

## Caiet de Sarcini Servicii Internet si IPTV

### 1.1. Servicii internet nelimitat – Serviciu Internet și IPTV

| Denumire a Serviciului | Descrierea serviciului               | Specificatii/Parametri tehnici  | Tip conexiune/Echipamente utilizat de beneficiar/necesar  | Timpul necesar pentru efectuarea serviciilor |
|------------------------|--------------------------------------|---|---|--|
| Internet/<br>MD-IX     | 4<br>conexiuni<br>internet           | 1* <sup>1</sup> conexiuni trafic nelimitat Viteza 80 Mbps/ 80 Mbps și internet 200Mbps/ 200 Mbps (resurse MD-IX) pentru fiecare conexiune, SLA99.9%, ip adrese statice reale(8 adrese IP), bloc de adrese(/29). | FTTH/ -Mikrotik/-SFP modul (compatibil utilaj beneficiar)   | 5 zile                                       |
|                        |                                      | 1* <sup>2</sup> conexiuni trafic nelimitat Viteza 50 Mbps/ 50 Mbps și internet 100Mbps/ 100 Mbps (resurse MD-IX) pentru fiecare conexiune, SLA99.9%, ip adresa statică reală, bloc de adrese(/30).              | FTTH/ --/-SFP modul + Mikrotik RB3011/2011 (perioada contract-acces la utilaj configurare)            | 5 zile                                       |
|                        |                                      | 1* <sup>3</sup> conexiuni trafic nelimitat Viteza 30 Mbps/ 30 Mbps și internet 100Mbps/ 100 Mbps (resurse MD-IX) pentru fiecare conexiune, SLA99.9%, %, ip adresa statică reală, bloc de adrese(/30).           | FTTH/ -Mikrotik/media convertor   | 5 zile                                       |
|                        |                                      | 1* <sup>4</sup> conexiuni trafic nelimitat Viteza 20 Mbps/ 20 Mbps și internet 50 Mbps/ 50 Mbps (resurse MD-IX) pentru fiecare conexiune, SLA99.9%, %, ip adresa statică reală , bloc de adrese(/30).           | FTTH/ -Mikrotik/media convertor   | 5 zile                                       |
|                        | 1* <sup>1</sup><br>conexiune<br>IPTV | 1* <sup>1</sup> conexiune IPTV cu grila maxima.   | Tv box cu ethernet port rj45,usb port pentru sticuri usb, hdmi ieșire - cablu 1.8 metri hdmi,sursă de | 5 zile                                       |

|  |  |  |            |  |
|--|--|--|------------|--|
|  |  |  | alimentare |  |
|--|--|--|------------|--|

Note:

\*furnizorul va verifica preventiv posibilitatea conectării fiecărui punct(verificarea la fața locului) pentru evitarea oricărei dificultăți care pot apărea la beneficiar în urma timpului oferit pentru efectuarea lucrărilor.

1\*<sup>1</sup> M.Chișinău ,str.Vadul lui Vodă nr 80

1\*<sup>2</sup> M.Chișinău ,str.Voluntarilor nr3

1\*<sup>3</sup> M.Chișinău ,str.Uzinelor nr23

1\*<sup>4</sup> M.Chișinău ,com Tohatin str.Mihai Eminescu nr24

1\*<sup>5</sup> M.Chișinău ,com.Cruzești str.Teilor 24

### 1.2. Servicii internet nelimitat -"backup-rezervă"

| Denumirea Serviciului | Descrierea serviciului     | Specificatii/Parametri tehnici   | Tip conexiune/Echipamente utilizat de beneficiar/necesar                                 | Timpul necesar pentru efectuarea serviciilor |
|-----------------------|----------------------------|--|--|--|
| Internet/<br>MD-IX    | 3<br>conexiuni<br>internet | 1* <sup>1</sup> conexiuni trafic nelimitat Viteza 30 Mbps/ 30 Mbps și internet 100Mbps/ 100 Mbps (resurse MD-IX) pentru fiecare conexiune, SLA99.9%, ip adrese statică reală, bloc de adrese(/30).   | FTTH/ -Mikrotik/-SFP modul (compatibil utilaj beneficiar)ori media convertor             | 5 zile                                       |
|                       |                            | 1* <sup>2</sup> conexiuni trafic nelimitat Viteza 15 Mbps/ 15Mbps și internet 100Mbps/ 100 Mbps (resurse MD-IX) pentru fiecare conexiune, SLA99.9%, ip adresa statică reală, bloc de adrese(/30).<br>- 4 numere de telefoane seria 022xxxxxx   | FTTH/ -Mikrotik/-media convertor, voip media gateway – minim 4 ieșiri „FXS/FXO” port out | 5 zile                                       |
|                       |                            | 1* <sup>3</sup> conexiuni trafic nelimitat Viteza 15 Mbps/ 15 Mbps și internet 50Mbps/ 50 Mbps (resurse MD-IX) pentru fiecare conexiune, SLA99.9%, %, ip adresa statică reală, bloc de adrese(/30).<br>- 4 numere de telefoane seria 022xxxxxx | FTTH/ -Mikrotik/media convertor, voip media gateway – minim 4 ieșiri „FXS/FXO” port      | 5 zile                                       |

Note:

\*furnizorul va verifica preventiv posibilitatea conectării fiecărui punct(verificarea la fața locului) pentru evitarea oricărei dificultăți care pot apărea la beneficiar în urma timpului oferit pentru efectuarea lucrărilor.

1\*<sup>1</sup> M.Chișinău ,str.Vadul lui Vodă nr 80

1\*<sup>2</sup> M.Chișinău ,str.Voluntarilor nr3

1\*<sup>3</sup> M.Chișinău ,str.Uzinelor nr23

1\*<sup>4</sup> M.Chișinău ,com Tohatin str.Mihai Eminescu nr24

1\*<sup>5</sup> M.Chișinău ,com.Cruzești str.Teilor 24

### 1.3. Serviciul internet "backup-rezervă" 4G

| Denumirea Serviciului | Descrierea serviciului | Parametri tehnici  | Tip conexiune/Echipeamente utilizat de beneficiar/necesar  | Timpul necesar pentru efectuarea serviciilor |
|-----------------------|------------------------|--|--|--|
| internet/<br>MD-IX    | 1 conexiuni internet   | 1* <sup>4</sup> conexiuni trafic limitat/nelimitat 4G, cu trafic inclus minim 40 GB (Gigaocteți) și viteză după expirarea traficului inclus minim 512 kbps | 4G/ ----/modem 4G cablu usb 1.8m(în caz de semnal slab a semnalului -operatorul va schimba dispozitivul sa îl va completa cu o antenă externă) | 5 zile                                       |
| internet/<br>MD-IX    | 1 conexiuni internet   | 1* <sup>5</sup> conexiuni trafic limitat/nelimitat 4G, cu trafic inclus minim 40 GB (Gigaocteți) și viteză după expirarea traficului inclus minim 512 kbps | 4G/ ----/modem 4G cablu usb 1.8m(în caz de semnal slab a semnalului -operatorul va schimba dispozitivul sa îl va completa cu o antenă externă) | 5 zile                                       |

Note:

\*furnizorul va verifica preventiv posibilitatea conectării fiecărui punct(verificarea la fața locului) pentru evitarea oricărei dificultăți care pot apărea la beneficiar în urma timpului oferit pentru efectuarea lucrărilor.

1\*<sup>1</sup> M.Chișinău ,str.Vadul lui Vodă nr 80

1\*<sup>2</sup> M.Chișinău ,str.Voluntarilor nr3

1\*<sup>3</sup> M.Chișinău ,str.Uzinelor nr23

1\*<sup>4</sup> M.Chișinău ,com Tohatin str.Mihai Eminescu nr24

1\*<sup>5</sup> M.Chișinău ,com.Cruzești str.Teilor 24

## 2.Generalități

2.1 Prezentul caiet de sarcini conține specificații tehnice, care fac parte integrată din documentația de atribuire în vederea participării la procedura de achiziții pentru servicii informatice și constituie ansamblu cerințelor minime de bază cărora se elaborează de fiecare ofertant propunerea tehnico-financiară.

### **3.Obiectul procedurii de achiziții**

3.1. Achiziție publică de servicii informatice pentru IMSP AMT Cicoana

3.2. Toate servicii se prestează **continuu (24 ore/zi, 7 zile pe săptămână, inclusiv zilele de odihnă și sărbătorile) de la 01 ianuarie până la 31 decembrie 2021 23:59:59;**

3.3. Achitarea serviciilor se face în perioada 01-25 luni prestării serviciilor.

3.4. Prestatorul se obliga sa nu sisteze serviciile prestate ,doar înlăturarea defecțiunilor tehnice.

3.5. Prestatorul se obligă să anunțe telefonic și prin email planificările tehnice.

3.6. Prestatorul va aduce la cunoștiță în format electronic(IP Filtru) –lisat MD-IX(în cazul serviciilor limitate cu trafic).

**3.6 Servicii internet nelimitat -”backup-rezervă” se va presta de la un Internet Service Provider independent care nu va fi enumerat ca câștigător lotul 1.1.**

**3.6.1 Servicii internet nelimitat – Serviciu Internet și IPTV(Lot 1.1) este prioritar.În caz de câștig a unuia și aceluș operator la lotul 1.1 și 1.2 -se va acorda prioritate furnizorului care va îndeplini cerințele minimale, în rezultat când fiind câștigător la lotul 1.1 el nu va primi câștig la lotul 1.2 chiar avînd preț minimal și îndeplinînd cerințele tehnice minimale.**

### **4. Specificații tehnice**

4.1. Cerințe minimale:

4.1.1 Conexiunea va fi realizată prin fibră optică(excepție lot 1.3). Costurile de cablare și conectare vor fi acoperite în totalitate de către furnizor.

4.1.2 Echipamentul corespunzător pentru prestarea serviciilor de acces la internet – gratuit.

4.1.3 Viteza de acces la resurse Internet Globale , viteza de acces la toate resursele Internet din Moldova (MD-IX) -vezi punctu conectare și specificații punctului referent.

4.1.4 Traficul va fi nelimitat,limitat în cazul 4G(oferta poate fi și trafic nelimitat), iar costurile lunare nu vor fi influențate de volumul traficului.

4.1.5 Perioada de prestare a serviciilor de acces la Internet: continuu (24 ore/zi, 7 zile pe săptămână, inclusiv zilele de odihnă și sărbătorile) de la 01 ianuarie până la 31 decembrie;

#### **4.1.5 Telefonie fixă adițională conectării:**

- seria numerelor oferite vor fi 022xxxxxx

- numerele vor fi transmise în folosință mod gratuit pe perioada contractată

- tariful de apel în rețea operatorului gratuit\*

- tariful de apel fix local/fix național/mobil va fi unul rațional (nu mai mare ca mediu pe piață oferit)

- posibilitatea limitării apelurilor de înțrări și de ieșiri(cod,regiune-blocarea ieșirilor internaționale etc), limită după sold(activ prestabil de beneficiar-poate fi modificat pentru fiecare nr în parte acordat)

- unitatea de tarifare este secunda, taxarea convorbirilor telefonice se efectuează lunar din prima zi a lunii de la 00:00:01 până în ultima zi a lunii de facturare, orele 23:59:59.

-beneficiarul va avea acces la descifrarea apelurilor efectuate(cînd,către) și soldul curent al contului în timp real.

-obțuni Call Forward, DnD (Do Not Disturb), Call Transfer, CLIP -gratuit pe perioada contractată.

4.1.6 Ofertele care nu îndeplinesc cumulativ cerințele minime privind caracteristicile tehnice și cele contractuale precizate mai jos vor fi considerate necorespunzătoare. Caracteristicile specificate în caietul de sarcini sunt minime și obligatorii.

4.2. Se solicită modelul și caracteristicile pe larg a tuturor echipamentelor ce vor fi instalate pentru prestarea serviciilor.

4.3. Echipamentul instalat de furnizor pentru acordarea serviciilor vor fi acordate/transmise în folosință beneficiarului în mod gratuit pe perioada contractată a serviciilor - 01 ianuarie până la 31 decembrie 2021.

4.4. Pentru desfășurarea în mod corespunzător a serviciilor publice, se obligă condiții de garanție de tip "în ziua curentă" la sediul clientului, având posibilitatea de diagnosticare 24h din 24h, 7 zile din 7 zile, 365 zile pe an (inclusiv sărbători legale).

## **5. Termenul și condițiile efectuate serviciilor:**

01 ianuarie 2020

## **6. Modul de prestare a ofertelor:**

6.1 Ofertele se prezintă în limba română cu specificarea clară a parametrilor și modelul exact al utilajului și echipamentului folosit în scopul realizării sarcinilor stabilite ;

6.2 Prețul serviciilor se indică în lei MD

6.3 Oferta trebuie să conțină răspunsuri la toate întrebările expuse în solicitare

6.4 Prețul serviciilor include toate cheltuielile, inclusiv, TVA și trebuie să fie fix pe toată perioada de executare a contractului

6.5 Prețul ofertei se stabilește de către ofertant în baza cerințelor care le-a primit de la organizatorul procedurii de achiziții. Cheltuielile suplimentare, volum lucrării incluse în sarcina de lucru dar care nu au fost luate în considerație de ofertant la prezentarea prețului , nu se acoperă de către beneficiar.

6.6 Conexiunea va fi realizată prin fibră optică. Costurile de cablare și conectare vor fi acoperite în totalitate de către furnizor.

6.7 Instalarea și configurarea conexiunii (utilaj) trebuie finalizată cu o zi înainte de începutul perioadei de testare. Perioada de testare: de la 28 decembrie până la 31 decembrie anul curent. Condiții de testare - în mod gratuit.

6.8 Furnizorul nu va percepe alte plăți decât cele solicitate în oferta și fac obiect al achiziției.

6.9 Furnizorul va acoperi toate cheltuielile de conectare, activare și suspendare a serviciilor.

6.10 Inițierea prestării serviciilor în termen de 10 zile din data semnării contractului.

6.11 Furnizorul va asigura accesul distant la consola echipamentului pe toată perioada prestării serviciului;

6.12 Fiabilitatea și stabilitatea pentru fiecare conexiune: minim 99,9 %;

6.13 Traficul va fi nelimitat, iar costurile lunare nu vor fi influențate de volumul traficului.

6.14 Disponibilitatea suportului tehnic: continuu (24 ore/zi, 7 zile pe săptămână, inclusiv zilele de odihnă și sărbătorile) de la 01 ianuarie până la 31 decembrie;

6.15 Monitorizarea conexiunii: continuu (24 ore/zi, 7 zile pe săptămână, inclusiv zilele de odihnă și sărbătorile) de la 01 ianuarie până la 31 decembrie;

## **7 RAPORTAREA ȘI SOLUȚIONAREA INCIDENTELOR**

7.1 Furnizorul oferă beneficiarului posibilitatea de a contacta Serviciului Suport Clienți prin următoarele modalități:

-expedierea unui e-mail la adresa Serviciului Suport Clienți.

-fectuarea unui apel telefonic la numărul de telefon al Serviciului Suport Clienți.

7.2 La adresare la serviciul suport clienți beneficiarul serviciilor va primi un număr de înregistrare a cererii de asistență tehnică(trouble ticket).

7.3 Serviciile de suport sunt orientate soluționării incidentelor și problemelor de utilizare a serviciilor.

7.4 Solicitățile de consultanță sunt considerate de asemenea incidente în cazul dacă determină incapacitatea utilizatorului de a utiliza Serviciul.

7.5 Furnizorul va diagnostica cauza incidentului și va identifica măsurile necesare a fi întreprinse pentru soluționarea incidentului.

7.6 Pe tot parcursul soluționării incidentului, furnizorul va oferi informația beneficiarului privind progresele făcute în vederea soluționării incidentului.

7.7 Furnizorul poate solicita implicarea la gestiunea incidentului, a persoanelor responsabile ale beneficiarului serviciului. Conlucrarea este necesară în vederea diminuării impactului incidentului și soluționării operative a acestuia.

7.8 Un incident se consideră soluționat atunci când funcționalitatea este restabilită pentru beneficiarul final la nivelul stabilit conform prezentelor Reguli.

7.9 În cazul în care beneficiarul nu este de acord cu nivelul de soluționare a incidentului, poate solicita deschiderea **repetată a incidentului. În caz contrar, incidentul se consideră închis.**

## **8 ESCALADAREA INCIDENTELOR**

8.1 În cazul în care un incident nu poate fi soluționat în timpul agreed, Părțile pot escada incidentul la un nivel mai înalt de autoritate. Părțile vor conveni de comun acord formarea grupurilor mixte de lucru și componența nominală a acestora, pentru a interveni în soluționarea operativă a incidentului.

## **9 SOLUȚIONAREA DIVERGENȚELOR**

9.1 Orice divergențe ivite între Părți vor fi soluționate cu efort comun și prin strânsă conlucrare **între Părți.**

## **10. Condițiile de contractare:**

10.1 Contractul se încheie între beneficiarul de stat și ofertantul câștigător în termen de 3 zile de la data determinării ofertei câștigătoare.

10.2.În baza acestui concurs se va încheia 1 contract cu agentul economic câștigător pentru serviciile internet în IMSP AMT Ciocana.

**11. Oferta câștigătoare se va aprecia conform criteriului cel mai mic preț fără TVA, pe lotul întreg.**

## **12. Prețul ofertei se va calcula în felul următor:**

12.1 Suma anuală a tuturor serviciilor și a tuturor abonamentelor pentru toate conexiunile din cadrul IMSP AMT Cicoana.

12.2 În cazul prețurile egale, prioritare se va acorda agentului economic ce va efectua lucrarile în termen mai scurt.

## **13.NIVELUL GARANTĂRII SERVICIULUI:**

13.1 Furnizorul trebuie să dispună de un serviciu de Suport și va trebui să furnizeze toate informațiile referitoare la modul de contact al acestui serviciu și la procedurile de escaladare în cazul apariției unor deranjamente, precum și asistență tehnică specializată. Serviciul de Suport trebuie să fie disponibil 24/24 ore, 7/7 zile, 365 zile/an.

10.2 În cazul organizării de intervenții tehnice programate, furnizorul are obligația de a notifica autoritatea contractantă cu 48 de ore înainte și să comunice durata estimată a intervenției. Disponibilitatea lunară a serviciilor trebuie să fie de minim 99,99 %. Disponibilitatea serviciilor se calculează ca raport procentual dintre perioada de funcționare a serviciilor în timpul lunii (calculată ca diferența între perioada totală de timp din lună și perioada de indisponibilitate) și durata lunii respective. În cazul în care Furnizorul nu va menține nivelul de disponibilitate a serviciului stabilit vor fi aplicate recalcul.

13.2 Furnizorul asigură recalcularea plății de abonament pentru fiecare zi de întrerupere a prestării Serviciilor pentru o perioadă ce depășește 4 ore în consecutivitate, în cazul incidentelor durata cărora atinge 03:59 apoi alt incident ~>03:59 sau suma timpului acumulată în decurs de 24 ore a 04:00:01 ore se vor considera incidente de ordin comun ce se încadrează în suma totală de 4 ore în 24 de ore.

13.3 Furnizorul va informa beneficiarul serviciului cu un preaviz scris de 3 (trei) zile lucrătoare despre orice lucrări planificate, necesare pentru întreținerea rețelei Furnizorului, care pot afecta Serviciul prestat. Preavizul va include data, ora și durata estimativă a lucrărilor.

13.4 Lucrările de mentenanță a propriei rețele se vor realiza, de regula în orele de noapte, în intervalul de timp 00:00 – 06:00.

**13.5 Perioada de prestare a serviciilor de acces la Internet: continuu (24 ore/zi, 7 zile pe săptămână, inclusiv zilele de odihnă și sărbătorile) de la 01 ianuarie pînă la 31 decembrie 2021 23:59:59;**