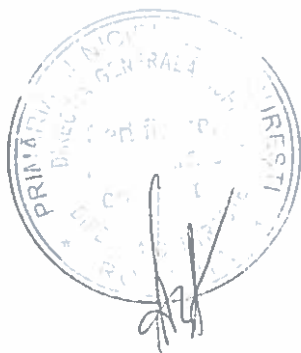
și

S.C. TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A., cu sediul în București, Piața Presei Libere nr. 3 - 5, Clădirea City Gate, Etajele 7-18, în Turnul de Nord, sector 1, cod poștal 013702, număr de ordine din Registrul Comerțului, J40/8926/1997, CUI/CIF RO427320, cont IBAN RO82TREZ7005069xxx532 deschis la DGFPMP, reprezentat legal prin **dl. Mihai CICU**, Reprezentant vânzări, în calitate de prestator, pe de altă parte.

2. Definiții

2.1. În prezentul contract următorii termeni vor fi interpretați astfel:

- a) **Contract** - prezentul contract și toate anexele sale, respectiv actul juridic care reprezintă acordul de voință al celor două părți, încheiat între Municipiul București, în calitate de „achizitor”, și S.C. TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A., în calitate de „prestator”;
- b) **achizitor și prestator** - părțile contractante, așa cum sunt acestea numite în prezentul contract;
- c) **ofertă** - documentația care cuprinde propunerea tehnică și propunerea financiară;
- d) **propunerea tehnică** - document al ofertei elaborat pe baza cerințelor din caietul de sarcini, stabilite de achizitor;
- e) **propunerea financiară** document al ofertei prin care se furnizează informațiile cerute prin documentația de atribuire cu privire la preț, tarif, alte condiții financiare și comerciale;
- f) **prețul contractului** - prețul plătit prestatorului de către achizitor, în baza contractului, pentru îndeplinirea integrală și corespunzătoare a tuturor obligațiilor asumate prin contract;
- g) **durata contractului** - intervalul de timp în care prezentul contract operează valabil între părți, potrivit legii, ofertei și documentației de atribuire, de la data intrării sale în vigoare și până la epuizarea convențională sau legală a orăruui efect pe care îl produce, inclusiv perioada de garanție și eventualele pretenții fondate pe clauzele sale;
- h) **rezilierea contractului** - se înțelege desființarea pe viitor a contractului de furnizare, fără ca aceasta să aducă atingerea prestațiilor succesive care au fost făcute anterior rezilierii;



Am primit 1 exemplar
original
IOANA MIHAELA
Lăcătușanu

- i) **servicii** - activități a căror prestare face obiect al contractului;
- j) **produse** - echipamentele, mașinile, utilajele, piesele de schimb și orice alte bunuri cuprinse în anexa/anexele la prezentul contract și pe care prestatorul are obligația de a le furniza aferent serviciilor prestate conform contractului;
- k) **standarde/condiții tehnice de calitate** – prescripțiile tehnice precum și alte condiții, prevăzute în caietul de sarcini și în propunerea tehnică;
- l) **forța majoră** - reprezintă o împrejurare de origine externă, cu caracter extraordinar, absolut imprevizibilă și inevitabilă, care se află în afara controlului oricărei părți, care nu se datorează greșelii sau vinei acestora, și care face imposibilă executarea și, respectiv, îndeplinirea contractului; sunt considerate asemenea evenimente: războaie, revoluții, incendii, inundații sau orice alte catastrofe naturale, restricții apărute ca urmare a unei carantine, embargou, enumerarea nefiind exhaustivă, ci enunțiativă. Nu este considerat forță majoră un eveniment asemenea celor de mai sus care, fără a crea o imposibilitate de executare, face extrem de costisitoare executarea obligațiilor uneia din părți;
- m) **zi** - zi calendaristică; **an** - 365 de zile.

3. Interpretare

3.1 - În prezentul contract, cu excepția unei prevederi contrare, cuvintele la forma singular vor include forma de plural și viceversa, iar cuvintele de genul masculin vor fi interpretate ca incluzând și genul feminin și viceversa, acolo unde acest lucru este permis de context.

3.2 - Termenul "zi" sau "zile" sau orice referire la zile reprezintă zile calendaristice dacă nu se specifică în mod diferit.

CLAUZE OBLIGATORII

4. Obiectul și prețul contractului

4.1. - Prestatorul se obligă să presteze "**Servicii de telefonie fixă – ISDN**" în conformitate cu prevederile caietului de sarcini anexat la prezentul contract, în perioada convenită și în conformitate cu obligațiile asumate prin prezentul contract.

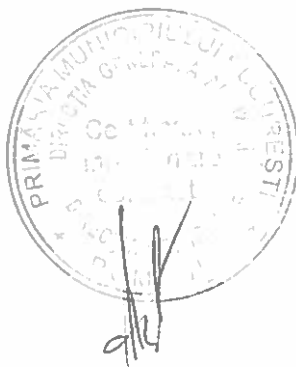
4.2. - Achizitorul se obligă să achiziționeze, respectiv să cumpere și să plătească prețul convenit, în conformitate cu prevederile art. 4.3 din prezentul contract.

4.3. - Prețul maxim al contractului este de **67.614,06 lei / 6 luni**, plătit prestatorului de către achizitor, la care se adaugă TVA.

4.4. – Prețul este ferm și neajustabil pe toată perioada de aplicabilitate a prezentului contract.

5. Durata contractului

5.1. Durata prezentului contract este de 6 luni de la data înregistrării în Registrul Unic de Contracte de la Direcția Generală Achiziții din cadrul Primăriei Municipiului București.



6. Aplicabilitate

6.1. – Prezentul contract de prestări servicii intră în vigoare la data semnării de către ambele părți și înregistrării lui în Registrul Unic de Contracte de la Direcția Generală Achiziții din cadrul Primăriei Municipiului București.

7. Documentele contractului

7.1 - Documentele prezentului contract de prestări servicii sunt:

- a. caietul de sarcini;
- b. propunerea financiară;
- c. propunere tehnică
- d. acte adiționale, dacă părțile vor semna astfel de documente, în timpul derulării contractului

8. Standarde/condiții tehnice de calitate

8.1. – Serviciul furnizat în baza contractului va respecta standardele/condițiile tehnice de calitate prezentate de prestator în propunerea tehnică, în conformitate cu cerințele din caietul de sarcini.

9. Obligațiile principale ale prestatorului

9.1. Prestatorul se obligă să presteze serviciul prevăzut la art. 4.1 conform cu caracteristicile prevăzute în propunerea tehnică, anexă la prezentul contract, în conformitate cu cerințele caietului de sarcini.

9.2. Prestatorul se obligă să despăgubească achizitorul împotriva oricărui:

i) reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamentele, materialele, instalațiile sau utilajele folosite pentru sau în legătură cu serviciile prestate, și

ii) daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea caietului de sarcini întocmit de către achizitor.

10. Obligațiile principale ale achizitorului

10.1. Achizitorul se obligă să recepționeze, potrivit clauzei 12 serviciul prestat în termenul convenit.

10.2. Achizitorul se obligă să plătească prețul către prestator în termenul convenit la art. 4.3 din prezentul contract.



11. Sancțiuni pentru neîndeplinirea culpabilă a obligațiilor

11.1. În cazul în care, din vina sa exclusivă, prestatorul nu reușește să-și execute obligațiile asumate prin prezentul contract, atunci achizitorul are dreptul de a deduce din prețul contractului, ca penalități, o sumă echivalentă cu 0,02 % din valoarea facturilor neachitate, pentru fiecare zi de întârziere, până la îndeplinirea efectivă a obligațiilor.

11.2. În cazul în care, din vina exclusivă, achizitorul nu onorează facturile în termen de 30 de zile de la expirarea perioadei convenite, atunci prestatorul are dreptul de a calcula penalități, o sumă echivalentă cu 0,02 % din plata neefectuată, pentru fiecare zi de întârziere, până la îndeplinirea efectivă a obligațiilor.

11.3. Nerespectarea obligațiilor asumate prin prezentul contract de către una dintre părți, în mod culpabil, dă dreptul părții lezate de a considera contractul reziliat de drept/de a cere rezilierea contractului și de a pretinde plata de daune-interese.

11.4. Prezentul contract se reziliază de drept, fără a mai fi necesară punerea în întârziere a prestatorului/achizitorului, fără încuviințarea vreunei instanțe judecătorești și/sau arbitrale și fără a mai fi necesară îndeplinirea vreunei formalități prealabile dacă:

a) prestatorul se află în procedura de insolvență declarată sau nedeclarată, potrivit Legii nr. 85/2014 privind procedura insolvenței, cu modificările și completările ulterioare, se emite ordinul de execuție împotriva lui, intră în lichidare în vederea fuzionării sau are ipotecă pe capital;

b) prestatorul nu-și îndeplinește obligațiile contractuale asumate, deși a fost notificat de achizitor;

c) prestatorul a fost condamnat pentru o infracțiune în legătură cu exercitarea profesiei printr-o hotărâre judecătorească definitivă;

d) prestatorul se află în culpă profesională gravă ce poate fi dovedită prin orice mijloc de probă pe care achizitorul îl poate justifica;

e) prestatorul cesionează drepturile sale izvorâte din prezentul contract, fără acceptul achizitorului;

f) are loc o modificare organizațională care implică o schimbare cu privire la personalitatea juridică, natura sau controlul prestatorului, cu excepția situației în care asemenea modificări sunt înregistrate într-un act adițional la prezentul contract de prestări servicii.

11.5. Achizitorul își rezervă dreptul de a denunța unilateral contractul, printr-o notificare scrisă adresată prestatorului, fără nici o compensație, dacă acesta din urmă dă faliment, cu condiția ca această denunțare să nu prejudicieze sau să afecteze dreptul la acțiune sau despăgubire pentru prestator. În acest caz, prestatorul are dreptul de a pretinde numai plata corespunzătoare pentru partea din contract îndeplinită până la data denunțării unilaterale a contractului.

11.6. În cazul în care plățile nu pot fi efectuate din cauza unor situații neprevăzute în legătură cu contul bancar/alocarea bugetară, Municipiul București nu datorează majorări de întârziere sau daune interese furnizorului.

CLAUZE SPECIFICE

12. Recepție și inspecție/verificări servicii

12.1. - Achizitorul sau reprezentantul său are dreptul de a inspecta/verifica modul de prestare a serviciului în scopul stabilirii conformității cu caracteristicile prevăzute în caietul de sarcini și propunerea tehnică, anexe la prezentul contract.



12.2. – Achizitorul are dreptul de a nu accepta/recepta serviciul care nu este în conformitate cu specificațiile cerute în caietul de sarcini.

12.3. – Prestatorul poate cere notificarea, în scris, achizitorului identitatea reprezentanților săi împuterniciți pentru acest scop.

13. Modalități de plată

13.1. Prestatorul va emite lunar factură pentru serviciul prestat. Decontarea se va face pe baza facturii fiscale emise de prestator și acceptată la plată de achizitor. Factura se va comunica achizitorului prin poștă, prin delegat direct la sediul menționat la art. 1 din prezentul contract sau prin poștă electronică.

13.2. Achizitorul are obligația de a efectua plata către prestator în termen de 15 zile de la data înregistrării facturii fiscale a furnizorului la Direcția Financiar, Contabilitate din Municipiul București confirmată în prealabil de direcțiile de specialitate – D.G.E. prin Serviciul Suport Tehnico-Administrativ.

13.3. Prestatorul este răspunzător de corectitudinea și exactitatea datelor înscrise în facturi și se obligă să restituie sumele încasate în plus.

13.4. Prezentarea cu date eronate sau incomplete, față de prevederile legii și ale contractului de achiziție, a facturilor spre decontare, face să nu curgă termenul de plată, dacă achizitorul sesizează prestatorul despre neregulile constatate și returnează facturile în original, în termen de 7 zile de la primirea și înregistrarea facturii. Un nou termen de 15 zile pentru plată va curge de la confirmarea de către achizitor a noilor facturi prezentate de către achizitor a noilor facturi prezentate de către prestator completate cu date corecte, potrivit legii și contractului.

14. Ajustarea prețului contractului

14.1. Pentru serviciile prestate, plățile datorate de achizitor prestatorului sunt conform art. 4.3. și declarate în propunerea financiară, parte integrantă a prezentului contract.

14.2. Nu se acceptă ajustarea prețului contractului de prestare servicii, prețul rămâne ferm și neindexabil pe toată durata de îndeplinire a contractului.

15. Amendamente

15.1. – Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii contractului, de a conveni modificarea clauzelor contractului prin act adițional numai în cazul apariției unor circumstanțe care lezează interesele comerciale legitime ale acestora și care nu au putut fi prevăzute la data încheierii contractului.

16. Începere, finalizare, întârzieri, sistare

16.1. (1) Prestatorul are obligația de a începe prestarea serviciului în timpul cel mai scurt posibil de la primirea ordinului de începere a contractului.

(2) În cazul în care prestatorul suferă întârzieri și/sau suportă costuri suplimentare, datorate în exclusivitate achizitorului, părțile vor stabili de comun acord:

a) prelungirea perioadei de prestare a serviciului; și

b) totalul cheltuielilor aferente, dacă este cazul, se vor adăuga la prețul contractului prin act adițional la contract.



16.2. (1) Serviciul prestat în baza prezentului contract sau, dacă este cazul, oricare fază a acestuia prevăzută a fi terminată într-o perioadă stabilită pe perioada de desfășurare a contractului, trebuie finalizate în termenul convenit de părți, termen care se calculează de la data începerii prestării serviciului.

(2) În cazul în care:

i) orice motive de întârziere, ce nu se datorează prestatorului, sau
ii) alte circumstanțe neobișnuite susceptibile de a surveni, altfel decât prin încălcarea contractului de către prestator, îndreptățesc prestatorul de a solicita prelungirea perioadei de prestare a serviciului sau a oricărei faze a acestora, atunci părțile vor revizui, de comun acord, perioada de prestare și vor semna un act adițional.

16.3. Dacă pe parcursul îndeplinirii contractului prestatorul nu respectă termenul limită de prestare, acesta are obligația de a notifica acest lucru, în timp util, achizitorului. Modificarea datei/perioadelor de prestare asumate prin termenul limită de prestare se face cu acordul părților, prin act adițional.

16.4. În afara cazului în care achizitorul este de acord cu o prelungire a termenului de execuție, orice întârziere în îndeplinirea contractului dă dreptul achizitorului de a solicita penalități prestatorului.

17. Cesiunea

17.1. În prezentul contract de achiziție publică este permisă doar cesiunea creanțelor născute din acest contract, obligațiile născute rămânând în sarcina părților contractante, astfel cum au fost stipulate și asumate inițial. Cesiunea creanțelor nu se poate realiza altfel, decât în condițiile art. 6¹, O.U.G. 146/2002, sub sancțiunea rezilierii contractului.

18. Forța majoră

18.1. Forța majoră este constatată de o autoritate competentă.

18.2. Forța majoră exonerează părțile contractante de îndeplinirea obligațiilor asumate prin prezentul contract, pe toată perioada în care aceasta acționează.

18.3. Îndeplinirea contractului va fi suspendată în perioada de acțiune a forței majore, dar fără a prejudicia drepturile ce li se cuveneau părților până la apariția acesteia.

18.4. Partea contractantă care invocă forța majoră are obligația de a notifica celeilalte părți, imediat și în mod complet, producerea acesteia și de a lua orice măsuri care îi stau la dispoziție în vederea limitării consecințelor.

18.5. Partea contractantă care invocă forța majoră are obligația de a notifica celeilalte părți încetarea cauzei acesteia în maximum 15 zile de la încetare.

18.6. Dacă forța majoră acționează sau se estimează că va acționa o perioadă mai mare de 6 luni, fiecare parte va avea dreptul să notifice celeilalte părți încetarea deplin drept a prezentului contract, fără ca vreuna dintre părți să poată pretinde celeilalte daune-interese

19. Soluționarea litigiilor

19.1. - Achizitorul și prestatorul vor face toate eforturile pentru a rezolva pe cale amiabilă, prin tratative directe, orice neînțelegere sau dispută care se poate ivi între ei în cadrul sau în legătură cu îndeplinirea contractului.

19.2. Dacă, după 15 zile de la începerea acestor tratative, achizitorul și prestatorul nu reușesc să rezolve în mod amiabil o divergență contractuală, fiecare poate solicita ca disputa să se soluționeze de către instanțele judecătorești din România.



20. Limba care guvernează contractul

20.1. - Limba care guvernează contractul este limba română.

21. Comunicări

21.1. – (1) Orice comunicare între părți, referitoare la îndeplinirea prezentului contract, trebuie să fie confirmată în scris.

(2) Orice document scris trebuie înregistrat atât în momentul transmiterii, cât și în momentul primirii.

21.2. - Comunicările între părți se pot face în scris, prin telefon, fax sau e-mail, cu condiția confirmării în scris a primirii comunicării.

23. Legea aplicabilă contractului

23.1. - Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

24. Dispoziții finale

24.1. Prezentul contract a fost încheiat în 4 (patru) exemplare.

24.2. Urmărirea prezentului contract se va face de către direcțiile de specialitate semnatare, în funcție de activitatea specifică fiecărei direcții.

24.3. Prezentul contract reprezintă voința părților și înlătură orice înțelegere verbală dintre acestea, anterior sau ulterior încheierii lui.

**ACHZITOR,
MUNICIPIUL BUCUREȘTI**

**PRIMAR GENERAL
Ioan Răzvan SAVA**



**PRESTATOR
TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A**

**REPREZENTANT VÂNZĂRI
Mihai CÎCU**



**DIRECȚIA GENERALĂ ECONOMICĂ
DIRECTOR GENERAL**

Alexandru DRĂGHICI

**DIRECȚIA FINANCIAR CONTABILITATE
DIRECTOR EXECUTIV**

Ion FLOREA

**SERVICIUL SUPPORT TEHNICO-ADMINISTRATIV
ȘEF SERVICIU**

Daniel CALOTĂ

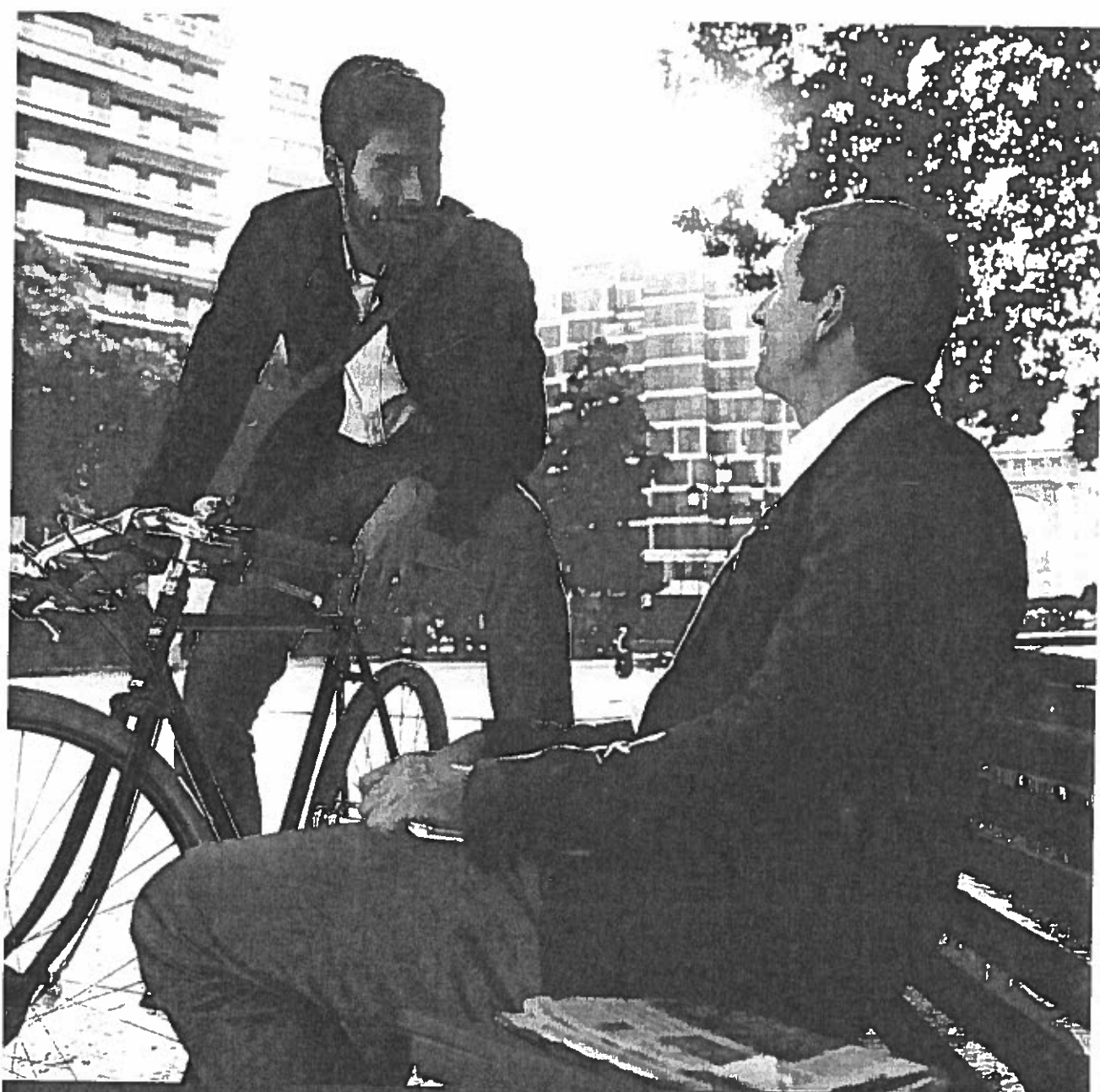
Certificăm în privința realizării, regularității și legalității

DIRECȚIA JURIDIC

Catia Vișina FĂLAN

Control Financiar Preventiv Propriu

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUCUREȘTI
VIZAT PENTRU
CONTROL FINANCIAR PREVENTIV PROPRIU
NR. 8 A 2016 04 26
SEMNĂTURA



PROPUNERE FINANCIARA

Servicii de telefonie fixa – ISDN cu acces direct si indirect, national si international



EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.



EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

PROPUNERE FINANCIARA

Privind:

Servicii de telefonie fixa – ISDN

cu acces direct si indirect, national si international

prezentata catre:

PRIMARIA MUNICIPIULUI BUCURESTI

elaborata in baza documentatiei pentru elaborarea si prezentarea ofertei, specificate de Autoritatea Contractanta

Aprilie, 2016

TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.

Piata Presei Libere nr. 3-5, City Gate (Turnul de Nord), Et. 7-18, Sector 1, 013702, Bucuresti, Romania

Tel: +40 21 400 64 60, Fax: +40 21 400 67 90



EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

OPERATOR ECONOMIC
TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.
Piata Presei Libere nr. 3-5, City Gate (Turnul de Nord),
Et. 7-18, Sector 1, 013702, Bucuresti, Romania
RC: J40/8926/1997
CUI: RO427320
BANC POST REPREZANTANTA
CONT IBAN: RO76 BPOS 8500 2717 789R OL02

FORMULAR DE OFERTA

Catre,

PRIMARIA MUNICIPIULUI BUCURESTI
DIRECTIA GENERALA ECONOMICA - SERVICIUL SUPTOR TEHNICO-ADMINISTRATIV
SPLAIUL INDEPENDENTEI, NR. 291-293, SECTOR 6, BUCURESTI

Domnilor,

1. Examinand documentatia de atribuire, subsemnatii, reprezentanti ai ofertantului TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A., ne oferim ca, in conformitate cu prevederile si cerintele cuprinse in documentatia mai sus mentionata, sa prestam **"Servicii de telefonie fixa - ISDN cu acces direct si indirect, national si international"**, la tarifele unitare / preturile unitare din Centralizatorul de preturi anexat.

2. Ne angajam ca, in cazul in care oferta noastra este stabilita castigatoare, sa prestam serviciile conform graficelor ce vor fi convenite in contract.

3. Ne angajam sa mentinem aceasta oferta valabila pentru o durata de **30 (treizeci) zile**, respectiv pana la data de 25.05.2016, si ea va ramane obligatorie pentru noi si poate fi acceptata oricand inainte de expirarea perioadei de valabilitate.

4. Pana la incheierea si semnarea contractului, aceasta oferta, impreuna cu comunicarea transmisa de dumneavoastra, prin care oferta noastra este stabilita castigatoare, vor constitui un contract angajant intre noi.

5. Precizam ca:

☐ depunem oferta alternativa, ale carei detalii sunt prezentate intr-un formular de oferta separat, marcat in mod clar „alternativa”/”alta oferta”.

☒ nu depunem oferta alternativa.

6. Intelegem ca nu suntem obligati sa acceptati oferta cu cel mai scazut pret sau orice oferta pe care o puteti primi.

Data: 21.04.2016

Mihai CICU

Reprezentant Vanzari

In calitate de reprezentant legal autorizat sa semnez oferta pentru si in numele TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.



TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.

Piata Presei Libere nr. 3-5, City Gate (Turnul de Nord), Et. 7-18, Sector 1, 013702, Bucuresti, Romania

Tel: +40 21 400 64 60, Fax: +40 21 400 67 90



OPERATOR ECONOMIC
TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.

Anexa la Formularul de oferta - Centralizator de preturi

Nr. crt.	Denumirea serviciilor	Cant.	Pretul unitar Euro fara TVA	Pretul unitar Lei fara TVA	Pretul total Euro fara TVA - 1 luna -	Pretul total Lei fara TVA - 1 luna -	Pretul total Euro fara TVA - 6 luni -	Pretul total Lei fara TVA - 6 luni -
1	25 linii principale	25	7.5000	33.6405	187.5000	841.0125	1.125.0000	5.046.0750
2	4 fluxuri ISDN - PRA	4	120.0000	538.2480	480.0000	2.152.9920	2.880.0000	12.917.9520
3	19 clase x 10 DDI	19	2.4700	11.0789	46.9300	210.4998	281.5800	1.262.9989
4	TEL VERDE - 2 linii	2	60.0000	269.1240	120.0000	538.2480	720.0000	3.229.4880
5	Număr scurt - 1 linie	1	120.0000	538.2480	120.0000	538.2480	720.0000	3.229.4880
6	Pachete minute naționale fixe 15000.	1	300.0000	1.345.6200	300.0000	1.345.6200	1.800.0000	8.073.7200
7	Pachete minute naționale mobile 4000.	1	320.0000	1.435.3280	320.0000	1.435.3280	1.920.0000	8.611.9680
8	Pachet UE fix 1000 minute.	1	50.0000	224.2700	50.0000	224.2700	300.0000	1.345.6200
9	Pachet UE mobil 500 minute.	1	100.0000	448.5400	100.0000	448.5400	600.0000	2.691.2400
10	Pachet restul Europei fix 500 minute.	1	100.0000	448.5400	100.0000	448.5400	600.0000	2.691.2400
11	Pachet restul Europei mobil 500 minute.	1	150.0000	672.8100	150.0000	672.8100	900.0000	4.036.8600
12	Pachet Orientul Mijlociu fix 100 minute.	1	30.0000	134.5620	30.0000	134.5620	180.0000	807.3720
13	Pachet Orientul Mijlociu mobil 100 minute.	1	45.0000	201.8430	45.0000	201.8430	270.0000	1.211.0580
14	Pachet Asia fix 100 minute.	1	40.0000	179.4160	40.0000	179.4160	240.0000	1.076.4960
15	Pachet Asia mobil 100 minute.	1	60.0000	269.1240	60.0000	269.1240	360.0000	1.614.7440
16	Pachet restul lumii fix 100 minute	1	60.0000	269.1240	60.0000	269.1240	360.0000	1.614.7440
17	Pachet restul lumii mobil 100 minute.	1	80.0000	358.8320	80.0000	358.8320	480.0000	2.152.9920
TOTAL - 1 luna					2.289.43	10.269.01		
TOTAL - 6 luni							13.736.58	61.614.06

Tarifele pentru depasirile de trafic (national, international) se regasesc la adresa www.telekom.ro.

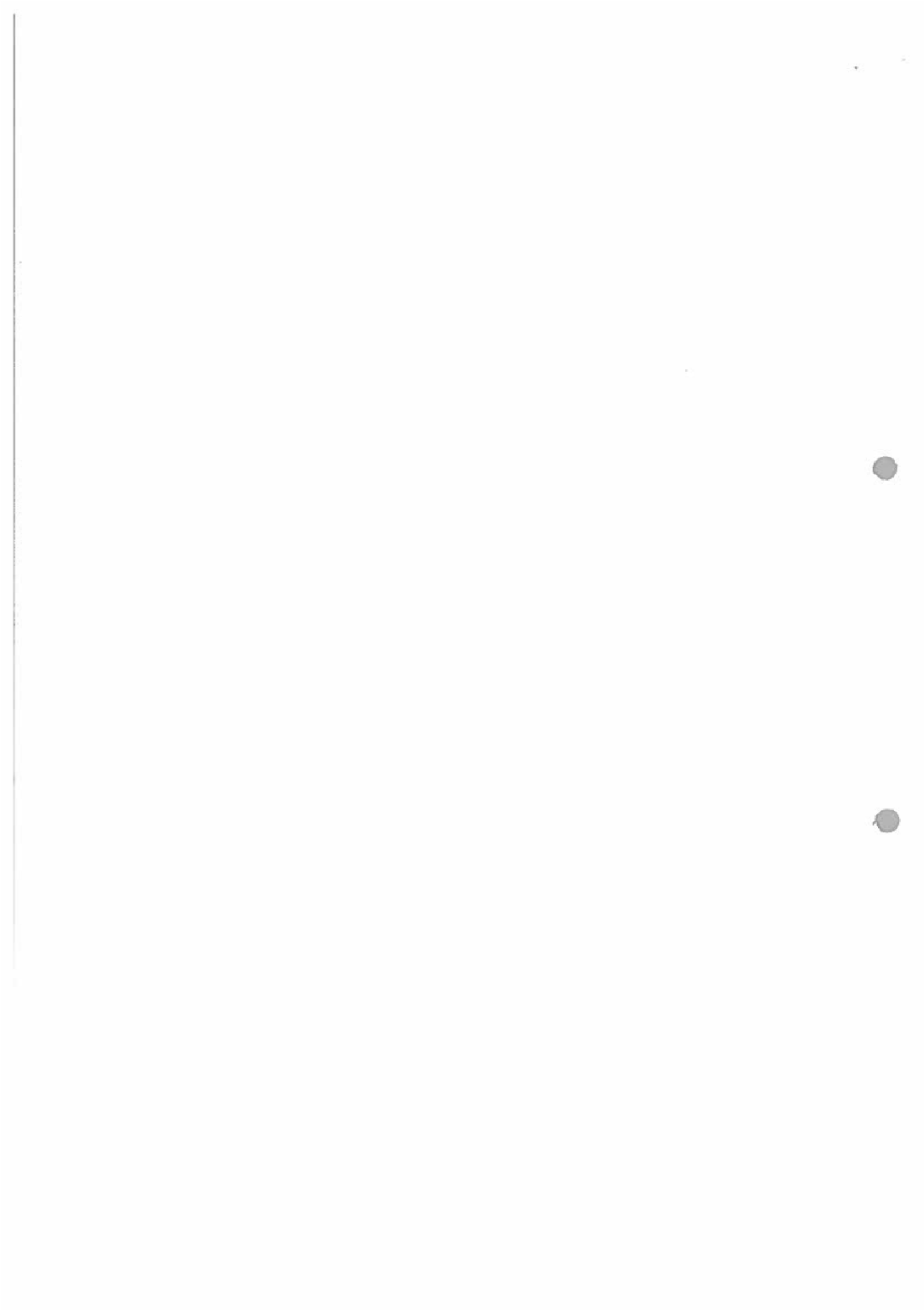
Mihai CICU

Reprezentant Vanzari

Data: 21.04.2016



TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.
Piata Presei Libere nr. 3-5, City Gate (Turnul de Nord), Et. 7-18, Sector 1, 013702, Bucuresti, Romania
Tel: +40 21 400 64 60, Fax: +40 21 400 67 90





PROPUNERE TEHNICA

Servicii de telefonie fixa – ISDN cu acces direct si indirect, national si international



EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.





EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

PROPUNERE TEHNICA

Privind:

Servicii de telefonie fixa – ISDN

cu acces direct si indirect, national si international

prezentata catre:

PRIMARIA MUNICIPIULUI BUCURESTI

elaborata in baza documentatiei pentru elaborarea si prezentarea ofertei, specificate de Autoritatea Contractanta

Aprilie, 2016





EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

Cuprins

I. INTRODUCERE	4
II. PREZENTAREA COMPANIEI	4
III. CONFORMITATE CU CAIETUL DE SARCINI	26
IV. ANEXE	36





EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

I. INTRODUCERE

TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A. va multumeste pentru atentie acordata si are placerea sa va prezinte oferta sa privind furnizarea de **Servicii de telefonie fixa – ISDN cu acces direct si indirect, national si international**, in conformitate cu cerintele specificate de beneficiar.

TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A. are capacitatea tehnica si experienta necesara pentru a furniza serviciile ce fac obiectul prezentei achizitii.

TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A. isi propune sa va ofere cele mai bune solutii de pe piata din Romania pentru cresterea eficientei si productivitatii companiei dvs.. Mai mult, ne dorim sa asiguram stabilitatea afacerii dvs., prin oferirea de servicii garantate prin contract in ceea ce priveste securitatea informatiilor transmise si continuitatea serviciilor. Personalul nostru este certificat, calificat si experimentat, putand sa va acorde tot suportul necesar in activitatea de zi cu zi.

Performanta, disponibilitate, siguranta, fiabilitate, suport profesional, sunt ingredientele unui serviciu de telecomunicatii performant. TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A. va ofera o gama larga de servicii, dintre care enumeram management total al serviciului, suport si asistenta on-site, redefinirea solutiei oferite si integrarea locatiilor viitoare.

TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A. este gata sa va ofere o solutie completa, care se potriveste nevoilor dvs.. Avand in vedere faptul ca principalul nostru interes este sa va oferim cea mai performanta solutie de comunicatii, va propunem o arhitectura de serviciu care, desi este gandita sa genereze cele mai mici costuri, totusi nu face niciun compromis din punct de vedere tehnic, ce ar putea aduce prejudicii afacerii dvs.. Toate echipamentele si ideile propuse sunt de ultima ora la nivel mondial, permitand companiei dvs. sa ofere clientilor sai produsele si serviciile pe care ei le doresc.

II. PREZENTAREA COMPANIEI



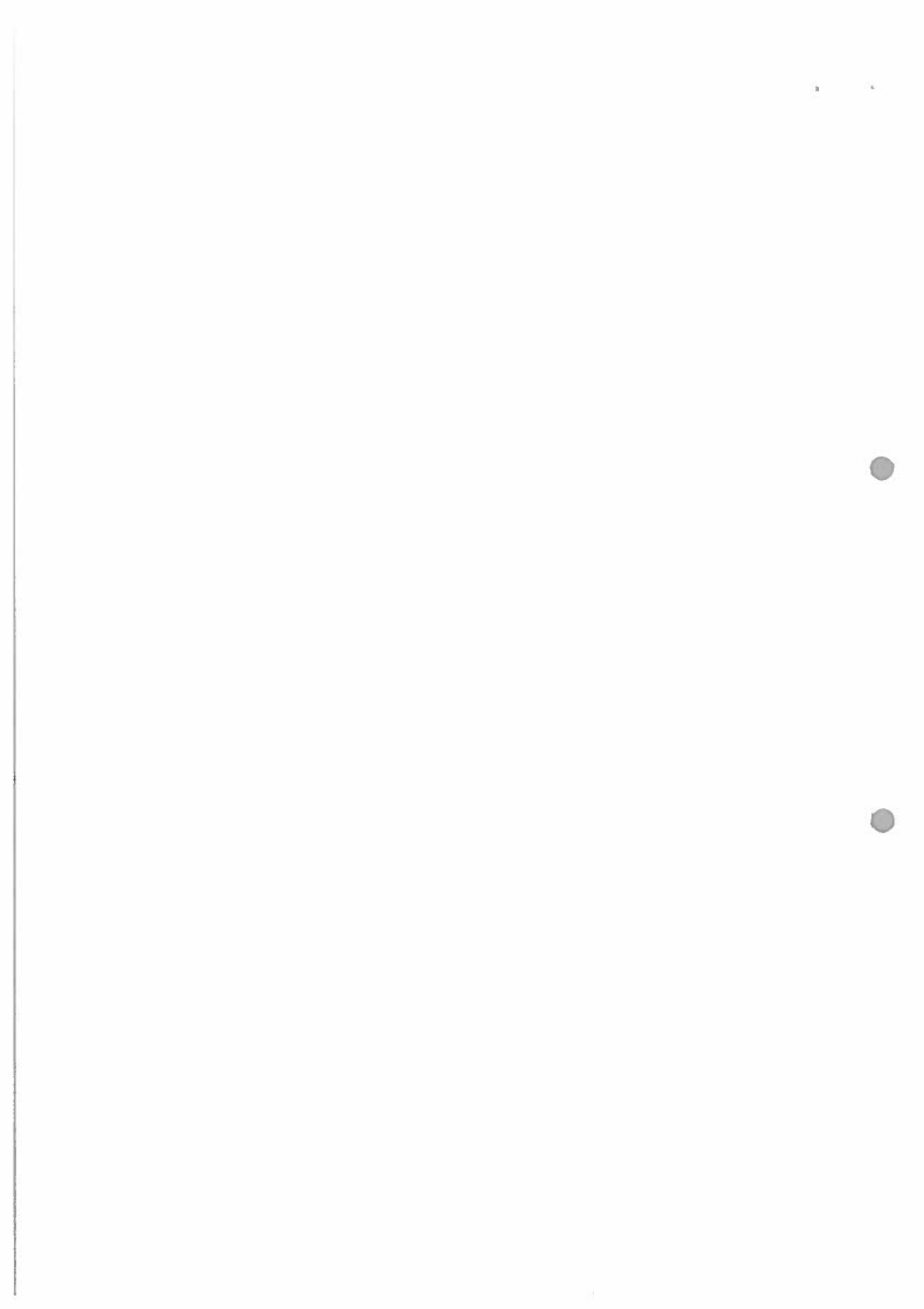
Telekom Romania este un brand de telecomunicatii nou si dinamic, care ofera servicii de telecomunicatii fixe si mobile complete, inovatoare, simplificate si personalizate pentru o comunitate vasta de clienti, cu aproximativ 10 de milioane de contracte de servicii.

O data cu introducerea pe piata de telecomunicatii a noului concept comercial MagentaONE, Telekom Romania ofera servicii integrate fixe si mobile in pachete atractive atat pentru clientii fizici, cat si pentru cei juridici. MagentaONE inseamna un singur loc pentru toate serviciile fixe si mobile, un singur call center, o singura factura, a singura aplicatie MyAccount (incluzand o aplicatie pentru mobil). Astfel, clientii se bucura de o experienta completa: servicii mobile de voce si date 3 si 4G, telefonie fixa, internet de mare viteza de pana la 1 Gbps si televiziune multi-screen, inclusiv televiziune interactiva IPTV, precum si continut de inalta calitate si si exclusivitati care completeaza experienta clientului – toate disponibile pe platforma Telekom TV. De asemenea, MagentaONE confirma pozitionarea Telekom Romania ca lider in oferirea de servicii complete si IT&C pentru segmentul business, pentru companii de orice dimensiune.

Telekom Romania este un brand care apartine Deutsche Telekom, una dintre companiile de top la nivel mondial, cu peste 156 milioane de clienti pentru servicii mobile, 29 milioane de linii fixe si peste 18 milioane linii broadband (la 31 decembrie 2015). Grupul ofera produse si servicii fixe, comunicare mobila, Internet si IPTV pentru consumatori si solutii ICT pentru clienti din mediul de business. Deutsche Telekom este prezent in aproximativ 50 de tari si are circa 225.000 angajati la nivel mondial.

Viziune

Ne propunem sa devenim operatorul integrat numarul 1 de pe piata romaneasca, cu o pozitie sustenabila in toate segmentele si zonele geografice, capitalizand pe sinergiile fix-mobil de-a lungul lantului valoric, pentru a avea un model operational foarte eficient si concentrat - totul pentru a oferi excelenta clientilor nostri.





EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

Valori

Valorile reprezintă cadrul în care ne desfășurăm activitatea, iar scopul tuturor angajaților Telekom este să le pună în practică în munca de zi cu zi pentru realizarea viziunii companiei.

Cultura organizațională a Telekom România se conturează în jurul a 5 principii esențiale:

- **Satisfacția clienților și simplitatea ne conduc activitatea**

Cliantul este centrul activității companiei noastre. Ne preocupăm să cunoaștem și să înțelegem gândurile, emoțiile, cerințele și experiențele clienților noștri. Credem că aceștia sunt factorii principali pentru reușita Telekom.

- **Respectul și integritatea ne ghidează comportamentul**

Acest principiu reflectă atât respectul dintre colegi, cât și aprecierea pentru clienți, partenerii, furnizorii și acționarii noștri, dar și pentru societate și mediul înconjurător.

- **Toți pentru unul - Unul pentru toți**

Cooperarea este un element important în cultura noastră, a Telekom. Ca echipă, discutăm în mod deschis, acceptăm opinii diferite și dezbatem subiectele importante. Însă, odată ce se ia o decizie, aceasta va fi susținută în egală măsură de către toți cei implicați.

- **Cel mai bun loc pentru performanță și dezvoltare**

Pentru a fi cea mai respectată companie din industria telecomunicațiilor, Telekom are nevoie de angajați competenți și motivați. De aceea, toți managerii sunt încurajați să recunoască implicarea și reușitele individuale ale membrilor echipelor lor și să le ofere un mediu pozitiv de lucru, cu oportunități pentru dezvoltare profesională.

- **Sunt Telekom – Poti conta pe mine!**

Acest principiu reprezintă angajamentul personal al fiecărui angajat. Fiecare dintre noi este dedicat găsirii celor mai bune soluții pentru solicitările clienților – fie ca aceștia sunt utilizatori, colegi, parteneri de afaceri sau alți parteneri ai companiei.

Telekom Romania Communications în segmentul B2B

Brandul Telekom este prezent pe piața din România din septembrie 2014, după rebranding-ul comun al Romtelecom și COSMOTE România, având ca obiectiv principal să devină primul brand care oferă servicii complete de telecomunicații și servicii de divertisment în România.

Anul 2015 a fost marcat de lansarea ofertelor comerciale MagentaONE care au atras peste 208.000 de clienți până la finalul anului, cu ajutorul proiectului RoNet și prin extinderea rețelei de fibră (FTTH/FTTB) și a serviciilor 3G/4G. Mai mult, pe lângă aceste pachete convergente care oferă echipamente atractive și conținut TV cu multe evenimente sportive în exclusivitate, Telekom România și-a concentrat eforturile pe diversificarea arilor de expertiză din pista de business și pe livrarea de soluții inovative atât pe zona de clienți rezidențiali, cât și de business.

Platforma comercială MagentaONE a fost lansată în mai 2015 și înseamnă: One Stop Shop, un singur call center, o singură factură, un singur cont MyAccount (incluzând și o aplicație mobilă), 10 secunde timp de așteptare mediu în call center pentru clienții rezidențiali și de business pentru servicii integrate fixe și mobile și de asemenea divertisment și exclusivități pe toate ecranele (televizor, tabletă, laptopuri, telefoane de tip smartphone).

Pe segmentul de servicii business fixe, Telekom România Communications și-a menținut poziția în de leader din punct de vedere RGU-uri obținute și venituri. Serviciul de internet premium (MetroNet) a văut o creștere spectaculoasă în termeni de activări, în timp ce pentru serviciul VPN compania și-a menținut poziția de leader. Telekom România Communications a continuat dezvoltarea serviciilor de tip Cloud. În plus, serviciile Office 365 și Hosting Data Center și-





EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

au dublat vanzarile. În timp ce compania și-a concentrat eforturile pe serviciile existente M2M cum ar fi GPS Tracking, în 2015, Telekom Romania a lansat noi soluții cum ar fi monitorizarea aparatelor de vânzare de tip vending machine precum și o soluție smart office, precum și o nouă platformă de SIM management care oferă clienților M2M soluții și funcționalități avansate pentru SIM management.

În plus, proiecte pilot pentru implementarea soluțiilor Smart City disponibile la nivel de Grup au crescut prezența Telekom Romania Communications în toate ariile ITC. Compania a implementat în acest mod proiecte importante atât în sectorul public cât și în cel privat, acționând ca un integrator și un important jucător din domeniul serviciilor IT.

Ce aduce Telekom Romania pentru compania dumneavoastră?

În prima parte a lui 2015, Telekom Romania introduce MagentaONE, un nou concept comercial pentru pachete integrate care conțin servicii fixe și mobile, care adresează atât clienții rezidențiali, cât și pe cei de business. România este a treia țară din Grupul Deutsche Telekom care lansează această abordare comercială pentru ofertele integrate, după Germania și Slovacia. Pentru segmentul B2B, MagentaOne întărește filosofia One Stop Shop (vezi APPENDIX 2), care înseamnă mai multă simplitate și ușurință printr-un punct unic de contact pentru toate nevoile companiilor de toate marimile. Acest lucru se traduce printr-un portofoliu complex de soluții fixe și mobile, aplicații și soluții integrate, plus o gamă largă de echipamente ITC. Mai mult, o dată cu oferirea serviciului One Drive de la Microsoft fără niciun cost adițional, în toate pachetele convergente, Telekom a lansat primul pachet convergent complet cu servicii fixe, mobile și cloud de pe piață, sunt umbrela MagentaONE. Cu aceasta, toți clienții MagentaONE business beneficiază de 1 TB de spațiu de stocare securizat (ISO Certified), precum și acces la versiunea online a software-ului Microsoft Office.

În plus, serviciile mobile Telekom sunt adaptate nevoilor comunității de business din România, având un portofoliu de servicii mobile cu apeluri nelimitate și o experiență 4G excepțională datorată rețelei în continuă expansiune.

Înțelegem că fiecare business din România este diferit și că fiecare are necesitățile proprii. Știm că nu există o soluție unică pentru a răspunde așteptărilor clienților noștri. Vrem să oferim fiecărei companii din România o experiență unică, perfect adaptată cerințelor fiecăreia. Suntem un partener de încredere și vom continua să ne concentrăm eforturile pe creșterea eficienței companiilor.

Cum lumea în care trăim este azi definită de digitalizare, rolul și responsabilitatea noastră este să găsim soluții care să ajute companiile să fie performante în acest context. La nivel global, concepte precum cloud, Internet of Things, soluții "smart" sau analiza avansată încep să prindă contur și devin trend-uri pentru lumea de business. Pentru noi, toate acestea se regăsesc în serviciile competitive din portofoliul Telekom.

Mai departe în această prezentare vom descrie în detaliu rețeaua noastră, precum și numeroase arii în care avem expertiză, ceea ce ne ajută să construim un parteneriat cu beneficiarii noștri.

Serviciile de comunicații fixe

2015 a fost marcat de inovație din punct de vedere al lansării de produse și servicii. Unul dintre cele mai importante evenimente este introducerea pe piață a primului pachet integrat cu servicii fixe și mobile cu componenta de cloud sub umbrela MagentaONE pentru clienți business. În premieră pentru piața din România, toți clienții cu pachete de servicii integrate primesc 1 TB de stocare în cloud, fără niciun cost adițional, în parteneriat cu Microsoft România, plus cel mai înalt nivel de securitate și confidențialitate pentru date în conformitate cu standardele ISO 27018.

În 2015 Telekom Romania și-a consolidat poziția în domeniul soluțiilor ITC, dezvoltând proiecte pentru multiple verticale și semnând contracte cu jucători importanți din retail, HoReCa și segmentul bancar. Portofoliul Telekom pentru segmentul retail este sumarizat în APPENDIX 3.



În România, Telekom este unul dintre puținii operatori care are în portofoliu soluții concrete pentru orașe inteligente bazate pe conceptul Internet of Things, concept care este puternic susținut de grupul Deutsche Telekom. Astfel, Telekom a instalat în Timisoara un copac digital care are un încărcător solar pentru dispozitive mobile și oferă internet Wi-Fi gratuit, în plus față de proiectele pilot pentru autorități locale din țară. O altă soluție inovatoare, inclusiv pentru municipalități, este Managed Wi-Fi, un serviciu de internet wireless cu component de analiză de date, cu ajutorul căreia utilizatorii beneficiază de acces gratuit la internet iar companiile pot extrage date relevante despre afacerile lor, baza pe traficul utilizatorilor.

În timp ce eforturile Telekom continuă pe oferirea de soluții M2M existente, precum GPS Tracking, în 2015 Telekom România a lansat o nouă soluție pentru monitorizarea aparatelor de vânzare și un pachet smart office (soluție de conectare, prize inteligente, sensor de mișcare, camera video de monitorizare, sirena și senzor pentru apă), precum și o nouă platformă de management al SIM-urilor oferind clienților M2M funcționalități avansate pentru SIM management.

SOLUȚII SMART CITY DE LA TELEKOM



Produse și servicii

Servicii de bază:

- Voce fixă;
- Linii închiriate.

O serie de servicii avansate de comunicare:

- Voce mobilă;
- Servicii integrate fix-mobil;
- Servicii de date și internet;
- ISDN 2 / ISDN 30;

Servicii Wholesale:

- Voce fixă
- Voce internațional
- SIP Trunk



EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

- International Toll Free Services
- Date fixe
- Linii inchiriate
- IP Transit
- Internet broadband
- Carrier MPLS VPN
- CNC - Neutral Colocation Center

Servicii Hosting Data Center :

- Colocare (Full Rack Hosting si Unit Rack Hosting)
- Shared storage in HDC
- Back-up si Restore
- Hardware si Software dedicate in HDC
- Web si Email Hosting (BeOnline si Reseller Hosting)
- Virtual Private Server
- Cloud Computer (Virtual Desktop Infrastructure)
- Services Packages
- PABX si CPE pentru companii
- Contact Centers (Outsourcing Call Center)
- Televiziune digitala si IPTV
- Servicii de Securitate Software (Norton Antivirus, Norton Internet Security)
- Servicii Security Audit
- Servicii Cloud
 - Sales Force Automation (SFA)
 - Customer Relationship Management (CRM)
 - Enterprise Resource Planning (ERP)
 - Office 365
 - Cloud SmartBill (factura in cloud)
 - Top Checks (risk check cu ajutorul cloud)
 - Sedona Mobile POS (mobile point of sale in cloud)

M2M services (Machine-to-Machine):

- GPS Tracking,
- Taxi Dispatch
- Elevator emergency
- M2M Channel
- Real Time Localisation System
- Personal GPS Tracking
- M2M Data and Service Portal
- Vending Machine

Servicii de retail:

- Servicii de date
- Linii inchiriate
- Clear Channel
- VPN MPLS
- Internet Broadband
- Internet Premium
- GCA
- Hotzone
- VoceNet

Soluii integrate de date IP MPLS

Compania beneficiaza de o experienta indelungata in oferirea si intretinerea solutiilor de date IP pentru companii mici, mijlocii si mari. In ultimii 5 ani am oferit solutia noastra IP MPLS VPN unui numar din ce in ce mai mare de clienti. Serviciile noastre de inalta calitate ne-au ajutat sa fim prima alegere pentru 80% dintre companiile ce activeaza in domeniul financiar (in special banci), acesta fiind cel mai exigent domeniu de pe piata.

Divizia Wholesale

Divizia Wholesale este dedicata relatiilor cu operatorii de telecomunicatii din Romania si din afara tarii si ofera un portofoliu complex de servicii de date, internet, infrastructura, tranzit si terminare voce.

Activand pe piata locala si regionala, avand o retea nationala si internationala extinse, dar si interconectari si parteneriate strategice incheiate cu furnizori globali consacratii, compania este recunoscuta ca un partener de incredere in Europa Centrala si de Est.

Divizia Wholesale:

- Gama larga de solutii de comunicatii complexe si integrate, cu cele mai bune SLA-uri
- Cea mai mare retea de fibra optica si linii de telecomunicatii din tara, cu cel mai mare nivel de transfer national si international din Romania
- Gateway catre Frankfurt prin 3 rute redundante
- Puncte de prezenta in Budapesta, Frankfurt, Amsterdam si Londra
- Sustinator al accesului facil la servicii de comunicatii in regiune, asigurand preturi competitive, cea mai buna calitate si livrarea in apropierea punctelor de prezenta ale clientilor
- Partener activ pentru peeringuri regionale
- Servicii profesionale de help desk pentru operatori, disponibile 24/7

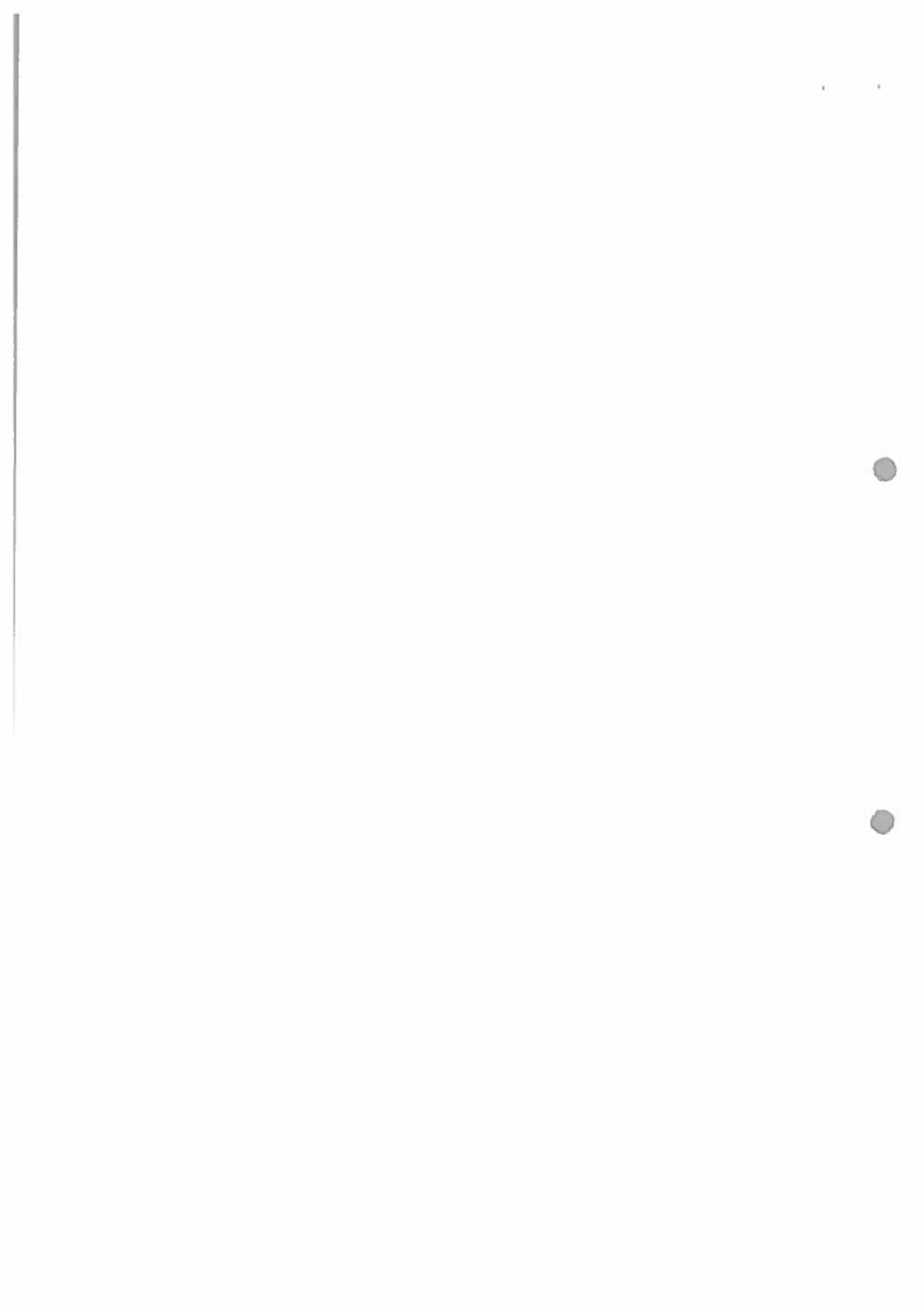


Harta Retea Internationala a Telekom Romania Communications S.A.

Servicii de tip Voce National

Interconectare – Tranzit

Serviciul Interconectare Tranzit ofera operatorilor nationali cu licenta de operare, posibilitatea de a termina apeluri in retelele altor operatori internationali, folosind infrastructura companiei noastre.



Beneficii:

- Nivel ridicat al calitatii serviciului Tranzit Premium, asigurat prin peste 70 de interconectari internationale directe;
- Sistem complex de management al traficului, detectarea automata a parametrilor de calitate si mecanisme de avertizare a fraudei;
- Solutii scalabile adecvate atat cerintelor operatorilor mici si mijlocii cat si operatorilor mari;
- Punct unic de contact pentru terminarea traficului la nivel international.

Caracteristici Suplimentare:

- Asigurarea transmiterii transparente a identitatii apelantului (Calling Line Identity), roaming si fax;
- Garantarea calitatii prin rute redundante si monitorizarea parametrilor de calitate (ASR, ACD, NER);
- Oferta de pret dinamica ce cuprinde destinatii A-Z la nivel mondial;
- Interconectare VoIP sau TDM;
- Servicii profesionale de help desk pentru operatori, disponibile 24/7.

SIP Trunking

SIP Trunking este un serviciu de voce ce foloseste tehnologia VoIP, oferind acelasi nivel de calitate ca si telefonie clasica, la costuri mai mici. Serviciul permite clientilor sa initieze si sa primeasca apeluri telefonice catre si dinspre orice retea de telefonie interconectata cu reseaua Telekom Romania.

Acest serviciu este ideal pentru furnizorii nationali si internationali de telecomunicatii, care au nevoie de servicii VoIP, robuste sau doresc pachete de servicii de date si voce.

Beneficii:

- Convergenta retelelor de date si voce
- Utilizare eficienta a latimii de banda
- Economii substantiale de costuri fata de serviciile traditionale de voce
- Peste 60 de interconectari directe cu operatori nationali si internationali

Componente:

1. Linia de acces (optional):

- Suportul fizic folosit pentru transportul apelurilor telefonice de la locatia clientului la reseaua Telekom Romania
- Pot fi folosite ca linie de acces urmatoarele servicii de date ale Telekom Romania: IP Tranzit, Balcan-IX, Carrier MPLS VPN, L2Connect

2. Capacitate:

- singura conexiune "SIP Trunking" permite de la minimum 10 pana la maximum 500 apeluri concurente.

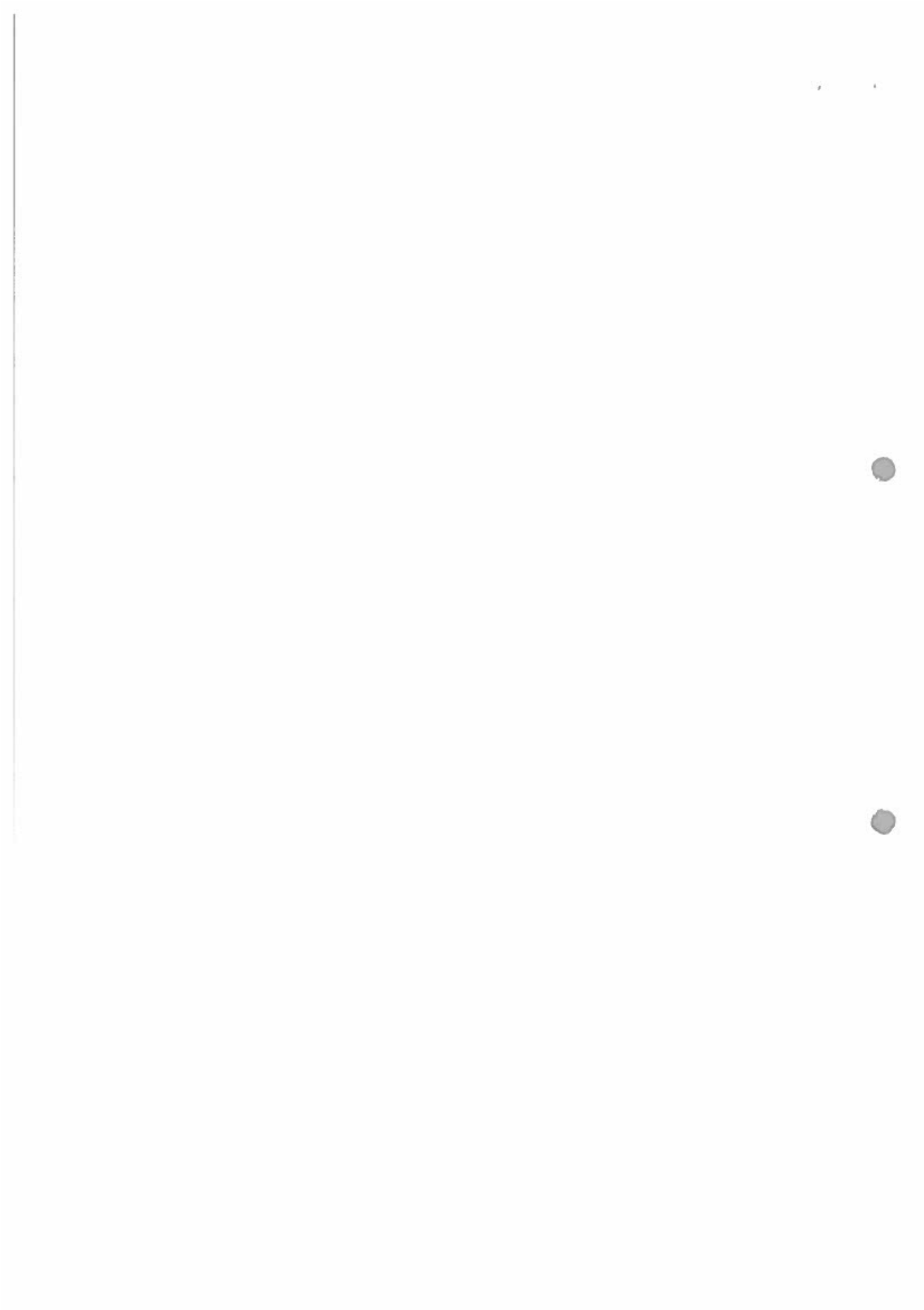
3. Numerotatie:

- Non-geografica din plaja de numerotatie a Telekom Romania
- Se asigura portabilitatea numerelor

Tranzit SVA

Serviciul asigura tranzitarea infrastructurii Telekom Romania a apelurilor catre serviciile cu valoare adaugata furnizate pe numerotatie 090x xxx xxx, apartinand operatorilor alternativi din Romania, accesate de utilizatorii retelelor de telefonie mobila.

Serviciile de tranzit cu valoare adaugata sunt furnizate pe numerotatie 090x xxx xxx, in baza contractelor incheiate de Telekom Romania si furnizorii sai de SVA, care pot fi accesate si de catre utilizatorii retelelor de telefonie mobila. Intre





EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

operatorii mobili din Romania si furnizorii SVA ai companiei sunt incheiate contracte comerciale directe.

SVA Temporare

Circuitele temporare furnizeaza servicii de voce si/sau date pe o perioada de timp de maxim 6 luni, fiind destinate de obicei evenimentelor sportive sau sociale.

Beneficii:

- Pachet complet de servicii nationale si internationale de voce, inclusiv echipamente (la cerere);
- Disponibilitate premium a serviciului - SLA (la cerere);
- Se adapteaza solicitarilor de urgenta pentru implementarea serviciilor intr-un interval scurt de timp (serviciu "expres").

Servicii furnizate:

- Serviciul LTP (Linie Telefonica Principala)
- Serviciul ISDN-2
- Serviciul ADSL Internet Access
- Serviciul Access Internet Premium SHDSL
- Serviciul Leased Lines (4 fire)

Disponibilitatea serviciului:

- Serviciu de terminare: furnizat pentru transmisii din strainatate catre Romania
- Serviciu de origine: furnizat pentru transmisii din Romania catre strainatate

Serviciul poate fi furnizat cu urmatoarele optiuni:

1. Serviciul de voce LTP (Linie Telefonica Principala)

Prin intermediul acestui serviciu, Telekom Romania pune la dispozitia clientului o linie telefonica principala prin care se vor putea efectua convorbiri telefonice cu orice alt abonat din reseaua Telekom Romania sau din celelalte retele nationale/ internationale.

Pentru fiecare LTP clientului ii va fi atribuit aleator un numar si un echipament terminal (in custodie). Tarifele aferente fiecarui serviciu LTP includ:

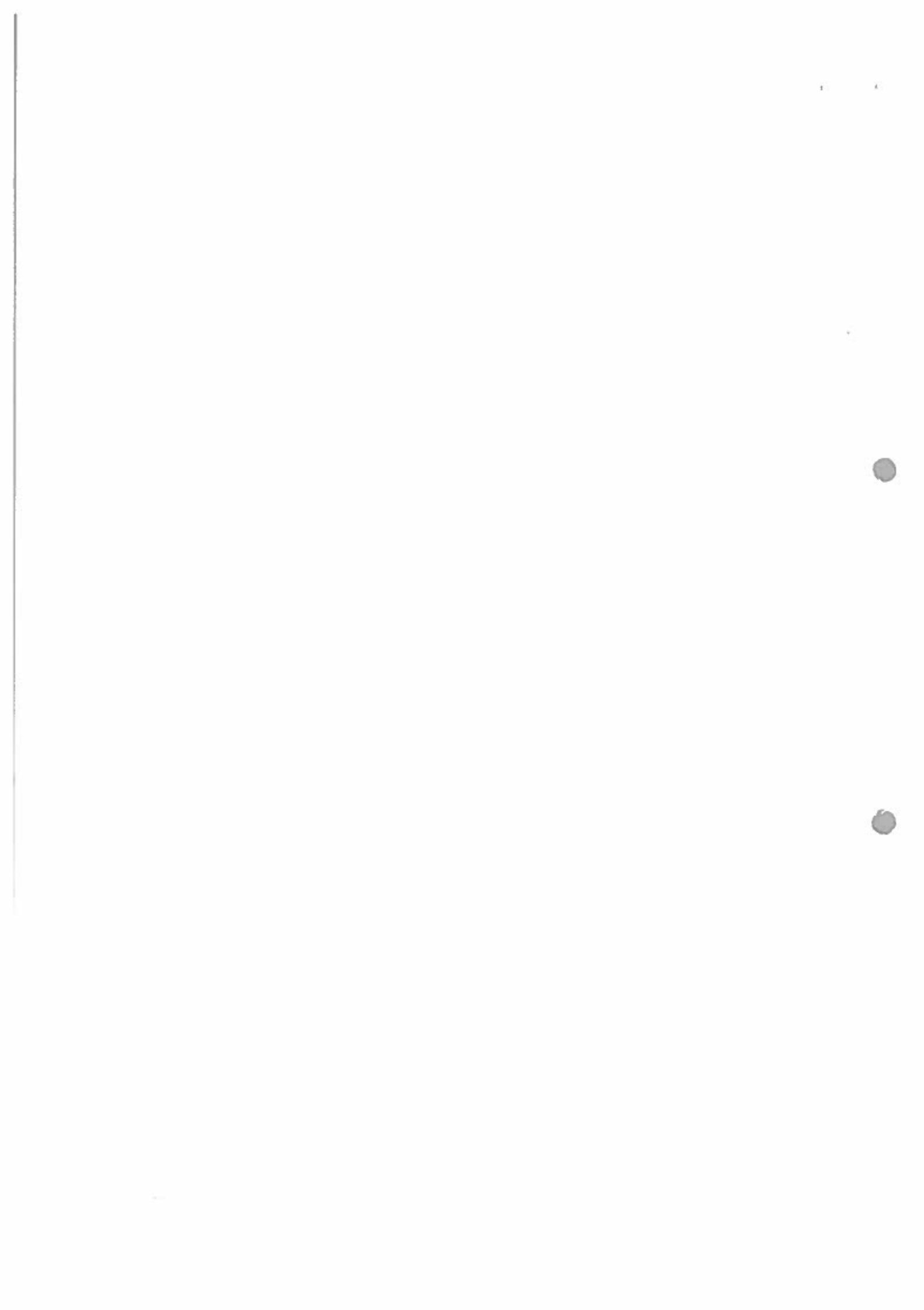
- tarif de instalare
- abonament lunar
- tarifele aferente convorbirilor (conform planului tarifar Telekom Romania in vigoare la acea data)
- alte tarife, daca este cazul

2. Serviciul ISDN 2

Serviciul ISDN-2 reprezinta o retea telefonica complet digitala care asigura o gama larga de aplicatii privind transmisiile de voce, video, text si date, conectand diferite tipuri de echipamente terminale.

Fiecare Serviciu ISDN-2 include o linie fizica de acces (BRA) conectata la o centrala locala, numere de apel si, optional, un set de echipamente terminale. Tarifele aferente fiecarui serviciu ISDN-2 includ:

- tarif de instalare
- abonament lunar
- chirie echipament terminal
- tarifele aferente convorbirilor (conform planului tarifar Telekom Romania in vigoare la acea data)
- alte tarife, daca este cazul



Urmatoarele servicii optionale sunt disponibile, contra cost:

- Numar suplimentar pentru serviciul abonat cu MSN
- DDI (Direct Dialling Inward) - pentru fiecare grup de 10 numere
- AOC (Informatii de tarifyare) - per acces
- Numar scurt de apel de 3 sau 4 cifre, servicii altele decat urgenta si servicii sociale

3. Serviciul Acces Internet ADSL

Acces Internet ADSL este un serviciu de acces de banda larga la Internet, implementat pe baza tehnologiei ADSL. Acces Internet ADSL ofera acces la Internet fara limita de trafic, la viteze maxime intre 1024 kbps download / 512 kbps upload si 6144 kbps download / 512 kbps upload.

Serviciul poate fi furnizat in urmatoarele variante:

- Acces Internet ADSL 1Mbps (1024 Kbps download/ 512 Kbps upload)
- Acces Internet ADSL 3Mbps (3074 Kbps download/ 512 Kbps upload)
- Acces Internet ADSL 6Mbps (6144 Kbps download/ 512 Kbps upload)

Tarifele aferente fiecarui serviciu ADSL Internet Access includ:

- tarif de instalare
- abonament lunar
- alte tarife, daca este cazul

4. Serviciul Acces Internet Premium SHDSL

Acces Internet Premium SHDSL este un serviciu de transmisii de date cu banda simetrica, de calitate premium, care asigura clientilor accesul permanent la Internet si la reseaua nationala IP a Telekom Romania, folosind ca mediu de transport perechi de Cupru.

- Serviciul poate fi furnizat in urmatoarele variante:
- Acces Internet SHDSL 1 Mbps
- Acces Internet SHDSL 2 Mbps
- Telekom Romania va asigura, la solicitarea beneficiarului:
- Rutarea unei clase de 4 IP-uri publice alocate de Telekom Romania
- NAT (rutarea unei clase private de IP-uri)

Tarifele aferente fiecarui serviciu Acces Internet SHDSL includ:

- tarif de instalare
- abonament lunar
- alte tarife, daca este cazul

5. Serviciul Leased Lines (4 wires)

Linia inchiriată 4 wires este un serviciu de comunicatii electronice care ofera o capacitate de transmisie transparenta si permanenta intre doua puncte ale retelelor si care nu permite posibilitatea comutarii la cererea utilizatorilor. Linia inchiriată 4 wires este o linie de transmisiuni necomputata, avand o capacitate precizata (banda, viteza) si caracteristici specifice (tehnice, calitate), care asigura o conexiune permanenta intre patru puncte terminale.

In cadrul serviciului de linie inchiriată analogica, Telekom Romania nu furnizeaza modemul de banda vocala. Clientul va conecta la reseaua Telekom Romania, modemi omologate, de tipul:

- pentru linii M.1040: V.21, V.23
- pentru linii M.1020: V.21, V.22, V.22 bis, V.23, V.26, V.26 ter, V.27, V.27 bis, V.29, V.32, V.32 bis, V.33, V.34
- pentru linii M.1025: V.21, V.22, V.22 bis, V.23, V.26 ter, V.29

Tarifele aferente fiecarui serviciu Linie Inchiriată 4 wire includ:

- tarif de instalare



EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

- abonament lunar
- alte tarife, daca este cazul

ISDN

ISDN BRA ofera o conexiune cu 2 canale de comunicatie, prin care se pot executa comunicatii telefonice, de date, fax si video.

Beneficii:

- 2 comunicatii simultane
- mai multe numere directe pentru o singura linie ISDN BRA, folosind optiunea MSN

ISDN PRA ofera o conexiune cu 30 de canale de comunicatie prin care se pot executa comunicatii telefonice, de date, fax si video.

Beneficii:

- 30 de comunicatii simultane
- mai multe numere directe pentru o singura linie ISDN PRA, folosind optiunea DDI

Servicii de tip Voce International

Interconectare Tranzit

Serviciul Tranzit Trafic International ofera operatorilor internationali posibilitatea de a termina apeluri in retelele altor operatori la nivel global, utilizand infrastructura Telekom Romania.

Beneficii:

- Nivel ridicat al calitatii serviciului Tranzit Premium, asigurat prin peste 70 de interconectari internationale directe;
- Sistem complex de management al traficului, detectarea automata a parametrilor de calitate si mecanisme de avertizare a fraudei;
- Solutii scalabile adecvate atat cerintelor operatorilor mici si mijlocii cat si operatorilor mari;
- Punct unic de contact pentru terminarea traficului la nivel international.

Caracteristici suplimentare:

- Asigurarea transmiterii transparente a identitatii apelantului (Calling Line Identity), roaming si fax;
- Garantarea calitatii prin rute redundante si monitorizarea parametrilor de calitate (ASR, ACD, NER);
- Oferta de pret dinamica, personalizata pentru fiecare client;
- Facturare flexibila, in functie de moneda de schimb si durata ciclului de facturare;
- Interconectare VoIP sau TDM;
- Servicii profesionale de help desk pentru operatori, disponibile 24/7;

La cerere, se poate furniza serviciul de Tranzit Standard pentru anumite destinatii, destinat clasei serviciilor economice.

Interconectare Terminare

Serviciul Terminare Trafic International ofera operatorilor internationali posibilitatea de a termina apeluri in reseaua Telekom Romania si in retelele altor operatori din Romania (fix si mobili), beneficiind de un nivel ridicat de calitate.

Beneficii:

- Cea mai buna oferta pentru a accesa operatorii mobili si operatorii alternativi de telefonie fixa din Romania, sustinuta de peste 60 de interconectari directe cu operatori nationali;
- Cel mai bun raport calitate/ pret pentru terminarea in retelele fixe si mobile de pe teritoriul Romaniei;
- Sistem complex de management al traficului, detectarea automata a parametrilor de calitate si

- mecanisme de avertizare a fraudei;
- Punct unic de contact pentru terminarea traficului la nivel internațional.

VAS Toll Free

Serviciul de Acces la Internațional cu taxa inversă (ITFS), cunoscut de asemenea ca serviciul de telefonie gratuită spre destinații internaționale (International Free phone Service, International Toll Free Calling Service și International Green Numbering Service), este un serviciu de apel cu taxa inversă din România către țara de destinație.

Serviciul permite unui client ITFS dintr-o țară să primească unul sau mai multe numere de telefon speciale în alte țări, numere care permit persoanelor din țările respective să-l apeleze gratuit.

Apelurile ITFS din România vor fi preschimbate de Rețeaua Inteligentă (IN) într-un număr internațional de rutare indicat de operatorul de destinație, pe o bază numerică, și vor fi direct rutate către operatorul internațional specificat (ISC) din țara de destinație.

Beneficii:

- Arie de acoperire globală;
- Peste 70 de interconectări internaționale directe;
- Calitate atent monitorizată 24/7;
- Parametri de calitate garantati (rata de răspuns, eficiența rețelei, traficul pe principalele perioade de timp) și decizii rapide de rutare.

VAS Home Country Direct

Serviciul de Apel direct din România către destinații internaționale cu taxa inversă (HCD) este un serviciu oferit din România către țara de destinație. Apelurile HCD din România vor fi preschimbate de Rețeaua Inteligentă (IN) într-un număr internațional de rutare indicat de operatorul de finalizare, pe o bază număr-la-număr, și vor fi direct rutate către operatorul internațional specificat (ISC) din țara de destinație.

Scopul acestui serviciu este de a oferi posibilitatea clienților companiilor străine de telecomunicații să acceseze țara de destinație, în timpul călătoriei lor prin România.

Beneficii:

- Arie de acoperire globală;
- Peste 70 de interconectări internaționale directe;
- Calitate atent monitorizată 24/7;
- Parametri de calitate garantati (rata de răspuns, eficiența rețelei, traficul pe principalele perioade de trafic) și decizii rapide de rutare.

ISDN

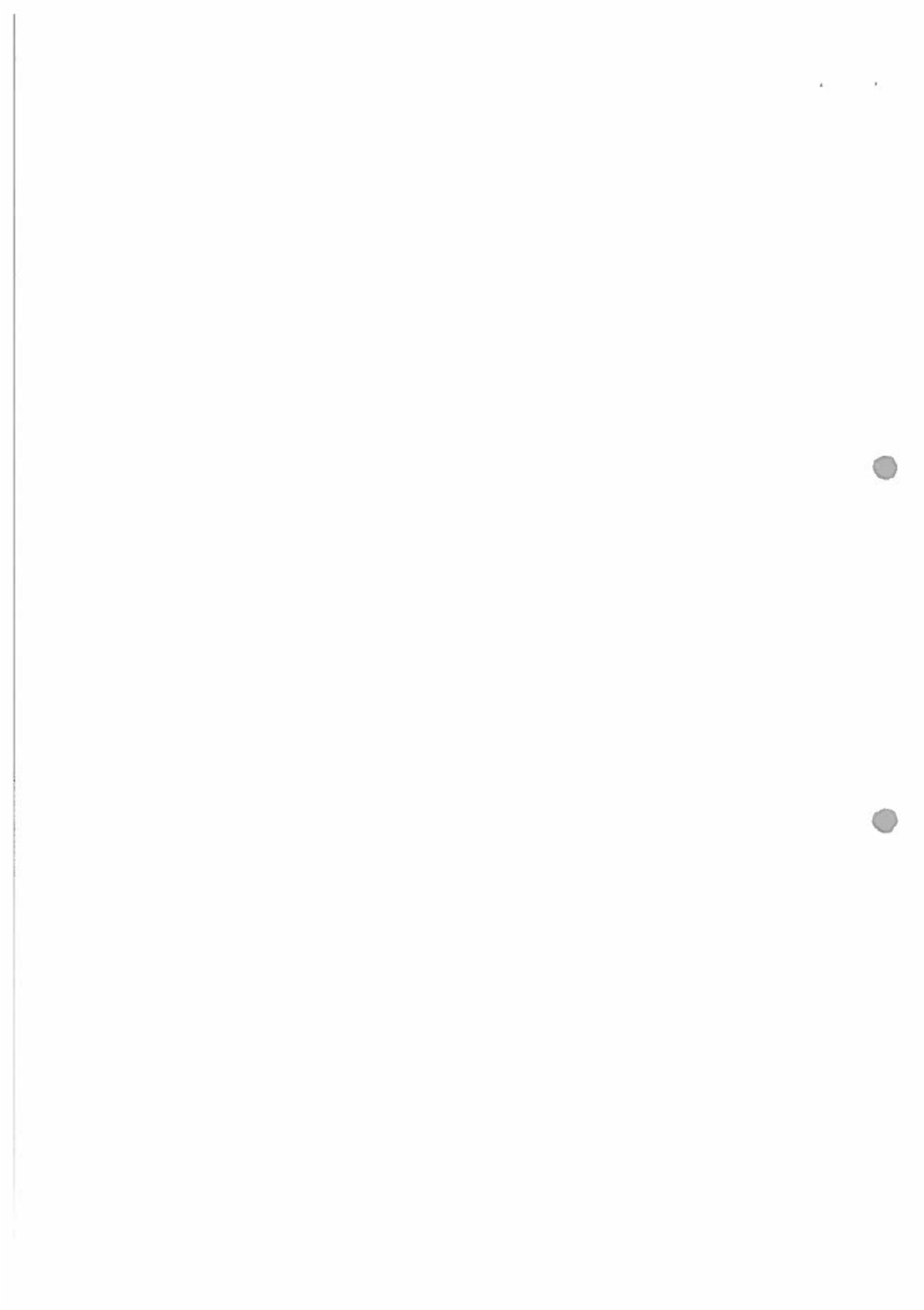
Serviciile ISDN sunt furnizate prin conexiuni directe spre toate destinațiile din Europa și America și spre cele mai importante din Asia și Orientul Mijlociu. Restul destinațiilor din întreaga lume sunt furnizate prin parteneri Telekom România.

Serviciile oferite sunt următoarele:

- Servicii Suport: 64 kbps nerestricționat/ Voce/ 3,1 khz audio/ 7 khz audio
- Teleservicii: Telefax Grup 4/ Telefonie 3,1 khz/ Telefonie 7 khz/Video telefonie

Beneficii:

- Arie de acoperire globală;
- Peste 60 de interconectări directe și parteneri conectați la rețeaua internațională PSTN și ISDN



- Calitate atent monitorizată 24/7;
- Parametrii de calitate sunt garantați prin SLA: ASR (rata de răspuns), NER (eficiența rețelei), MTT (traficul în ora de vârf);

Caracteristici

Serviciul poate fi furnizat cu următoarele opțiuni:

- CLIP – Calling Line Identity Presentation (prezentarea identității liniei chematoare)
- CLIR – Calling Line Identification Restriction (restricționarea identității liniei chematoare)
- COLP – Connected Line Presentation (prezentarea identității liniei conectate)
- TP – Terminal Portability (portabilitatea terminalului)
- CFB – Call Forward Busy (redirijarea apelului când abonatul chemat are tonul ocupat)
- CFNR – Call Forward No Response (redirijarea apelului când abonatul chemat nu răspunde)
- CFU – Call Forward Unconditioning (redirijarea neconditionată a apelurilor)
- HOLD
- CW – Call Waiting (apel în așteptare)
- SUB – Sub addressing (sub-adresarea)

Servicii de date

Internetul broadband le oferă clienților posibilitatea de a avea acces la internet cu viteze de până la 1 Gbps.

Serviciul de internet broadband oferă acces la internet premium printr-o linie separată ce conectează utilizatorul final cu Pop-ul Telekom Romania.

Beneficii:

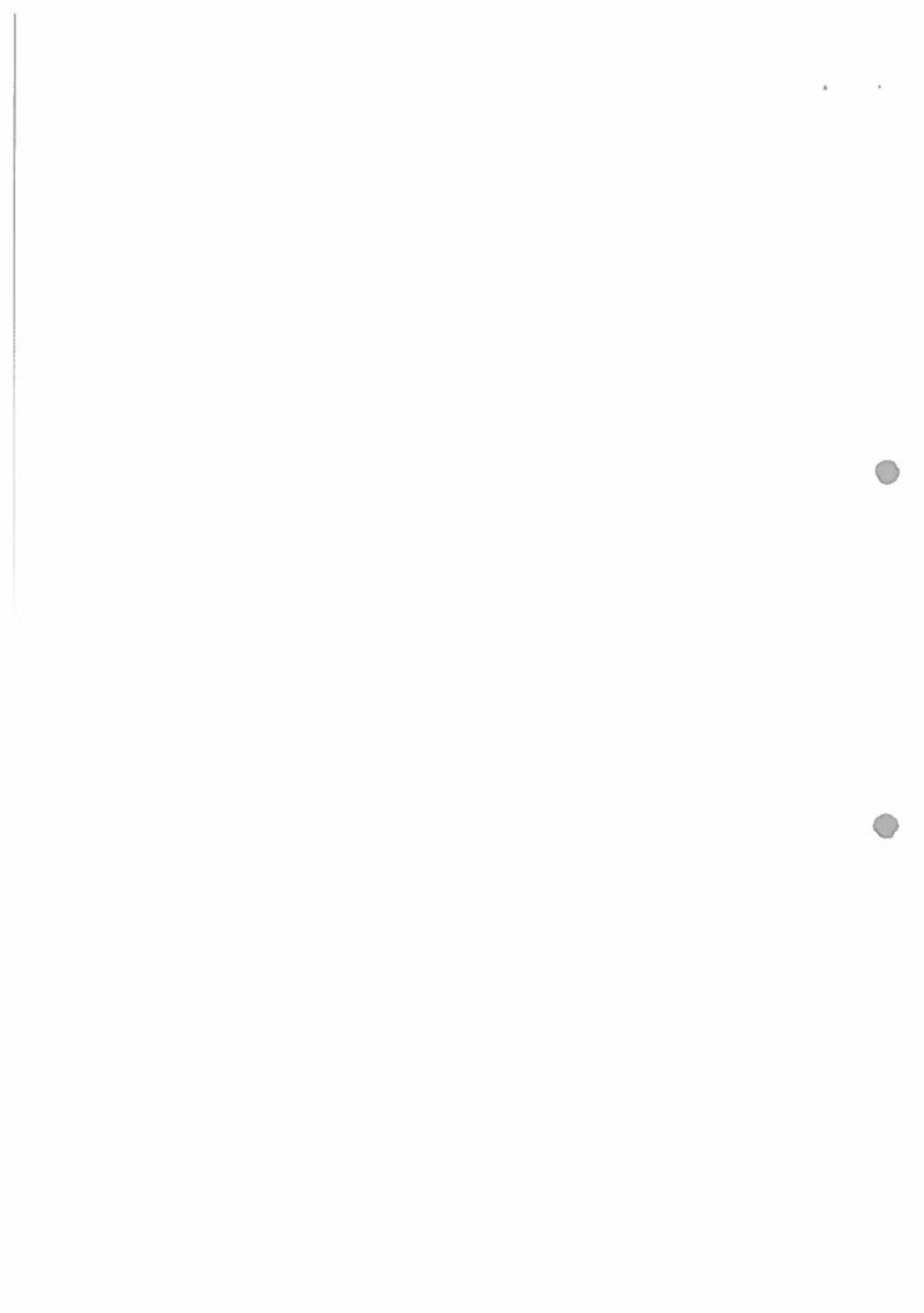
- Conectivitate la viteze mari High speed connectivity
- Trafic nelimitat – abonament lunar fix indiferent de trafic
- Serviciu valabil 24/7, ca rezultat al monitorizării proactive a rețelei

Acest serviciu este unul calitativ, parametrii calității fiind măsurați de prioritizarea traficului în rețea în România

Asignarea adreselor IP oferă posibilitatea implementării diverselor aplicații, cum ar fi servere web, server propriu, telefonie IP și altele.

Există o gamă largă de lățimi de bandă care pot acoperi nevoile oricărui utilizator final de internet: 2 Mbps, 4 Mbps, 6 Mbps, 8 Mbps, 10 Mbps, 15 Mbps, 20 Mbps, 40 Mbps, 50 Mbps, 80 Mbps, 100 Mbps, 200 Mbps, 400 Mbps, 500 Mbps and 1 Gbps. Alte lățimi de bandă pot fi oferite la cerere, după efectuarea studiilor de fezabilitate.

Technologie de acces		Latime de banda								
g.SHDSL							1024 Kbps		2048 Kbps	
g.SHDSL.bis		2 Mbps		3 Mbps			4 Mbps		5 Mbps	
TDM (backup)		128 kbps		512 Kbps			1024 Kbps		2048 Kbps	
Technologie de acces	Latime de banda									
FO	2 Mbps	4 Mbps	6 Mbps	8 Mbps	10 Mbps	15 Mbps	20 Mbps	40 Mbps		1 Gbps



Alte servicii:

- Adrese IP
- Prioritizare trafic QoS: in conformitate cu politica noastra de calitate a serviciului, internetul Broadband este un serviciu Silver (sustine aplicatii business critice, servicii cu latime de banda garantata, video streaming, video-on-demand etc.);
- Servicii DNS ;
- Monitorizare de trafic: acces la informatii despre nivelul de trafic al utilizatorilor printr-un website securizat

Serviciul permite instalarea unui back-up, diferit de linia principala, folosind ADSL sau VDSL.

- CPE (router) Standard sau Premium
- Modem xDSL / Ethernet
- Acces fizic pe linia de cupru care conecteaza echipamentul cu rețeaua Physical access with copper wire
- Virtual link point to point (VLAN) de la rețea la rețeaua agregată IP/MPLS

IP Tranzit

Serviciul IP Tranzit ofera acces dedicat la rețeaua IP Telekom Romania si la rețelele nationale, regionale sau rețeaua globala prin intermediul unei conexiuni între un router Telekom Romania si un router al clientului si stabilirea unei sesiuni BGP.

Serviciul poate fi furnizat într-un Pop/nod de interconectare Telekom Romania, într-un Telehouse sau într-un Pop/nod de interconectare al clientului.

Familia de produse IP Tranzit include:

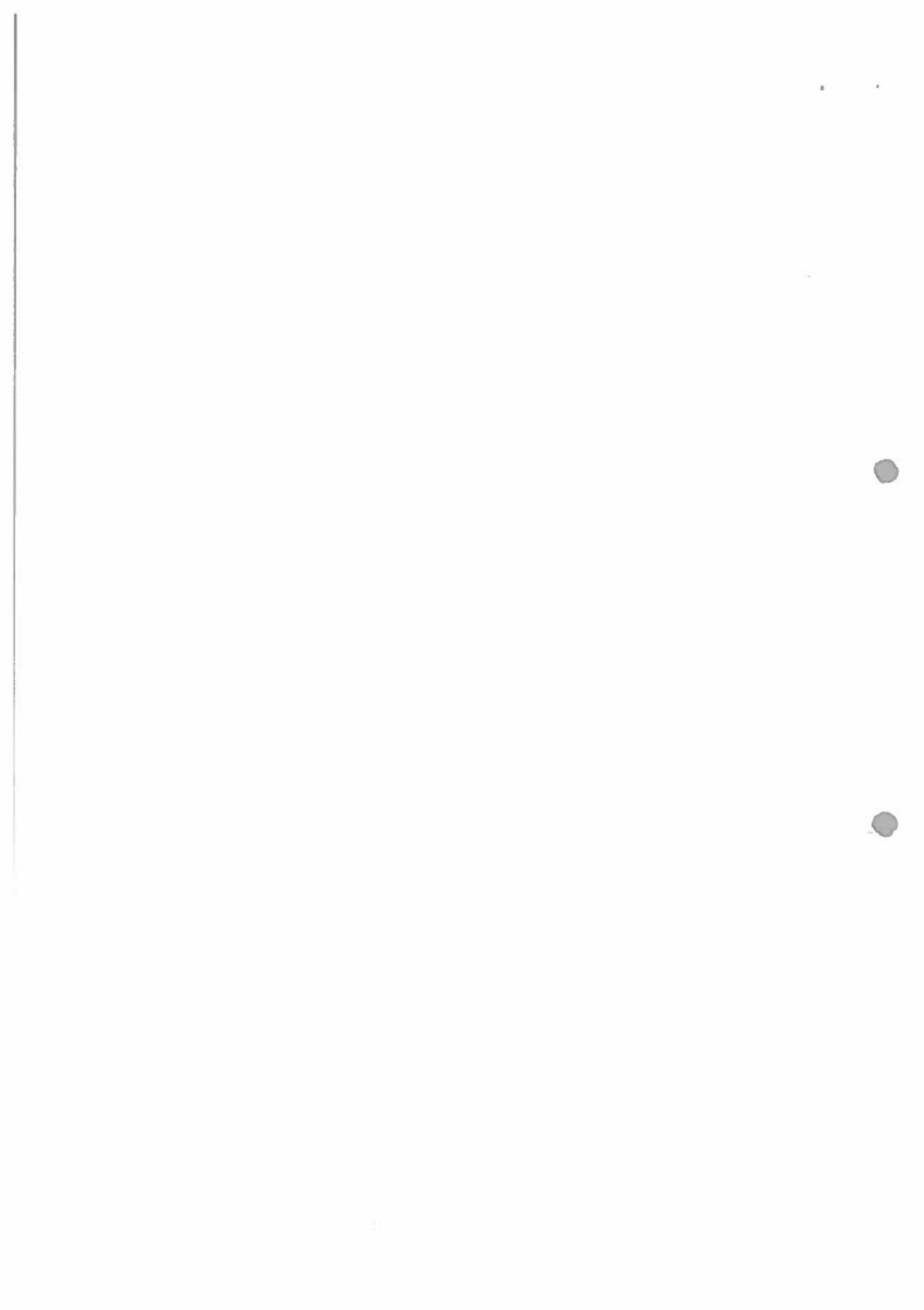
- IP Tranzit
- IP Tranzit Backup
- IP Tranzit Burstable

Beneficii:

- Cele mai bune rute de conectare la Internet;
- Economii de costuri obtinute prin achiziția de pachete de servicii de conectivitate IP, livrate pe acelasi port;
- Soluții scalabile, eficiente si flexibile de gestionare a traficului Internet;
- Conexiuni private pe fibra optica, in locatia clientului sau in centre de colocare;
- Banda flexibila;
- Posibilitatea facturarii in functie de traficul efectuat.

1. IP TRANZIT

- Conectivitate pe un port dedicat prin intermediul unei linii de acces cu suport pe fibra optica folosind tehnologia de acces Ethernet/SDH
- Acces la alte rețele IP prin intermediul rețelei IP Telekom Romania, cu urmatoarele optiuni:
 - IP Tranzit National: acces la rețele IP din Romania, incluzand rețeaua IP Telekom Romania, rețelele nationale ale partenerilor de peering Telekom Romania si clientii nationali de downstream ai Telekom Romania;
 - IP Tranzit Global: acces la rețeaua globala Internet.
- Benzi disponibile:
 - 5-10 Mbps, multiplu de 1 Mbps;
 - 10-100 Mbps, multiplu de 5 Mbps;





EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

- 100-1000 Mbps, multiplu de 50 Mbps;
- 1 - 10 Gbps, multiplu de 1 Gbps.
- Adresarea IP;
- Serviciu de monitorizare a traficului

IP Tranzit este facturat în funcție de lățimea de bandă, nivelul serviciului și caracteristicile de rutare, costurile nedepinzând de volumul de trafic.

2. IP TRANZIT Backup

Serviciul IP Transit Backup oferă acces dedicat la rețeaua IP a Telekom Romania și la alte rețele IP naționale, regionale sau globale. Acest serviciu este ideal pentru clienții care sunt interesați să-și asigure o rută alternativă, de back-up, pentru serviciul de acces Internet.

Serviciul poate fi furnizat într-un nod al rețelei Telekom Romania, într-un centru de colocare sau la locația OLO/ISP.

Serviciul IP Transit Backup este taxat în funcție de timpul de utilizare.

Benzile disponibile:

- 100 Mbps
- 1 Gbps

3. IP TRANZIT Burstable

Serviciul IP Transit Burstable oferă acces dedicat la rețeaua IP a Telekom Romania și la alte rețele IP naționale, regionale sau globale. Acest serviciu este ideal pentru clienții care sunt interesați de acces la Internet cu bandă flexibilă și costuri reduse.

Tariful este alcătuit dintr-o componentă lunară fixă pentru bandă contractată, plus un tarif calculat în situația depășirii acestei benzi. Se aplică regula de 95%.

Benzile disponibile:

Port	CIR minim	Trafic maxim
1 Gbps	200 Mbps	1 Gbps
10 Gbps	2 Gbps	10 Gbps

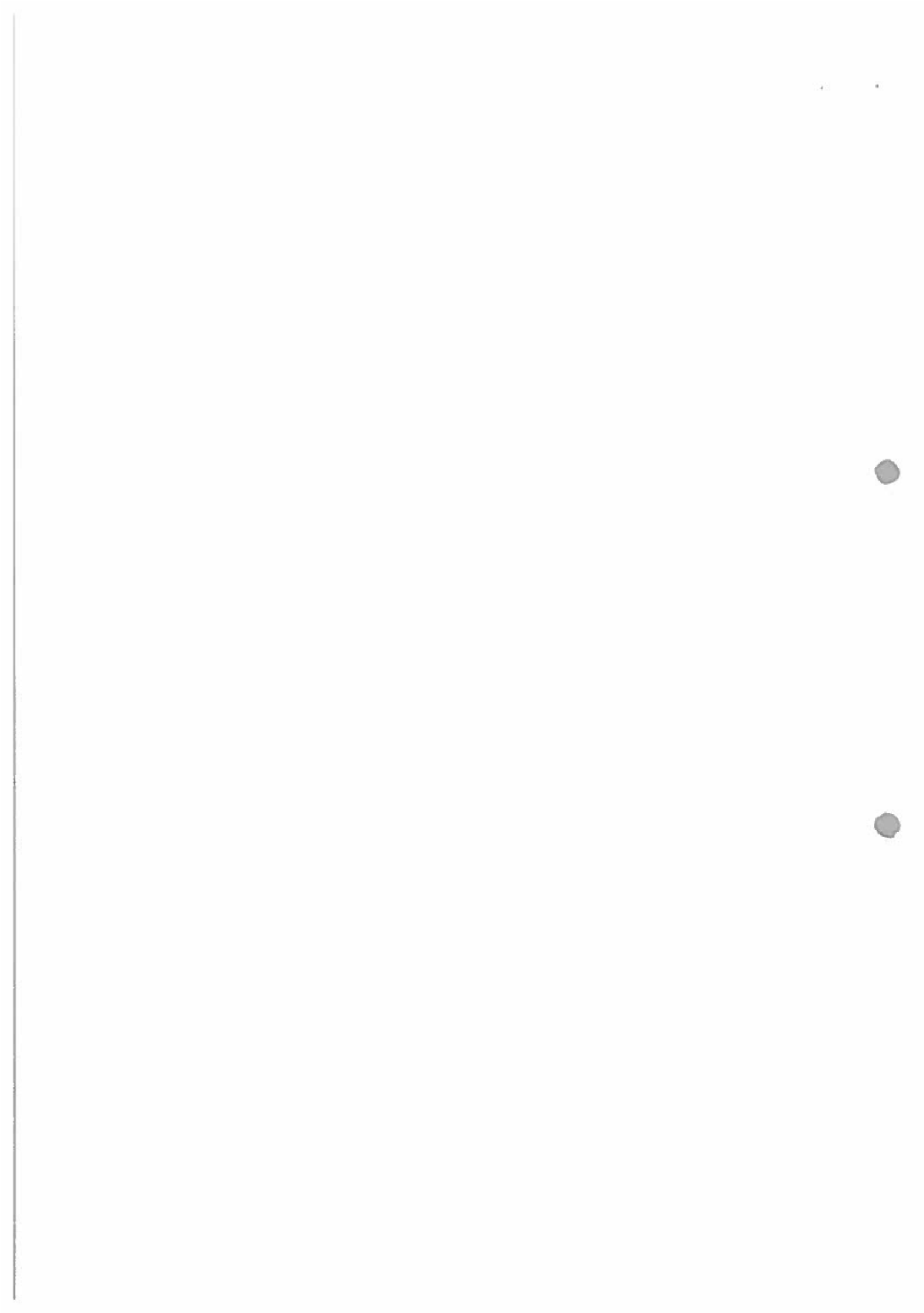
Centrul neutru de colocare

Centrul Neutru de Colocare (CNC) oferă în punctele sale de acces o gamă de servicii care asigură o infrastructură neutră, cu alimentare electrică neîntreruptă, climatizare și numeroase opțiuni de conectare și suport 24/7.

Acoperind cele mai importante noduri de telecomunicații din România, oferta CNC este ideală pentru clienții care doresc acces la piața locală și regională sau o soluție sigură de transport de date.

Beneficii:

- Tarife competitive;
- Mediu securizat;
- Confidențialitatea datelor;
- Disponibilitate superioară a serviciului;
- Mediu climatizat (22 +/- 3A °C);
- Suport tehnic 24/7;
- Acces rapid la date folosind rețeaua Telekom Romania.

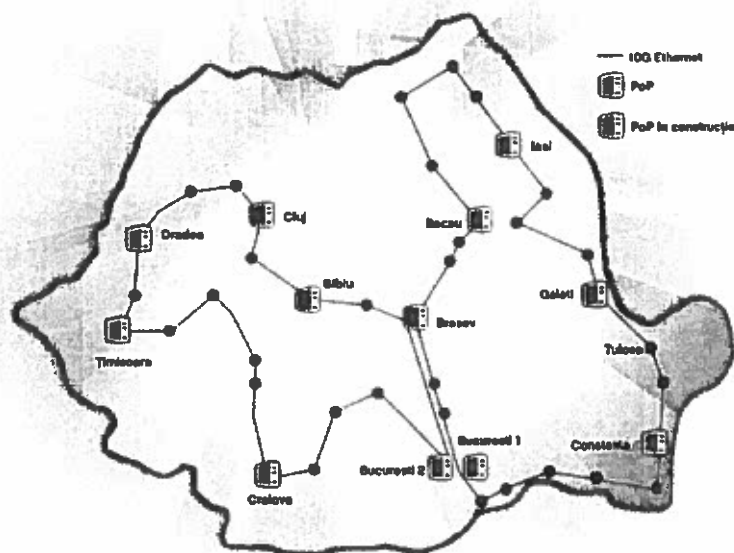


Produsul principal consta în colocare la nivel național pentru echipamente de date sau voce ale operatorilor și furnizorilor de servicii de telecomunicații, asigurând conectivitatea între rețelele lor și acces la rețelele altor clienți sau utilizatori finali.

Serviciile furnizate de CNC sunt:

- Colocare
- Interconectare
- Servicii suport (engineering services, on-site interventions, remote hands)

CNC oferă servicii în opt locații, două în București și câte una în orașele: Timisoara, Oradea, Iași, Bacău, Galați și Constanța. În prezent, alte patru locații sunt în curs de amenajare în Cluj Napoca, Sibiu, Brașov și Craiova, iar în fiecare oraș important din țară sunt disponibile puncte de prezență virtuale.



Spatiu partajat: o soluție eficientă din punct de vedere al costurilor pentru găzduirea rack-urilor pentru echipamentele de telecomunicații. Acestea vor putea fi accesate 24/7 de către persoane autorizate din partea clientului. Camerele și rack-urile dotate cu sisteme de închidere, împreună cu paza 24/7 și alimentarea electrică protejată vor asigura integritatea echipamentelor aflate în locație.

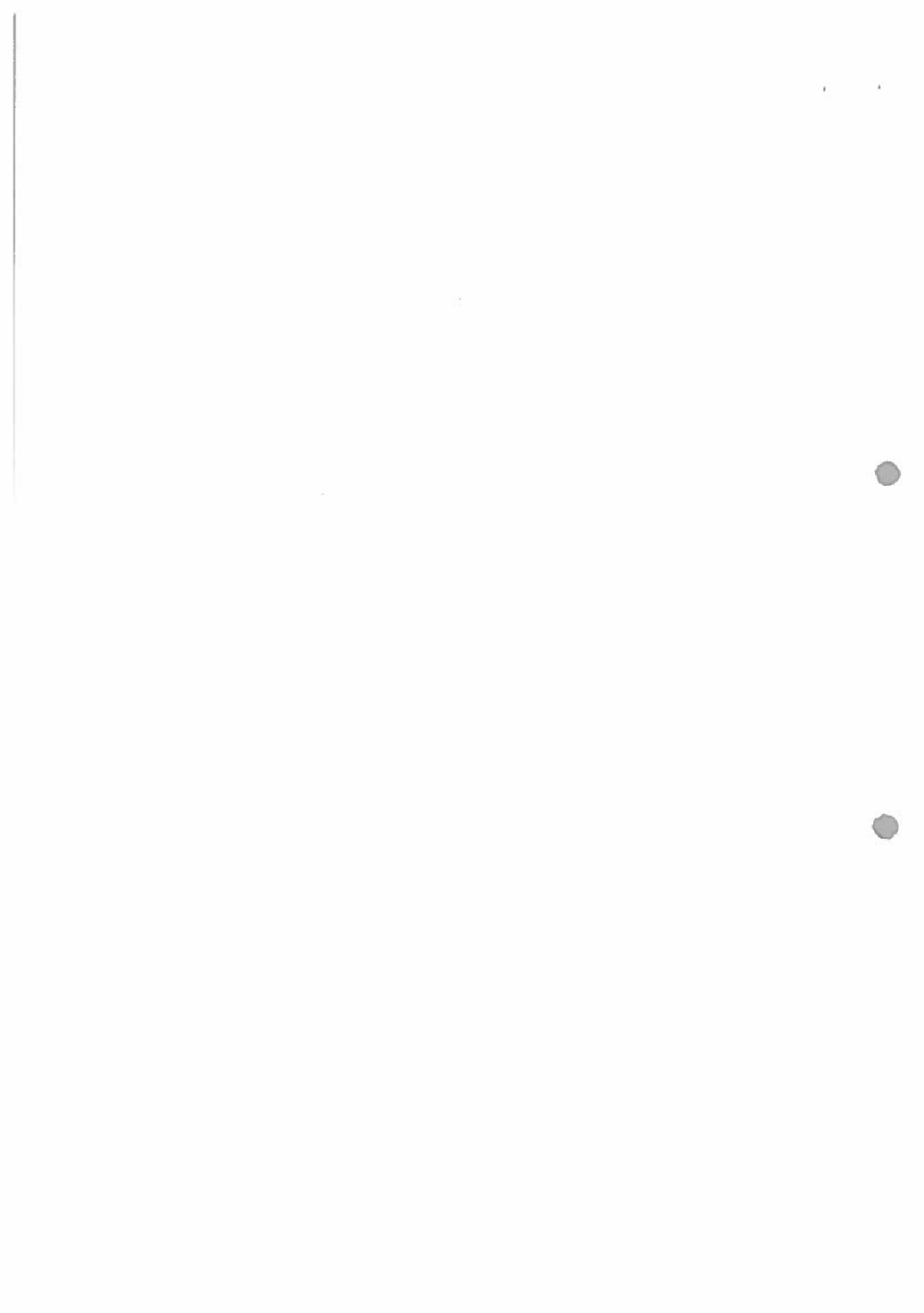
Rack Unit-uri: sunt disponibile în următoarele spații sau diviziuni de rack: U, A/4 rack, A/2 rack, oferind companiilor minimul necesar pentru colocare.

Utilități și facilități

Interconectare fizică (Meet Me Rack), asigură interconectarea directă între echipamentele a doi clienți găzduiți în aceeași locație CNC, folosind elementele de infrastructură.

Serviciul poate fi de două feluri:

Meet Me Rack: ambii clienți doresc o interconectare directă și au echipamentele în același spațiu de colocare.





EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

Extended Meet Me Rack: cel puțin un client care dorește o interconectare directă cu alți clienți nu are echipamentele în spațiul de colocare respectiv.

Interconectare virtuală asigură conectivitate point-to-point/point-to-multipoint între clienții aflați în locații CNC diferite, folosind echipamente de rețea ale Telekom Romania pentru funcția de cross-connect. Serviciul este disponibil în două variante:

Virtual Meet Me Room: asigură conectivitate point-to-point/point-to-multipoint între clienții aflați în centre de colocare diferite, folosind cross-connect-ori/ADM și transport prin rețeaua SDH.

Virtual Meet Me Rack: asigură conectivitate point-to-point/point-to-multipoint între clienții aflați în același centru de colocare, folosind cross-connect/ADM.

O largă varietate de servicii suplimentare, cum ar fi Balcan-IX, liniile închiriate SDH, conectivitatea Ethernet, servicii de tranzit IP, sunt disponibile în centrele neutre de colocare.

Servicii și Soluții SUPPORT

Serviciile suport reprezintă operațiuni executate de către specialiștii Telekom Romania, care au ca scop administrarea sau optimizarea unui serviciu existent.

În funcție de complexitatea intervențiilor, oferim trei categorii de servicii:

- "Engineering services": design și optimizare de soluții, configurări;
- "On-site interventions": operațiunile care necesită deplasarea personalului specializat (ex: resetare fizică, înlocuire cablu etc.)
- "Remote hands": activități simple (ex: reset-uri) care nu necesită deplasarea personalului specializat.

Relația cu clienții

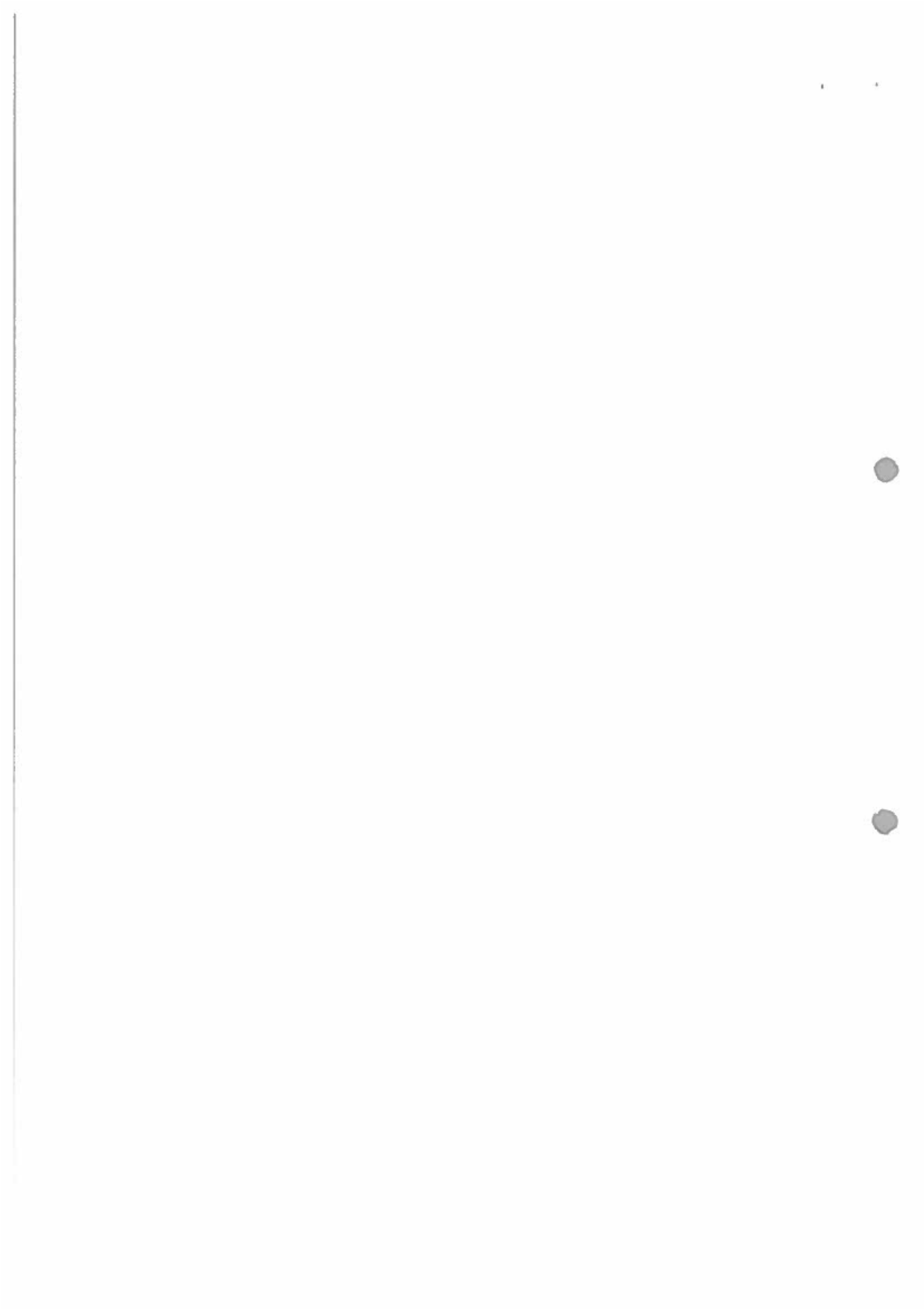
Telekom Romania oferă o experiență deosebită clienților. Momentan, operează unul dintre cele mai mari call center-uri din țară, oferind suport 24/7 clienților persoane fizice și juridice. Oferim non-stop informații despre produsele și promoțiile Telekom Romania, suport și ajutor pentru rezolvarea situațiilor. Există peste 14 centre în întreaga țară, cu peste 800 de clienți.

Numerele de telefon dedicate clienților sunt:

- Număr dedicat pentru clienții B2B: 1221, gratuit din rețelele Telekom Romania și Telekom Romania Mobile
- numărul este dedicat pentru clienți Large Accounts și Strategic Accounts
- 0766.12.1221, tarif normal din alte rețele naționale
- 1234, gratuit din rețelele Telekom Romania și Telekom Romania Mobile
- 021.404.1234 / 0766.12.1234, tarif normal din alte rețele naționale

Adrese de e-mail dedicate clienților:

- business_support@telekom.ro pentru clienți business care au servicii mobile
- bsc_bucuresti@telekom.ro pentru clienți Large Accounts și Strategic Accounts care au servicii fixe
- bizcontact@telekom.ro pentru clienți SOHO și SME care au servicii fixe





EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

Adrese de fax adrese clientilor:

- 021.400. 3880, gratuit din rețelele Telekom Romania si Telekom Romania Mobile; numarul este dedicate pentru clienti Large Accounts si Strategic Accounts
- 021.404.0198, gratuit din rețelele Telekom Romania si Telekom Romania Mobile (clienti SoHo si SME care au servicii mobile)
- 021.9255 Bucuresti+Hfov si 02 plus index-ul judetului 925 pentru alte judete, gratuit din rețelele Telekom Romania si Telekom Romania Mobile (pentru clienti SOHO si SME care au servicii fixe)
- Website: www.telekom.ro/business

Angajati

La finalul lui 2015, grupul de companii Telekom Romania numara un total de aproape 7000 de angajati.

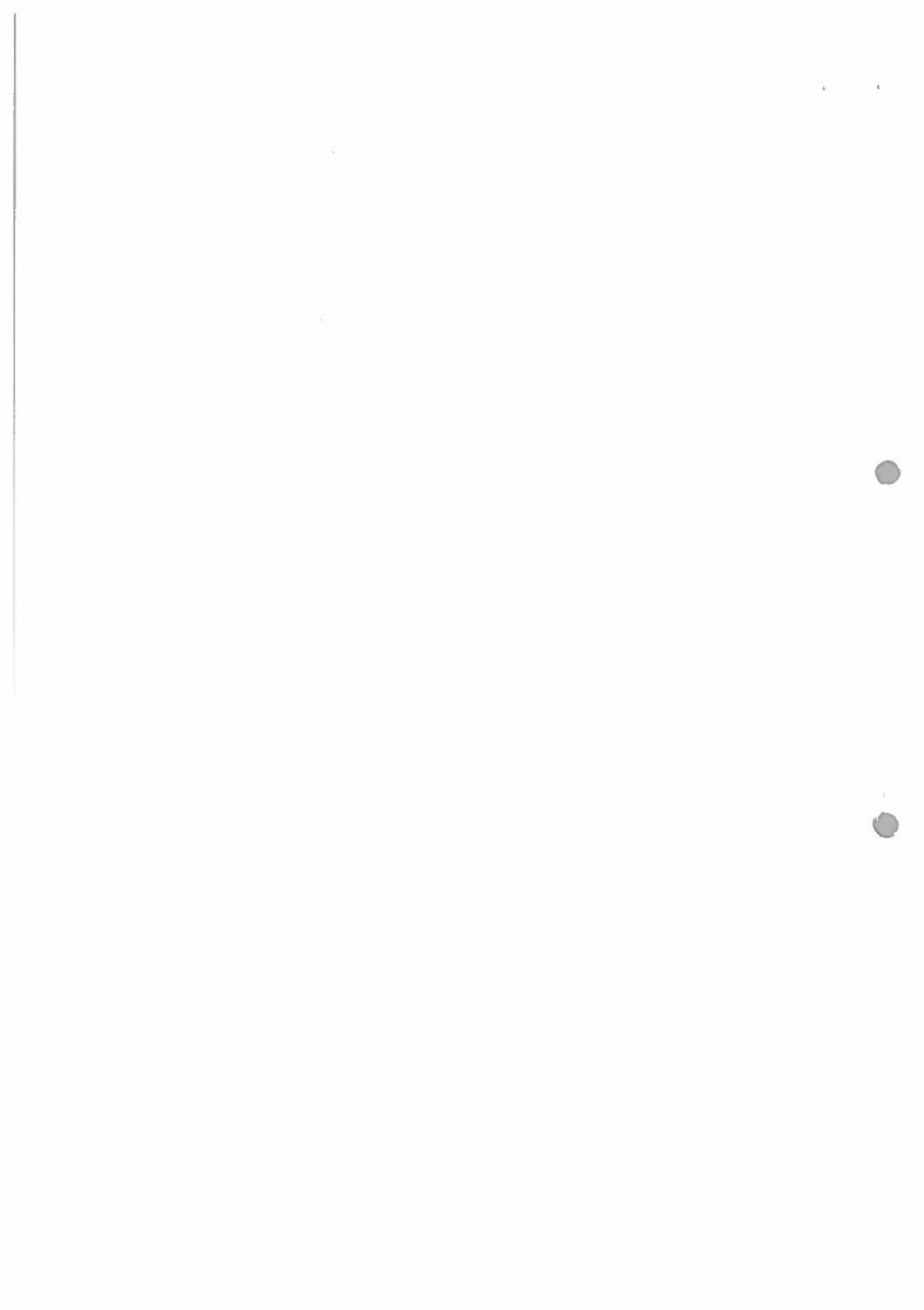
Acoperire geografica

Telekom Romania detine si opereaza cea mai extinsa retea de comunicatii multi-servicii din Romania.

Reteaua proprie a Telekom Romania asigura acoperire teritoriala nationala, incluzand toate orasele si localitatile importante, de cel putin 96% raportat la numarul total de localitati existente la nivelul tarii.

Parteneri Carrier Services







EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

Parteneriate si Certificari

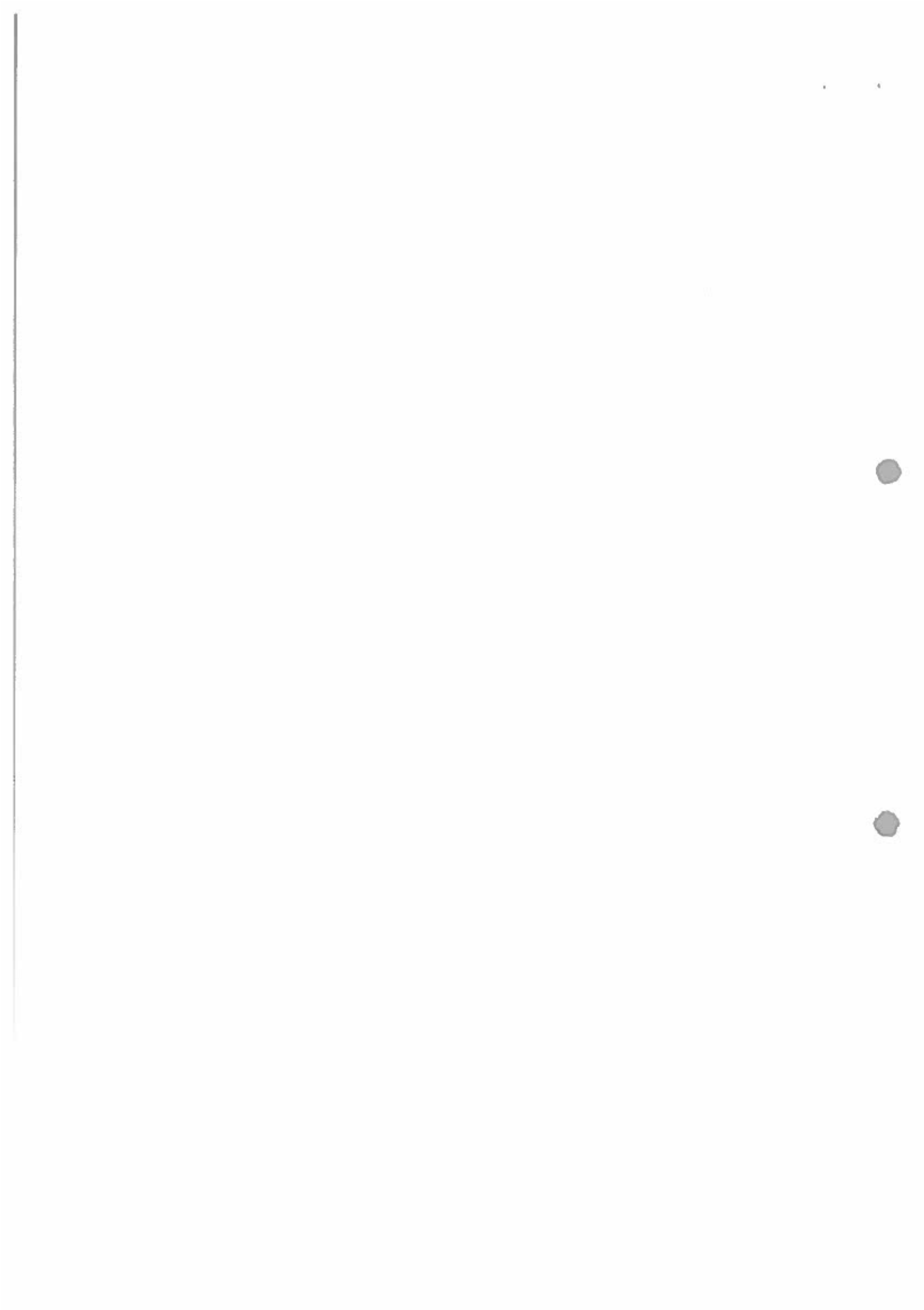
Telekom Romania este leader de piata pentru serviciile Internet, Voce, VPN in segmentul business.

Pentru asigurarea unor servicii de calitate, Telekom Romania a incheiat parteneriate cu urmatoorii producatori importanti:

- IBM
- HP
- Alcatel-Lucent
- HP
- Dell
- Samsung
- Ericsson
- Siemens
- Huawei
- ZTE

Portofoliul Telekom Romania de clienti acopera toate verticalele de piata. Pentru verticala financiar-bancara, Telekom Romania este furnizor de servicii de voce, VPN, Internet. Clientii corporate, atat din sectorul public, cat si privat, utilizeaza serviciile Telekom Romania de voce, VPN si Internet.

CISCO	Certifications	- Gold Certified Partner - Cloud and Managed Services Master
	Specializations	- Advanced Borderless Network Architecture Specialization
		- Advanced Collaboration Architecture Specialization
		- Advanced Data Center Architecture Specialization
		- Advanced Unified Computing Technology Specialization
	Cisco Powered Services	- Cisco Powered MPLS VPN - Cisco Powered Managed Internet Service
	Authorized Technology Provider	ATP - Cisco TelePresence Video Advanced ATP - Identity Services Engine
Google	Google AdWords Premier SMB Partner	
HP	Silver Partner	
POLYCOM	Authorized Solution Advisor RealPresence Environments Certification RealPresence Platform Certification RealPresence Solutions Specialized Voice over IP Sales Certified	
DELL	Preferred Partner	
EMC	Affiliate Solution Provider Program	
ORACLE	Gold Partner	
NETAPP	Silver Reseller	
VMWARE	Professional Partner	
CITRIX	Citrix Silver Solution Advisor	
JUNIPER	Registered Partner	
FORTINET	Project Base	
ARUBA	Authorized Partner	



Certificari ISO

- ISO/IEC 27001:2005
- ISO/IEC 20000-1:2011
- ISO 9001:2008
- ISO 14001:2004
- OHSAS18001:2007

APPENDIX 1

Istoria TELEKOM ROMANIA

Istoricul operatiunilor
2015

- Telekom Romania introduce MagentaONE in prima parte a lui 2015, un nou concept comercial cu pachete integrate care contin servicii fixe si mobile atat pentru clientii rezidentiali, cat si pentru companii. Romania e a treia tara din grupul DT care lanseaza acest concept, dupa Germania si Slovacia
- Pentru segmentul B2B, MagentaOne intareste filozofia One Stop Shop a Telekom, care inseamna mai multa simplitate si usurinta printr-un punct unic de contact pentru toate nevoile companiilor de toate marimile. O data cu oferirea serviciului One Drive de la Microsoft fara niciun cost additional, in toate pachetele convergente, Telekom a lansat primul pachet convergent complet cu servicii fixe, mobile si cloud de pe piata, sunt umbrela MagentaONE. Cu aceasta, toti clientii MagentaONE business beneficiaza de 1 TB de spatiu de stocare securizat (ISO Certified), precum si acces la versiunea online a software-ului Microsoft Office.
- Apar noi functionalitati ale serviciului IPTV (serviciul de televiziune interactiva) si continut TV exclusive: in special competitii sportive internationale
- Din punct de vedere al tehnologiilor inovative, Telekom Romania isi concentreaza eforturile pe solutii complexe pentru orase inteligente, cum ar fi iliminatul inteligent, transportul intelligent, parcare inteligenta, telemedicine
- Telekom Romania este foarte implicate in comunitatea start-up-urilor locale pentru care ofera cateva instrumente de support
- Din punct de vedere tehnologic, eforturile Telekom Romania continua sa creasca in zona de mobil pe 3/4G, iar in zona de fix pe extinderea FTTx.
- Telekom Romania Communications si Telekom Romania Mobile Communications sunt implicate in proiecte din finantari europene, RoNet, care are ca scop oferirea de Internet in 783 de localitati

2014

In urma deciziei Adunarii Generale a Actionarilor OTE din 30 aprilie 2016, Romtelecom si COSMOTE Romania, controlate de OTE Grup, la care Deutsche Telekom detine 40% din actiuni, incep procesul de adoptare a brandului T.

2013

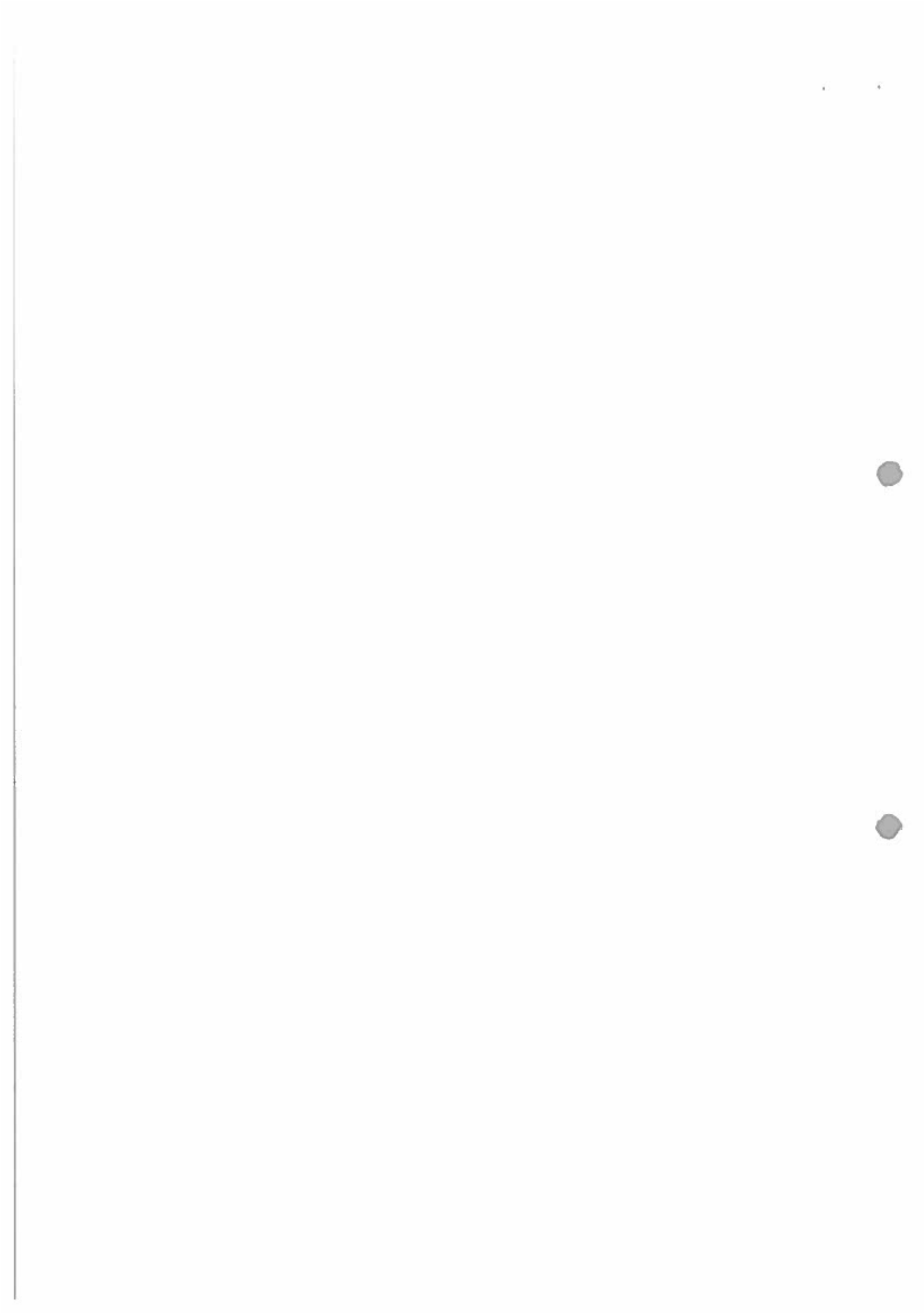
- In aprilie, Nikolai Beckers preia pozitia de CEO al Romtelecom si COSMOTE Romania BERD sprijina COSMOTE Romania

2012

- Romtelecom castiga trei premii Effie pentru prima data intr-un singur an, dovedind, pentru al cincilea an consecutiv, ca dezvolta campanii de comunicare nu doar originale, dar mai ales eficiente, care sustin compania sa isi creasca vanzarile, sa creeze notorietate pentru produs si brand si sa schimbe perceptii.

2011

- Dupa mai multe etape succesive, Deutsche Telekom ajunge sa detina 40% dintre actiunile OTE



- Romtelecom completeaza experienta clasica a consumului de continut TV cu doicetv.ro, primul si cel mai dinamic portal video integrat din Romania, care aduce pe aceeasi platforma filme, emisiuni variate de divertisment, live sau inregistrate, dar si continut sportiv, in buna parte exclusiv.
 - Romtelecom devine primul operator telecom din Romania care detine in portofoliul sau un mall online, www.clickshop.ro, care ofera o gama larga de produse, de la electronice si produse IT, la echipamente pentru casa si gradina sau articole sportive si de lifestyle.
 - Apare o noua abordare comerciala, prin lansarea de pachete personalizabile de servicii integrate, cu un raspuns peste asteptari din partea clientilor si cu impact pozitiv asupra veniturilor si profitabilitatii companiei;
- 2010**
- Strategia de pozitionare a Romtelecom ca un furnizor complex de divertisment de calitate cunoaste o noua faza odata cu lansarea propriului canal TV al Romtelecom, Dolce Sport, recunoscut in scurt timp ca un promotor al calitatii si performantei, de la competititiile difuzate, la talk-show-ul de gen si echipa editoriala
- 2009**
- Romtelecom face un nou pas in zona de continut, prin lansarea televiziunii inteligente, IPTV
- 2008**
- la nastere Next Gen, subsidiara Romtelecom, cu scopul de a raspunde nevoilor clientilor de pe un anumit segment al pietei, cu un model de business si un brand diferite, Romtelecom completandu-si, astfel, oferta cu televiziune prin cablu;
 - Romtelecom devine lider pe piata de business;
- 2006**
- Romtelecom intra pe segmentul de televiziune prin satelit, inregistrand, in primii ani de dupa lansare, cele mai inalte rate de crestere din Romania si din regiune pe acest segment;
 - Romtelecom lanseaza servicii de gazduire de date, odata cu deschiderea celor doua centre CyberHost, care opereaza pe baza celor mai moderne standarde din industrie;
- 2005**
- Romtelecom intra pe piata de Internet fix de banda larga, cu servicii bazate pe tehnologie ADSL, inregistrand, dupa lansare, cele mai mari rate de crestere pe acest segment;
- 2003**
- A doua etapa a privatizarii Romtelecom are loc, in urma careia OTE devine actionar majoritar; restul actiunilor sunt detinute de statul roman, prin Ministerul Comunicatiilor si Societatii Informatinale (MCSI);
- 1998**
- OTE achizitioneaza 35% dintre actiuni, plus 16% uzufruct, platind 675 milioane USD si preluand managementul companiei;
- 1997**
- Romtelecom devine societate pe actiuni si este pregatita pentru privatizare;
- 1991**
- Romtelecom devine operator de stat in domeniul telecomunicatiilor, cu monopol in domeniul serviciilor de baza; cateva repere ale starii momentului: penetrarea serviciilor de telefonie atingea 9,5%, tehnologia folosita era analogica, in mediul rural se foloseau preponderent centrale manuale, peste 3.000 de comunitati nu erau conectate la reseaua telefonica;
- Dupa 1989**
- Se infiinteaza ROM-POST-TELECOM, ca operator de stat in domeniul telecomunicatiilor, postei si broadcasting;
- 1949 - 1989**
- Ministerul Postelor si Telecomunicatiilor incorporeaza compania de telecomunicatii nationalizata si transformata in departament; investitiile in retea si tehnologii sunt limitate;
- 1930**
- Se infiinteaza SART ("Societatea Anonima Romana a Telefoanelor"), cu 90% capital strain, din partea ITT (SUA);

APPENDIX 2

TELEKOM ONE STOP SHOP

SOLUȚII COMPLETE DE COMUNICAȚII FIXE, MOBILE ȘI IT PENTRU COMPANIA TA

**1 - Telefonie și internet, fix și mobil**

Amplasăm și configurăm rețeaua de telefonie și internet pentru conectivitate permanentă și costuri eficiente.

2 - Echipamente IT&C

Telefonie și centrale telefonice, telefonie mobilă, calculatoare, tablete, imprimante, televizoare etc.

3 - Internet Wi-Fi

Creșterea și extinderea rețelei de internet și creșterea nivelului de securitate.

4 - Soluție pentru protecția datelor

Serviciul de securitate a datelor în conformitate cu legislația în vigoare și asigurarea integrității informațiilor.

5 - Videoconferință

Amplasăm și configurăm rețeaua de videoconferință și asigurăm conectivitatea la internet.

6 - VPN

Conectăm rețeaua de calculatoare la rețeaua de calculatoare și asigurăm securitatea datelor și accesul la rețeaua de calculatoare.

7 - Vending Telemetry

Soluția M2M pentru gestionarea automată a resurselor (energie, apă, gaze, etc.) și asigurarea securității acestora.

8 - Hosting date și stocare

Amplasăm și configurăm rețeaua de stocare a datelor și asigurăm securitatea acestora.

9 - OneDrive for Business

Amplasăm și configurăm rețeaua de stocare a datelor în Cloud și asigurăm conectivitatea la internet.

10 - Smart Bill Cloud

Amplasăm și configurăm rețeaua de facturare și asigurăm conectivitatea la internet.

11 - Soluție pentru parcare inteligentă

Pentru gestionarea eficientă a spațiilor de parcare și asigurarea securității acestora.

12 - GPS Tracking

Soluția pentru managementul și localizarea prin GPS a flotei de vehicule.

13 - Supraveghere video

Amplasăm și configurăm rețeaua de supraveghere video și asigurăm conectivitatea la internet.

APPENDIX 3

TELEKOM RETAIL

SOLUȚII COMPLETE DE COMUNICAȚII PENTRU ORICE AFACERE DIN DOMENIUL RETAIL



III. CONFORMITATE CU CAIETUL DE SARCINI

1. INTRODUCERE

Se dorește încheierea unui contract prestării Servicii de telefonie fixă – ISDN cu acces direct și indirect, național și internațional, în condițiile pastrării numerotației actuale, pe o durată de 6 luni.

Răspuns: Oferta Telekom este prezentată pentru servicii de telefonie fixă – ISDN cu acces direct și indirect, național și internațional, în condițiile pastrării numerotației actuale, pe o durată de 6 luni, conforme cu specificațiile caietului de sarcini.

Volumul serviciilor achiziționate:

Pe durata contractului se vor furniza următoarele servicii:

- 25 linii principale
- 4 fluxuri ISDN – PRA
- 19 clase x 10 DD1
- TEL VERDE – 2 linii
- Numar scurt – 1 linie
- Pachete minute naționale fixe 15000.
- Pachete minute naționale mobile 4000.
- Pachet UE fix 1000 minute.
- Pachet UE mobil 500 minute.
- Pachet restul Europei fix 500 minute.
- Pachet restul Europei mobil 500 minute.
- Pachet Orientul Mijlociu fix 100 minute.
- Pachet Orientul Mijlociu mobil 100 minute.
- Pachet Asia fix 100 minute.
- Pachet Asia mobil 100 minute.
- Pachet restul lumii fix 100 minute
- Pachet restul lumii mobil 100 minute.

Răspuns: Oferta Telekom este prezentată pentru următoarele servicii:

- 25 linii principale;
- 4 fluxuri ISDN – PRA;
- 19 clase x 10 DD1;
- TEL VERDE – 2 linii;
- Numar scurt – 1 linie;
- Pachete minute naționale fixe 15000;
- Pachete minute naționale mobile 4000;
- Pachet UE fix 1000 minute;
- Pachet UE mobil 500 minute;
- Pachet restul Europei fix 500 minute;
- Pachet restul Europei mobil 500 minute;
- Pachet Orientul Mijlociu fix 100 minute;
- Pachet Orientul Mijlociu mobil 100 minute;
- Pachet Asia fix 100 minute;
- Pachet Asia mobil 100 minute;
- Pachet restul lumii fix 100 minute;
- Pachet restul lumii mobil 100 minute.

Prezenta specificație tehnică stabilește cerințele și serviciile minime și obligatorii care trebuie îndeplinite de către prestator.

Toate cerințele și serviciile din prezenta specificație tehnică, inclusiv Anexa 1, sunt minime și au caracter obligatoriu.

Răspuns: Telekom înțelege și este de acord că toate cerințele și serviciile sunt minime și obligatorii.

Minutele neconsumate se vor raporta.

Răspuns: Minutele neconsumate se vor raporta pentru luna următoare, în limita valorilor lunare.

Oferta va fi structurată pe paragrafe, conform prezentei specificații tehnice.

Răspuns: Oferta Telekom este structurată pe paragrafe, conform prezentei specificații tehnice.

Serviciile inițiale trebuie oferite pe infrastructura proprie a achizitorului, iar în caz de extindere a numărului de sedii, prestatorul va pune la dispoziție infrastructura pentru oferirea serviciilor la același nivel calitativ ca cele inițiale.

Răspuns: Serviciile inițiale vor fi oferite pe infrastructura proprie a Telekom, iar în caz de extindere a numărului de sedii, Telekom va pune la dispoziție infrastructura pentru oferirea serviciilor la același nivel calitativ cu cele inițiale.

2. CERINȚE GENERALE SERVICII TELEFONIE FIXĂ

Ofertantul trebuie să asigure un pachet complet de servicii publice de comunicații de voce și date care să satisfacă cerințele din prezenta specificație tehnică.

Răspuns: Oferta Telekom este prezentată pentru un pachet complet de servicii publice de comunicații de voce și date, conform cu cerințele din prezenta specificație tehnică.

Ofertantul va furniza serviciile de voce/date prin echipamentele aflate deja în dotarea autorității contractante, cât și prin cele puse la dispoziție de către prestator în cazul în care este nevoie de echipamente suplimentare astfel încât să fie îndeplinită oferta tehnică.

Răspuns: Telekom va furniza serviciile de voce/date prin echipamentele aflate deja în dotarea Autorității contractante, cât și prin cele pe care le va pune la dispoziție în cazul în care va fi nevoie de echipamente suplimentare astfel încât să fie îndeplinite cerințele caietului de sarcini.

Ofertantul va pune la dispoziția autorității contractante la cerere desfasuratorul convorbirilor telefonice odată cu transmiterea facturii.

Răspuns: La solicitarea Autorității contractante, Telekom va transmite și desfasuratorul convorbirilor telefonice, împreună cu factura.

În cazul în care beneficiarul nu plătește facturile la timp, prestatorul va acorda o perioadă de 14 zile de grație de la data scadentă până la suspendarea serviciului.

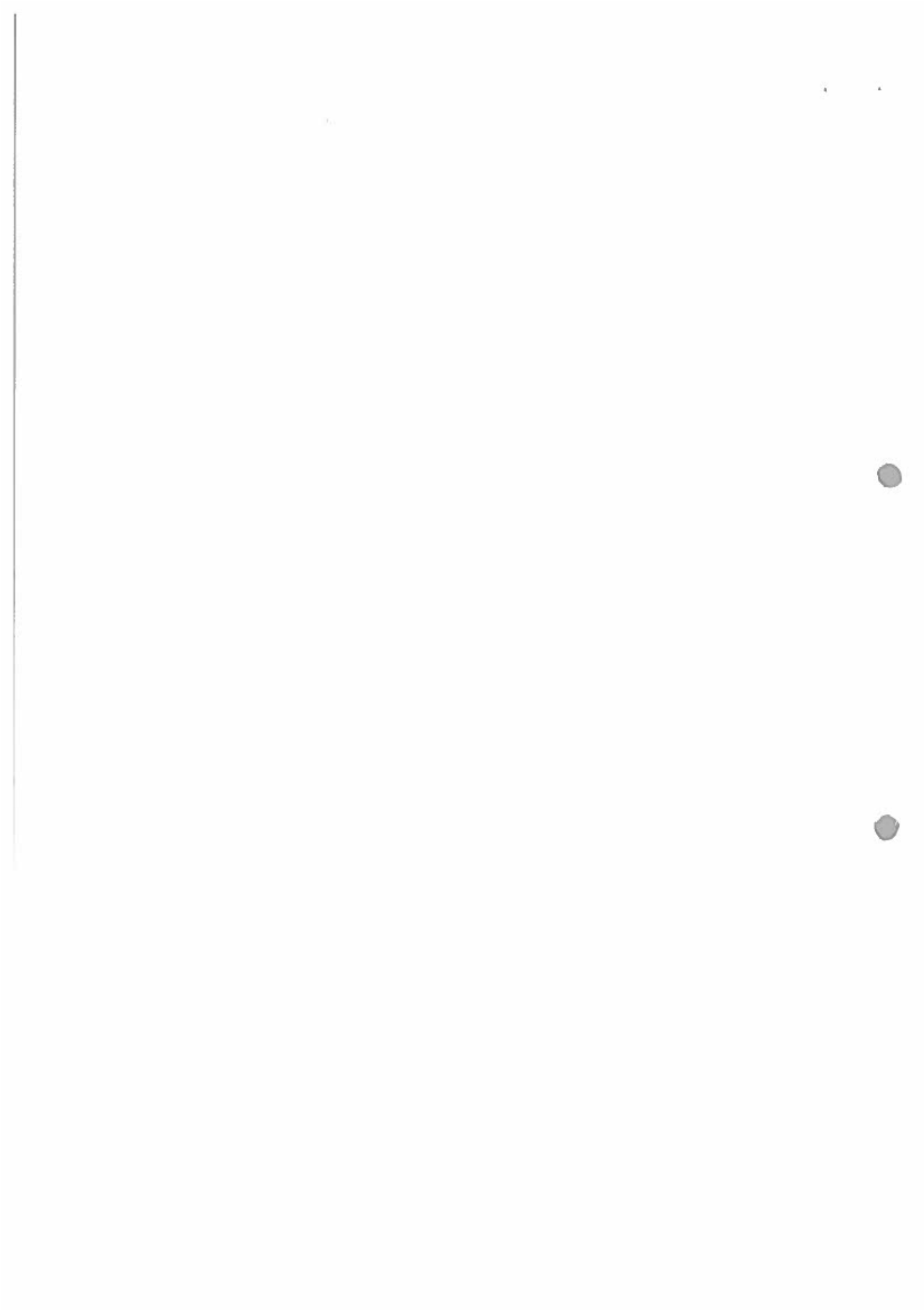
În cazul în care plățile nu pot fi efectuate din cauza unor situații neprevăzute în legătură cu contul bugetar sau alocarea bugetară, Municipiul București nu datorează majorări de întârziere sau daune interese prestatorului.

Ofertantul va oferi posibilitatea informării cu privire la situația facturilor plătite și neplătite, a convorbirilor efectuate prin intermediul unei aplicații web, pe baza de parolă.

Răspuns: Telekom va acorda o perioadă de 14 zile de grație de la data scadentă până la suspendarea serviciului, în cazul în care Autoritatea contractantă nu va plăti facturile la timp.

Ofertantul trebuie să dețină toate autorizațiile sau/si avizele necesare pentru furnizarea serviciilor de telefonie fixă în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

Răspuns: Telekom deține toate autorizațiile sau/si avizele necesare pentru furnizarea serviciilor de telefonie fixă. Serviciile furnizate de către Telekom respectă în totalitate legislația și reglementările în vigoare. Anexat propunerii



tehnice este prezentată copia Certificatului tip de furnizor de servicii de comunicații electronice publice eliberat de Autoritatea Națională de Administrare și Reglementare în Comunicații (A.N.C.O.M.).

Pentru asigurarea unei remedieri rapide a oricărei defecțiuni aparute pe oricare tronson de comunicație, ofertantul trebuie să asigure un program de asistență tehnică 24 ore/zi săptămână, care va fi menționat în oferta, la care să se apeleze prin intermediul a cel puțin unui număr de telefon, apelabil gratuit, unde trebuie să răspundă personal dedicat. În oferta va fi descris sistemul de asistență tehnică și de remediere a incidentelor. Orice solicitare de asistență tehnică emisă se va înregistra sub formă de tichet electronic care servește la urmărirea solicitării respective până la rezolvarea ei definitivă. Beneficiarul trebuie să primească periodic informări legate de evoluția rezolvării cererii sale și numai Beneficiarul își poate da acordul pentru închiderea tichetului.

Răspuns: Pentru asigurarea unei remedieri rapide a oricărei defecțiuni aparute pe oricare tronson de comunicație, Telekom va asigura un program de asistență tehnică 24 ore/zi săptămână, la care se poate apela prin intermediul a cel puțin unui număr de telefon, apelabil gratuit, unde va răspunde personal dedicat.

Telekom oferă un punct unic de contact pentru preluarea cazurilor (servicii de asistență tehnică, de garanție, de instalare/ configurare, mutare și desființare, servicii de suport, servicii de facturare) deschise de către personalul desemnat din partea Autorității contractante. Experiența Telekom în furnizarea serviciilor de tip call-center este vastă. Din anul 2004 Telekom a început reorganizarea propriilor servicii Contact Center trecând de la un sistem descentralizat care folosea diverse tehnologii la un sistem centralizat care folosește o tehnologie avansată bazată pe platforme Contact Center de ultimă generație.

Organizare Activitate în Call Center

- **Punct unic de contact: One Contact Center 0800-88-0800**

Aspecte organizatorice

Programul de lucru este permanent (24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână). Resursele tehnice și de personal sunt alocate astfel încât să permită preluarea tuturor apelurilor, cu un timp de răspuns mai mic de 30 de secunde.

Activitatea personalului este reglementată prin proceduri operationale, instrucțiuni de lucru și regulamentul de ordine internă și supravegheată de un șef de compartiment sau o persoană abilitată de către manager.

Pentru a deservi în parametri cantitativi și calitativi traficul telefonic, personalul de conducere este responsabil cu organizarea și monitorizarea activității, desfășurarea acesteia în condiții optime și consilierea operatorilor, asigurând:

- echipament de lucru în funcțiune (rețea configurată corespunzător, calculator, fax, telefon etc.)
- aplicațiile necesare (prelucrare informații, înregistrare și comunicare date)
- documentațiile specifice (proceduri, instrucțiuni de lucru, note interne etc.)
- accesul fiecărui salariat la procesul de instruire necesar îmbunătățirii performanțelor proprii
- actualizarea cunostințelor salariaților, prin înregistrare pe pagina web sau pe whiteboard a noutăților de specialitate

Activități specifice

Pentru înregistrarea solicitării/sesizării, operatorul completează un tichet cu datele necesare localizării, diagnosticării și gestionării deranjamentului, date de contact etc.

Tichetul este comunicat imediat persoanelor responsabile cu rezolvarea problemei respective, reprezentant deranjamente voce. Aceasta comunică deranjamentul la IMCC (masă de verificare) pentru depistarea cauzei.

Tichetul de înregistrare va cuprinde, data și ora semnării cazului, persoanele implicate în semnarea cazului (Autoritatea contractantă, respectiv Telekom) cu date de contact, descrierea cazului semnalat etc. și va fi transmis electronic către Autoritatea contractantă.

Acțiunile întreprinse, diagnosticul, data și ora remedierii deranjamentului, numele persoanelor responsabile etc. vor fi înregistrate, astfel încât să poată fi analizate și raportate. După remedierea problemei, cei de la masa de verificare sună la reprezentantul deranjamente voce pentru a se închide bonul. Tichetul nu se va închide decât în momentul în care clientul confirmă funcționarea serviciului.



EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

Calitatea serviciilor oferite de TELEKOM este certificată prin sistemul de calitate ISO 9001:2001 oferit de Societatea Română pentru Asigurarea Calității.

Procedura de trouble-ticketing

În vederea asigurării unei remedieri rapide a oricărei defecțiuni aparute, pentru oricare serviciu de comunicație, Telekom a definit un punct unic de contact (Call Center), disponibil la nivelul fiecărui județ și la nivelul municipiului București, pentru toate tichetele de deranjament deschise de compania dvs. Acesta oferă servicii non-stop, 24/24, 7/7 și poate fi apelat gratuit la numărul 0800 880 800 sau din rețelele Telekom România Communications și Telekom România Mobile Communications la numărul 1221 sau 0766.12.1221, număr cu tarif normal pentru acces din alte rețele naționale și la adresa: bsc_bucuresti@telekom.ro.

După preluarea sesizării, reprezentantul Telekom va pune la dispoziția persoanei care sesizează incidentul informații despre numărul tichetului de deranjament prin e-mail sau telefonic, corelat cu numărul de incident intern al clientului.

Reclamația cu privire la deranjament va fi postată de către reprezentantul Autorității contractante direct la Corporate Call Center din cadrul Diviziei Business Service Center (BSC) Telekom. Reclamația semnalată va fi urmată de deschiderea unui tichet de deranjament, al cărui număr va fi comunicat reprezentantului Autorității contractante care a semnalat incidentul.

În cazul apariției unei defecțiuni a sistemului de comunicații, Telekom va acorda, prin serviciul de asistență tehnică suport tehnic remote – la distanță, și on site – la sediul beneficiarului.

În cazul unei probleme în funcționarea serviciului/serviciilor, partile vor fi informate despre acest fapt. Sunt incluse aici erorile detectate atât de către Telekom, cât și de către compania dvs.

Diagnosticarea problemei și acțiunile corective vor fi inițiate de către personalul din Call Center, care va avea și rolul de a vă ține informat clientul în legătură cu progresul acțiunilor corective.

Telekom ține evidența tuturor acțiunilor întreprinse de către Help Desk, de la deschiderea Tichetului de deranjament și până la momentul soluționării problemei. În fiecare lună este emis un raport ce cuprinde tichetele deschise (dacă este cazul) de către compania dvs. în legătură cu serviciile achiziționate, precum și detalii despre natura, durata problemei și modul de soluționare. Aceste rapoarte vor fi folosite în cadrul monitorizării SLA (Service Level Agreement).

Scopul deschiderii tichetului de deranjament este de a minimiza implicarea dvs. în procesul de management și remediere a deranjamentelor.

În funcție de gravitate, Telekom a definit patru nivele de status al defectelor/defecțiunilor: de fiecare dată când s-a raportat o problemă, ea este repartizată în una dintre aceste categorii. Se aplică următoarele definiții:

CRITIC

Defecțiunea împiedică un număr de utilizatori sau locații să-și desfășoare activitatea și provoacă în total pierderea tuturor serviciilor. Dacă orice împrejurări de acest gen există defecțiunea va fi catalogată drept CRITICĂ și va fi tratată ca o operațiune de urgență. Problema va fi evaluată imediat și toți cei afectați vor fi notificați despre natura problemei, acțiunile făcute și timpul așteptat pentru restaurarea serviciului. Urgentele au prioritate asupra oricăror altor sarcini și se va lucra la ele până când deranjamentul este ridicat.

MAJOR

Deranjamentul împiedică mulți utilizatori să-și desfășoare activitatea sau duce la caderea serviciului clienților importanți. Dacă aceste circumstanțe există deranjamentul va fi catalogat drept MAJOR.

MINOR

Deranjamentul nu împiedică utilizatorul să-și desfășoare activitatea și poate fi și intermitent (degradarea unui singur serviciu). Expunerea extinsă nu va vătăma sistemul IT al utilizatorului și/sau nu va cauza pierderi de date.

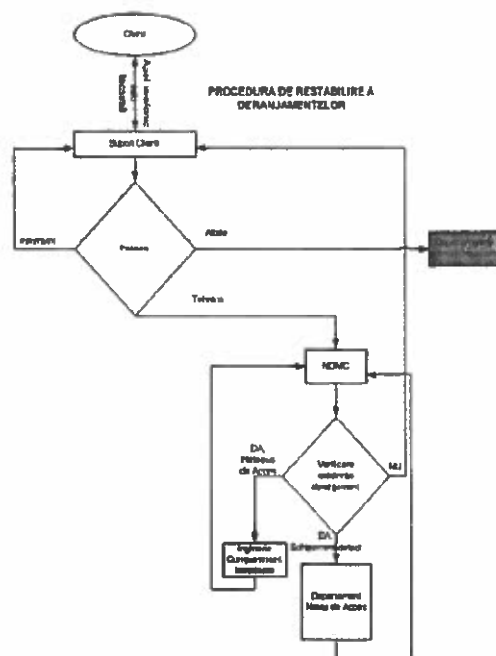
INFORMATIV

Nu există un deranjament de acest fel dar utilizatorul poate cere informații pentru a identifica o problemă particulară care este rezolvabilă de către utilizator.

Activitatea de înlăturare a deranjamentelor, în funcție de localizarea probabilă, va fi preluată de personalul tehnic care își desfășoară activitatea în aria de Management a rețelelor de suport, prin intermediul Dispecerului Telecomunicațiilor Naționale și dispecerilor respectivi.



Procedura de restabilire a deranjamentelor:



Nivelul SLA (Service Level Agreement – garantarea calitatii serviciilor furnizate) oferit serviciilor va fi de 99 %.

Raspuns: Parametrii serviciilor oferite vor fi normali si constanti indiferent de intervalul orar de functionare si nu vor fi influentati negativ de starea mediilor fizice de transmisie, de conditiile meteo, de aria geografica sau de distanta la care se afla corespondentul.

Reteaua Telekom este complet redundanta, asigurand o disponibilitate de 99.999% (descrierea detaliata a fost prezentata deja in propunerea tehnica).

Astfel, Telekom va furniza serviciile 24h/24h, 7 zile pe saptamana, 365 zile pe an; disponibilitatea serviciilor va fi de minim 99%, garantata prin SLA.

Anexa la contract continand Acordul privind Nivelul Calitatii Serviciului (SLA) reprezinta o garantie prin care Telekom se angajeaza sa ofere un serviciu de o calitate exceptionala.

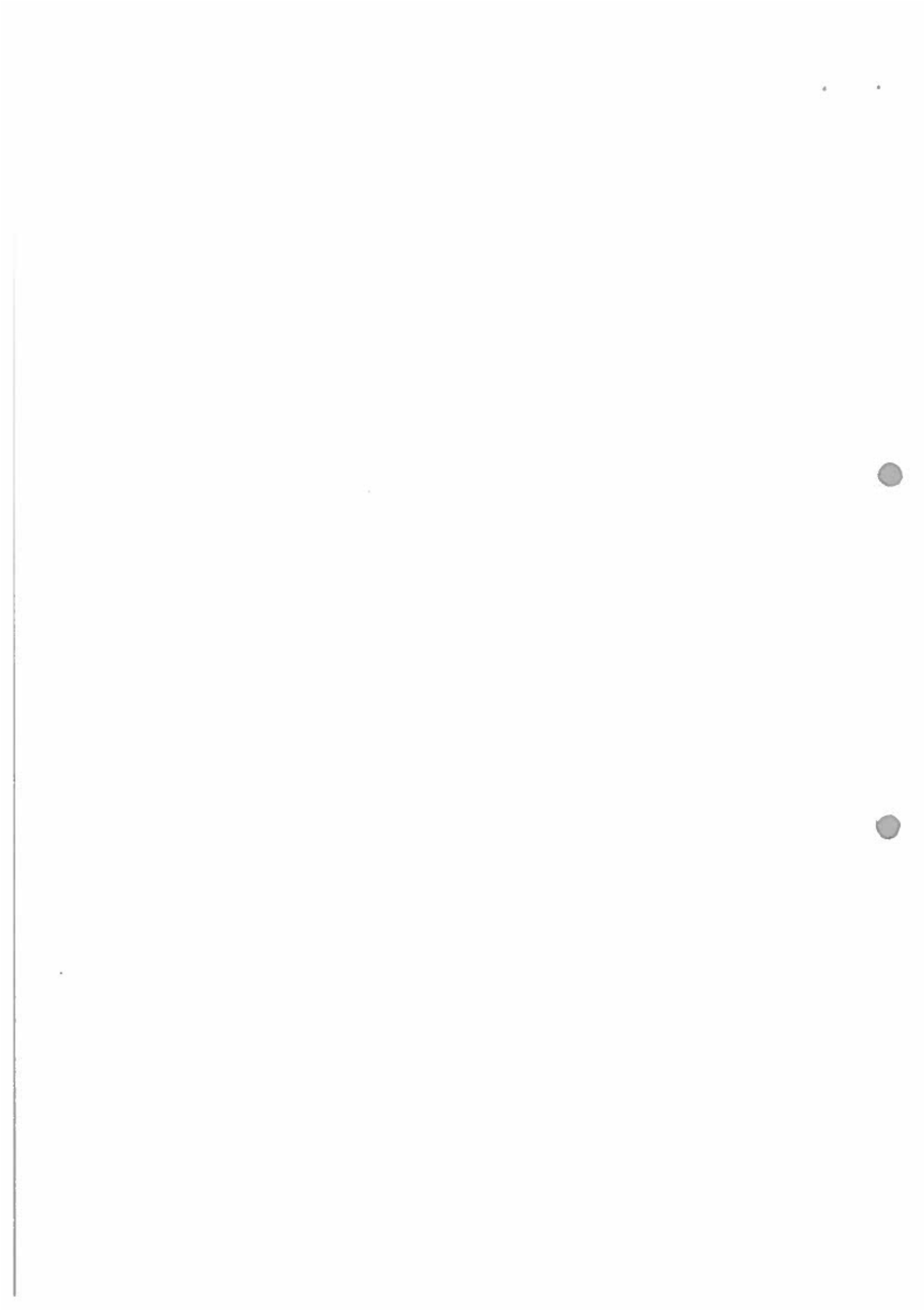
In plus, daca intr-o luna angajamentul Telekom privind disponibilitatea serviciului nu este respectat, la emiterea urmatoarei facturi clientul primeste deduceri sub forma de reduceri din abonamentul serviciului de baza. Deducerile se acorda in functie de disponibilitatea lunara calculata pentru luna precedenta.

Ofertantul va preciza in oferta ca poate furniza serviciile la toate locatiile enumerate in Caietul de sarcini. In cazul in care se impune ca pentru conectare sa fie obtinute anumite avize sau acorduri de instalare de la anumite entitati publice sau private, obtinerea avizelor sau acordurilor este obligatia ofertantului.

Raspuns: Telekom poate furniza serviciile la toate locatiile enumerate in caietul de sarcini. In cazul in care, pentru servicii noi, neincluse in prezentul caiet de sarcini, se va impune ca pentru conectare sa fie obtinute anumite avize sau acorduri de instalare de la anumite entitati publice sau private, Telekom va fi responsabil pentru obtinerea acestora.

Ofertantul va asigura toate masurile de securitate astfel incat rețeaua de comunicatii ale Beneficiarului sa nu poata fi accesata de catre persoane sau sisteme neautorizate din exteriorul acesteia. Ofertantul va prezenta detaliile tehnice privind asigurarea securitatii pentru fiecare nivel de comunicare.

Raspuns: Telekom va asigura toate masurile de securitate astfel incat reseaua de comunicatii a Autoritatii contractante sa nu poata fi accesata de catre persoane sau sisteme neautorizate din exteriorul acesteia.



Telekom înțelege ca locațiile Autorității contractante sunt puncte de importanță majoră și asigură securizarea soluției din punct de vedere al mediului fizic, folosind integral îngroparea în canalizație a fiecărui circuit.

Autoritatea contractantă poate solicita oricând verificarea asigurării securității soluției din punct de vedere al mediului fizic precum și probarea, dacă este cazul, a procentului de îngropare în canalizație.

SECURITATEA ÎN REȚEAUA TELEKOM

Securizarea rețelei, monitorizarea traficului în rețea, izolarea și separarea traficului

Soluția propusă asigură integritatea și securitatea informației transmise împotriva atacurilor lansate de terți.

Detalierea soluției poate fi completată cu următoarele precizări referitoare la măsurile de securitate utilizate în prezent pentru izolarea traficului, separarea și protejarea lui la nivelul backbone-ului de rețea și a ariei perimetrare (securitatea funcțională).

Prin intermediul următoarelor măsuri, orice breșă în sistemul de securitate al rețelelor VPN este monitorizată și urmărită până la identificarea posibilelor cauze și izolarea lor. Odată identificate, acest tip de incidente sunt raportate către toți clienții afectați, împreună cu sportul tehnic pentru:

- *Identificarea sursei atacului și blocarea ei;*
- *Explicarea cauzelor atacului și eliminarea lor.*

Fiecare tentativă va fi analizată împreună cu clientul pentru a stabili dacă mecanismele de control existente sunt cele mai potrivite, precum și măsurile de corecție necesare.

Interceptarea accidentală a traficului de către Telekom

Telekom se angajează să nu utilizeze datele tranzitate prin rețeaua proprie decât în scopul diagnosticării performanțelor rețelei și al managementului (rețelei și al serviciului). În acest scop nici o dată relevantă nu va fi stocată pe o perioadă mai mare decât durata necesară proceselor de bună execuție a condițiilor contractuale agreeate (de ex. Contractele cu SLA impun monitorizarea permanentă a stării legăturilor, a performanțelor transmisiei și a continuității serviciului).

Niveluri de securizare

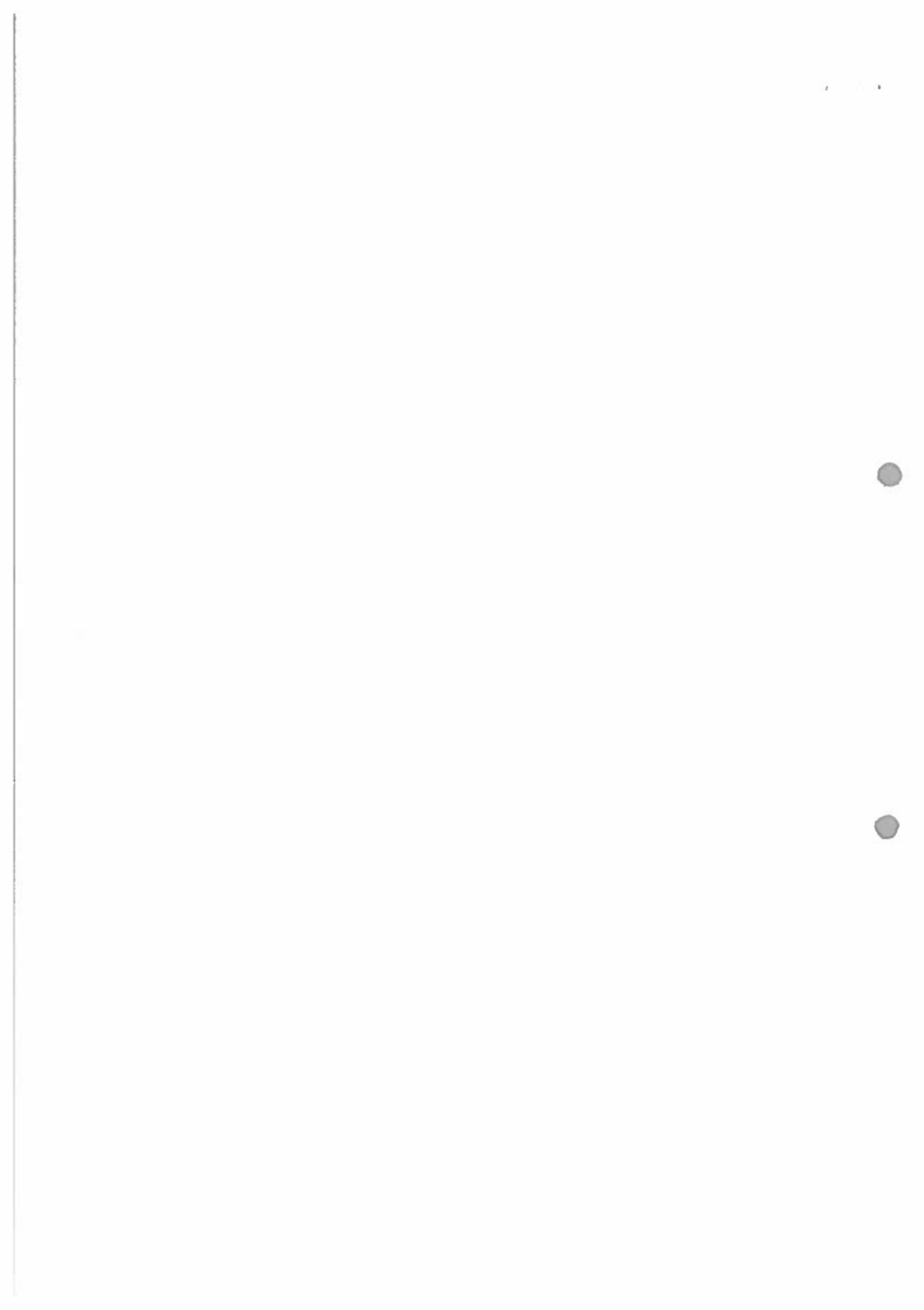
Rețeaua Telekom suportă următoarele niveluri de securizare:

- *Securizare la nivel fizic: asigurată la nivelul întregii rețele prin:*
 1. *amplasarea infrastructurii și echipamentelor în clădiri sau construcții proprietate a Telekom, cu acces restricționat personalului neautorizat;*
 2. *amplasarea infrastructurii de transport în canalizație și camere de tragere proprii, cu protecția planului de asignare a circuitelor prin coduri de culori proprii.*

Sunt de menționat următoarele măsuri de securizare la nivel fizic:

- *controlul strict al accesului în clădirile Telekom;*
- *paza militarizată a obiectivelor de interes strategic, asigurată de Jandarmeria Română.*
- *Sisteme antifracție și antiincendiu automatizate cu management centralizat, monitorizate 24/7/365.*
- *Personal dedicat asistenței și întreținerii rețelei, disponibil 24/7/365 în principalele puncte de prezență.*
- *Echipe dedicate de intervenție la incidente, în aceleași condiții.*

- *Securizare funcțională: asigurată la nivelul întregii rețele prin:*
 1. *mecanisme și instrumente software care acoperă managementul la nivel de backbone și rețea de acces digitală, asigurând controlul intruziunilor de orice tip.*
 2. *contracte de confidențialitate impuse personalului care lucrează cu informație clasificată, care asigură protecția împotriva utilizării neautorizate a informației tranzitate prin VPN-uri, cu excepția celei capturate incidental în scopul realizării procedurilor de management și control al rețelei;*



3. *Securitatea datelor – soluția beneficiază de același nivel de securitate impus de standardele rețelelor VPNoFrame Relay, VPNoATM sau IP MPLS VPN:*

- a. Separarea adresării și rutării echivalente modelelor de Layer 2*
- b. Nucleul rețelei MPLS a furnizorului de servicii este transparent comunității internaționale, fiind identificabil doar la nivel de număr AS (Autonomous System).*
- c. Rețeaua VPN este rezistentă atacurilor dinspre Internet.*

În cazul defectării echipamentelor din proprietatea Beneficiarului ca urmare a unor disfuncționalități sau defecte ale echipamentelor utilizate de către prestator la interconectare, acesta se obligă să depaneze sau să înlocuiască, pe propria cheltuială, eventualele echipamente defectate din proprietatea Ofertantului.

Răspuns: *În cazul defectării echipamentelor din proprietatea Autorității contractante ca urmare a unor disfuncționalități sau defecte ale echipamentelor utilizate de către Telekom la interconectare, Telekom va depana sau înlocui, pe propria cheltuială, eventualele echipamente defectate din proprietatea Telekom.*

Toate serviciile vor fi asigurate sub forma de abonamente lunare ce vor include costul total (instalare, chirie echipamente, etc), pentru toate locațiile menționate în Caietul de sarcini. Nu se vor percepe taxe de instalare, chirie echipamente, etc, în afara abonamentului oferit.

Răspuns: *Telekom va asigura toate serviciile sub forma de abonamente lunare, care vor include costul total (instalare, chirie echipamente, etc), pentru toate locațiile menționate în caietul de sarcini. Telekom nu va percepe taxe de instalare, chirie echipamente, etc, în afara abonamentului oferit.*

Termenul de realizare a rețelei (incluzând aici toate operațiunile necesare furnizării de servicii comunicații electronice prin rețele fixe și mobile: comunicații de date, telefonie fixă și mobilă) este de maxim 5 (cinci) zile calendaristice de la data semnării contractului. După acceptanța finală a rețelei de comunicații/ toate serviciile vor fi operaționale și facturabile începând cu ziua următoare.

Răspuns: *Telekom va realiza rețeaua, incluzând aici toate operațiunile necesare furnizării serviciilor de comunicații electronice prin rețele fixe și mobile: comunicații de date, telefonie fixă și mobilă care fac obiectul prezentei achiziții, în maxim 5 (cinci) zile calendaristice de la data semnării contractului. După acceptanța finală a rețelei de comunicații/ toate serviciile vor fi operaționale și facturabile începând cu ziua următoare.*

3. CERINȚE ISDN

ISDN PRA – linie digitală care conține 30 canale de comunicații de 64 kbps fiecare și un canal de semnalizare de 64 kbps – (2Mbps).

Specificație tehnică – caracteristici de linie:

- interfață: G.703
- impedanță de sarcină: 120Ω
- rată bit: 2.048 kbps

Răspuns: *Telekom oferă serviciul ISDN PRA (30B+D) cu parametrii specificați în prezentul caiet de sarcini.*

Serviciile oferite vor avea disponibilitate de 99 %. Nerespectarea acesteia va atrage penalizări conform contractului.

Răspuns: *Telekom va furniza serviciile 24h/24h, 7 zile pe săptămână, 365 zile pe an cu o disponibilitate de minim 99%, garantată prin SLA.*

Anexa la contract continuând Acordul privind Nivelul Calității Serviciului (SLA) reprezintă o garanție prin care Telekom se angajează să ofere un serviciu de o calitate excepțională.

În plus, dacă într-o lună angajamentul Telekom privind disponibilitatea serviciului nu este respectat, la emiterea următoarei facturi clientul primește deduceri sub forma de reduceri din abonamentul serviciului de bază. Deducerile se acordă în funcție de disponibilitatea lunară calculată pentru luna precedentă.



Servicii de numerotație de tip DDI Direct Dialing (formarea directă a numărului de interior) permite abonatilor deserviti de o centrală de instituție să fie apelati din rețeaua publică direct, fără asistența unei operatoare.

Raspuns: Telekom va asigura servicii de numerotație de tip DDI Direct Dialing (formarea directă a numărului de interior), care vor permite abonatilor deserviti de o centrală de instituție să fie apelati din rețeaua publică direct, fără asistența unei operatoare.

Punct unic de contact pentru preluarea deranjamentelor (de tip call center, gratuit) – descrierea procedurii de raportare este obligatorie.

Raspuns: În vederea asigurării unei remedieri rapide a oricărei defecțiuni aparute, pentru oricare serviciu de comunicație, Telekom a definit un punct unic de contact (Call Center), disponibil la nivelul fiecărui județ și la nivelul municipiului București, pentru toate tichetele de deranjament deschise de compania dvs. Acesta oferă servicii non-stop, 24/24, 7/7 și poate fi apelat gratuit la numărul 0800 880 800 sau din rețelele Telekom Romania Communications și Telekom Romania Mobile Communications la numărul 1221 sau 0766.12.1221, număr cu tarif normal pentru acces din alte rețele naționale și la adresa: bsc_bucuresti@telekom.ro.

Procedura de raportare a fost descrisă mai sus, în propunerea tehnică.

Preluarea deranjamentelor să se facă 24 de ore din 24, 7 zile din 7.

Raspuns: Preluarea deranjamentelor se va face 24 de ore din 24, 7 zile din 7.

Valoarea abonamentului rămâne aceeași pe toată durata contractului

Raspuns: Telekom nu va modifica valoarea abonamentului pe întreaga perioadă contractuală.

4. CERINTE TELVERDE

Serviciile cu valoarea adăugată de tip Tilverde vor fi funcționale la nivel național și vor permite recepționarea apelurilor prin intermediul unui număr unic de acces, de forma 0800xxx xxx și dirijarea acestora în funcție de un set de parametrii predefiniți (timp, origine, cote procentuale, etc).

Raspuns: Serviciile cu valoarea adăugată de tip Tilverde, oferite de Telekom, vor fi funcționale la nivel național și vor permite recepționarea apelurilor prin intermediul unui număr unic de acces, de forma 0800xxx xxx și dirijarea acestora în funcție de un set de parametrii predefiniți (timp, origine, cote procentuale, etc).

Cerinte.

- Va putea fi apelat la nivel național, atât de la terminale conectate la liniile telefonice analogice sau digitale, din rețelele naționale mobile, cât și de posturi publice. În situația în care serviciul este apelat de la un post public, accesul va fi permis fără a fi necesară folosirea cartelei telefonice.

Raspuns: Serviciile Tilverde oferite de Telekom vor putea fi apelate la nivel național, atât de la terminale conectate la liniile telefonice analogice sau digitale, din rețelele naționale mobile, cât și de posturi publice. În situația în care serviciul este apelat de la un post public, accesul va fi permis fără a fi necesară folosirea cartelei telefonice.

- Apelurile către acest serviciu vor fi finalizate cu un răspuns sau cu un mesaj înregistrat.
- Utilizatorii pot apela acest număr, indiferent de zona geografică a țării sau timp, formând direct numărul respectiv.
- Taxarea inversă reprezintă tariful apelurilor numai în contul abonatului acestui serviciu.
- Rutarea este operațiunea de dirijare a apelurilor de la utilizatori către una sau mai multe destinații.

Raspuns: Serviciile Tilverde oferite de Telekom sunt definite astfel:

- Apelurile către acest serviciu vor fi finalizate cu un răspuns sau cu un mesaj înregistrat;
- Utilizatorii vor putea apela acest număr, indiferent de zona geografică a țării sau timp, formând direct numărul respective;
- Taxarea serviciului se va face numai în contul abonatului acestui serviciu (Autoritatea contractantă);





EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

- Prin rutare se va putea asigura operatiunea de dirijare a apelurilor de la utilizatori catre una sau mai multe destinatii.

Caracteristici suplimentare (optionale):

- 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
- Coada de asteptare (Call Queue)

Raspuns: Serviciile Telveverde oferite de Telekom sunt definite de urmatoarele caracteristici suplimentare (optionale):

- 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;
- Coada de asteptare (Call Queue).

5. CONDITII ORGANIZATORICE.

Beneficiarul are obligatia de a asigura accesul specialistilor desemnati de catre operatorul economic la locurile si incaperile unde sunt instalate echipamentele, precum si de a asigura conditiile necesare efectuarii interventiei (spatiul corespunzator si posibilitatea de comunicare telefonica).

Autoritatea contractanta va desemna o persoana de legatura, implicata in derularea contractului, care va tine legatura cu prestatorul in vederea rezolvarii eficiente a problemelor tehnice care pot aparea.

Interventiile operatorului economic se vor face in urma sesizarilor facute de autoritatea contractanta, prin persoana de legatura desemnata.

Raspuns: Autoritatea contractanta trebuie sa asigure:

- accesul specialistilor desemnati de catre Telekom la locurile si incaperile unde sunt instalate echipamentele,
- conditiile necesare efectuarii interventiei (spatiul corespunzator si posibilitatea de comunicare telefonica).

Locatiile unde se desfasoara activitatea PMB sunt:

- Splaiul Independentei Nr.291-293, Sector 6
- Splaiul Independentei Nr.287, Sector 6
- Regina Elisabeta Nr.47, Sector 5
- Regina Elisabeta Nr.42, Sector 1
- Regina Elisabeta Nr.16, Sector 3
- Academiei Nr.3-5, Sector 3
- Sos. Stefan cel Mare Nr.38, Sector 2
- Str. I.C. Filitti Nr.8, Sector 3
- Intrarea Capitan Gheorghe Preotescu Nr.24, Sector 4.
- Calea Ferentari Nr.72, Sector 5.





EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

- Bulevardul 1 Mai Nr.28, Sector 6.

Raspuns: Telekom va instala serviciile in urmatoarele locatii, unde Autoritatea contractanta isi desfasoara activitatea:

- Splaiul Independentei Nr.291-293, Sector 6;
- Splaiul Independentei Nr.287, Sector 6;
- Regina Elisabeta Nr.47, Sector 5;
- Regina Elisabeta Nr.42, Sector 1;
- Regina Elisabeta Nr.16, Sector 3;
- Academiei Nr.3-5, Sector 3;
- Sos. Stefan cel Mare Nr.38, Sector 2;
- Str. I.C. Filitti Nr.8, Sector 3;
- Intrarea Capitan Gheorghe Preotescu Nr.24, Sector 4;
- Calea Ferentari Nr.72, Sector 5;
- Bulevardul 1 Mai Nr.28, Sector 6.

Mihai CICU
Reprezentant Vanzari







EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

IV. ANEXE



ANCOM
REGISTRATURA
Nr. 5-1578-19578
03
Ziua 03 Luna 19 Anul 19

CERTIFICAT-TIP
de furnizor de rețele sau de servicii de comunicații electronice

eliberat în temeiul art.10 alin.(3) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr.111/2011 privind comunicațiile electronice, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr.140/2012

1. Furnizorul: TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.

Cu domiciliul/sediul în: București, Piața Presei Libere nr.3-5, clădirea City Gate, Turnul de Nord, et.7-18, sector 1
Înregistrat în registrul comerțului al municipiului București, codul unic de înregistrare: 427320

beneficiază de dreptul de a furniza următoarele tipuri de rețele sau de servicii de comunicații electronice:

Rețele publice de comunicații electronice

- Rețele publice terestre cu acces la punct fix sau cu mobilitate limitată
- Rețele radio mobile celulare publice
- Rețele radio mobile de acces public
- Rețele publice cu acces prin satelit

Data: 01.01.2003

Data: 17.09.2008

Data: 17.09.2008

Data: 07.04.2006

Servicii de comunicații electronice destinate publicului

- Servicii de telefonie destinate publicului
- Servicii de linii închiriate
- Servicii de transmisiuni de date
- Servicii de acces la internet
- Retransmisia serviciilor de programe media audiovizuale liniare către utilizatorii finali
- Alte servicii de comunicații electronice

Data: 01.01.2003

Data: 01.01.2003

Data: 01.01.2003

Data: 01.01.2003

Data: 13.09.2010

Data: 17.09.2008

2. Furnizorul beneficiază de dreptul de acces pe proprietăți:

Da. Are dreptul de a instala, de a întreține, de a înlocui sau de a muta orice elemente ale rețelei, inclusiv suporturile și celelalte facilități necesare pentru susținerea acestora, precum și punctele terminate utilizate pentru furnizarea de servicii de comunicații electronice pe, deasupra, în sau sub imobile aflate în proprietate publică ori privată, după caz, în conformitate cu prevederile legale care reglementează dreptul de acces pe proprietăți.

3. Furnizorul beneficiază de dreptul de a negocia și de a încheia acorduri de Interconectare:

Da. Are dreptul de a negocia un acord de interconectare cu orice alt operator al unei rețele publice de comunicații electronice, în vederea furnizării de servicii de comunicații electronice destinate publicului, inclusiv a serviciilor de comunicații electronice accesibile utilizatorilor prin intermediul unei alte rețele publice de comunicații electronice interconectate cu rețeaua oricăruia dintre cei doi operatori.

4. Furnizorul beneficiază de dreptul de a negocia și de a încheia acorduri de acces:

Da. Negociază cu furnizorii de rețele publice de comunicații electronice sau de servicii de comunicații electronice destinate publicului acorduri de acces, în vederea stabilirii condițiilor tehnice și comerciale.

ANCOM
PREȘEDINTE
Marius Călin Năstăsescu
ROMANIA



CERTIFICAT

Pentru sistemul de management

ELOT EN ISO 9001 : 2008

Sisteme de management al calității - Cerințe

In conformitate cu procedurile TÜV HELLAS (TÜV NORD) S.A se certifica ca

TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.

Piata Presei Libere nr. 3-5, City Gate

North Tower, Sector 1

013702 Bucuresti

Romania

Inclusiv birourile si magazinele din anexe

Aplica un sistem de management in conformitate cu standardul mentionat anterior in domeniul

- Proiectarea, dezvoltarea, testarea, validarea, furnizarea, instalarea și întreținerea de produse și servicii de serie sau customizate pentru client, în domeniul telecomunicațiilor fixe și mobile, de soluții și servicii IT și ICT, servicii de carrier național și internațional, produse și servicii de entertainment media, furnizarea și asigurarea serviciilor de date prin rețeaua, infrastructura și serviciile proprii sau ale partenerilor.
- Proiectarea, implementarea, operarea și întreținerea de rețele de telecomunicații fixe și mobile și rețele și Infrastructura IT, centre de date și baze de date.
- Servicii clienți.
- Servicii de suport operațional.
- Vânzări și alte servicii oferite prin intermediul magazinelor TELEKOM ROMANIA.

Certificat înregistrat cu Nr. 041 14 0136

Raport de audit Nr. E-2279/2015

Valabil de la 2014-05-30

Valabil pana la 2017-05-29

Certificare initiala 2014-05-30



TÜV HELLAS (TÜV NORD) S.A organism de certificare

Atena, 2015-08-24

Aceasta certificare a fost desfasurata in conformitate cu procedurile de certificare si audit ale TÜV HELLAS (TÜV NORD) S.A. si va fi continuata prin audituri de supraveghere periodice.







PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUCUREȘTI

Dirrecția Generală Economică

Serviciul Suport Tehnico-Administrativ

CAIET DE SARCINI

**PENTRU ACHIZITIONAREA DE SERVICII TELEFONIE FIXA – ISDN CU
ACCES DIRECT SI INDIRECT, NATIONAL SI INTERNATIONAL**

1. INTRODUCERE

Se dorește încheierea unui contract prestării Servicii de telefonie fixă – ISDN cu acces direct și indirect, național și internațional, în condițiile păstrării numerotației actuale, pe o durată de 6 luni.

Volumul serviciilor achiziționate:

Pe durata contractului se vor furniza următoarele servicii:

- 25 linii principale
- 4 fluxuri ISDN – PRA
- 19 clase x 10 DD!
- TEL VERDE – 2 linii
- Număr scurt – 1 linie
- Pachete minute naționale fixe 15000.
- Pachete minute naționale mobile 4000.
- Pachet UE fix 1000 minute.
- Pachet UE mobil 500 minute.
- Pachet restul Europei fix 500 minute.
- Pachet restul Europei mobil 500 minute.
- Pachet Orientul Mijlociu fix 100 minute.
- Pachet Orientul Mijlociu mobil 100 minute.
- Pachet Asia fix 100 minute.
- Pachet Asia mobil 100 minute.
- Pachet restul lumii fix 100 minute
- Pachet restul lumii mobil 100 minute.

Prezenta specificație tehnică stabilește cerințele și serviciile minime și obligatorii care trebuie îndeplinite de către prestator.

Toate cerințele și serviciile din prezenta specificație tehnică, inclusiv Anexa 1, sunt minime și au caracter obligatoriu.

Minutetele neconsumate se vor raporta.

Oferta va fi structurată pe paragrafe, conform prezentei specificații tehnice.

Serviciile inițiale trebuie oferite pe infrastructura proprie a achizitorului, iar în caz de extindere a numărului de sedii, prestatorul va pune la dispoziție infrastructura pentru oferirea serviciilor la același nivel calitativ ca cele inițiale.



2. CERINTE GENERALE SERVICII TELEFONIE FIXA

Ofertantul trebuie să asigure un pachet complet de servicii publice de comunicații de voce și date care să satisfacă cerințele din prezenta specificație tehnică.

Ofertantul va furniza serviciile de voce/date prin echipamentele aflate deja în dotarea autorității contractante, cât și prin cele puse la dispoziție de către prestator în cazul în care este nevoie de echipamente suplimentare astfel încât să fie îndeplinită oferta tehnică.

Ofertantul va pune la dispoziția autorității contractante la cerere desfășurătorul convorbirilor telefonice odata cu transmiterea facturii.

În cazul în care beneficiarul nu plătește facturile la timp, prestatorul va acorda o perioadă de 14 zile de grație de la data scadentă până la suspendarea serviciului.

În cazul în care plățile nu pot fi efectuate din cauza unor situații neprevăzute în legătură cu contul bugetar sau alocarea bugetară, Municipiul București nu datorează majorări de întârziere sau daune interese prestatorului.

Ofertantul va oferi posibilitatea informării cu privire la situația facturilor plătite și neplătite, a convorbirilor efectuate prin intermediul unei aplicații web, pe bază de parolă.

Ofertantul trebuie să dețină toate autorizațiile sau/și avizele necesare pentru furnizarea serviciilor de telefonie fixă în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

Pentru asigurarea unei remedieri rapide a oricărui defect apărut pe oricare tronson de comunicație, ofertantul trebuie să asigure un program de asistență tehnică 24 ore/zi săptămână, care va fi menționat în ofertă, la care să se apeleze prin intermediul a cel puțin unui număr de telefon, apelabil gratuit, unde trebuie să răspundă personal dedicat. În oferta va fi descris sistemul de asistență tehnică și de remediere a incidentelor. Orice solicitare de asistență tehnică emisă 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 numai Beneficiarul își poate da acordul pentru închiderea tichetului.

Nivelul SLA (Service Level Agreement – garantarea calității serviciilor furnizate) oferit serviciilor va fi de 99 %.



Ofertantul va preciza in ofertă că poate furniza serviciile la toate locațiile enumerate in Caietul de sarcini. In cazul in care se impune ca pentru conectare să fie obținute anumite avize sau acorduri de instalare de la

anumite entități publice sau private, obținerea avizelor sau acordurilor este obligația ofertantului.

Ofertantul va asigura toate măsurile de securitate astfel incat rețeaua de comunicatii ale Beneficiarului să nu poată fi accesată de către persoane sau sisteme neautorizate din exteriorul acesteia. Ofertantul va prezenta detaliile tehnice privind asigurarea securității pentru fiecare nivel de comunicare.

In cazul defectării echipamentelor din proprietatea Beneficiarului ca urmare a unor disfuncționalități sau defecte ale echipamentelor utilizate de către prestator la interconectare, acesta se obligă să depaneze sau să

inlocuiască, pe propria cheltuială, eventualele echipamente defectate din proprietatea Ofertantului.

Toate serviciile vor fi asigurate sub formă de abonamente lunare ce vor include costul total (instalare, chirii echipamente, etc), pentru toate locațiile menționate in Caietul de sarcini. Nu se vor percepe taxe de instalare, chirii echipamente, etc, in afară abonamentului oferat.

Termenul de realizare a rețelei (incluzand aici toate operațiunile necesare furnizării de servicii comunicații electronice prin rețele fixe și mobile: comunicații de date, telefonie fixă și mobilă) este de maxim 5 (cinci) zile calendaristice de la data semnării contractului. După acceptanța finală a rețelei de comunicații / toate serviciile vor fi operaționale și facturabile incepand cu ziua următoare.

3.CERINTE ISDN

ISDN PRA – linie digitală care conține 30 canale de comunicații de 64 kbps fiecare și un canal de semnalizare de 64 kbps – (2Mbps).

Specificație tehnică – caracteristici de linie:

- interfată: G.703
- impedență de sarcină: 120Ω
- rată bit: 2.048 kbps

Serviciile oferite vor avea disponibilitate de 99 % . Nerespectarea acesteia va atrage penalizări conform contractului.



Servicii de numerotație de tip DDI Direct Dialing (formarea directă a numărului de interior) permite abonaților deserviți de o centrală de instituție să fie apelați din rețeaua publică direct, fără asistență unei operatoare.

Punct unic de contact pentru preluarea deranjamentelor (de tip call center, gratuit) – descrierea procedurii de raportare este obligatorie. Preluarea deranjamentelor să se facă 24 de ore din 24, 7 zile din 7. Valoarea abonamentului rămâne aceeași pe toată durata contractului

4. CERINTE TELVERDE

Serviciile cu valoarea adăugată de tip Tilverde vor fi funcționale la nivel național și vor permite recepționarea apelurilor prin intermediul unui număr unic de acces, de forma 0800xxx xxx și dirijarea acestora în funcție de un set de parametri predefiniți (timp, origine, cote procentuale, etc).

Cerinte.

- Va putea fi apelat la nivel național, atât de la terminale conectate la liniile telefonice analogice sau digitale, din rețelele naționale mobile, cât și de posturi publice. În situația în care serviciul este apelat de la un post public, accesul va fi permis fără a fi necesară folosirea cartelei telefonice.
- Apelurile către acest serviciu vor fi finalizate cu un răspuns sau cu un mesaj înregistrat.
- Utilizatorii pot apela acest număr, indiferent de zona geografică a țării sau timp, formând direct numărul respectiv.
- Taxarea inversă reprezintă tariful apelurilor numai în contul abonatului acestui serviciu.
- Rutarea este operațiunea de dirijare a apelurilor de la utilizatori către una sau mai multe destinații.

Caracteristici suplimentare (opționale):

- Rutarea în funcție de origine
- Rutarea în funcție de timp
- Distribuția apelurilor
- Redirecționarea apelurilor în caz de ocupat sau nu răspunde
- Anunț specific de tip mesaj
- Rapoarte detaliate apeluri
- Meniu Vocal Interactiv





- Hunting List
- Coadă de asteptare (Call Queue)

5. CONDITII ORGANIZATORICE.

Beneficiarul are obligația de a asigura accesul specialistilor desemnați de către operatorul economic la locurile și încăperile unde sunt instalate echipamentele, precum și de a asigura condițiile necesare efectuării intervenției (spațiul corespunzător și posibilitatea de comunicare telefonică).

Autoritatea contractantă va desemna o persoană de legătură, implicată în derularea contractului, care va ține legătura cu prestatorul în vederea rezolvării eficiente a problemelor tehnice care pot apărea.

Intervențiile operatorului economic se vor face în urma sesizărilor făcute de autoritatea contractantă, prin persoana de legătura desemnată.

Locațiile unde se desfășoară activitatea PMB sunt:

- Splaiul Independenței Nr.291-293, Sector 6
- Splaiul Independenței Nr.287, Sector 6
- Regina Elisabeta Nr.47, Sector 5
- Regina Elisabeta Nr.42, Sector 1
- Regina Elisabeta Nr.16, Sector 3
- Academiei Nr.3-5, Sector 3
- Șos. Ștefan cel Mare Nr.38, Sector 2
- Str. I.C. Filitti Nr.8, Sector 3
- Intrarea Căpitan Gheorghe Preoteșcu Nr.24, Sector 4.
- Calea Ferentari Nr.72, Sector 5.
- Bulevardul 1 Mai Nr.28, Sector 6.

Șef Birou Administrativ
Nicoleta NICOLĂSCU

Întocmit
Laurențiu PAPA



