

Cerințe obligatorii
pentru prestarea serviciilor de telefonie mobilă și Internet mobil

1. Introducere

Scopul achiziționării serviciilor de telefonie mobilă și internet mobil îl constă în asigurarea activității Agenției Servicii Publice.

Cerințele specificate sunt minime și obligatorii.

2. Obiectul achiziției

Achiziționarea serviciilor de telefonie mobilă și internet mobil va fi efectuată conform specificațiilor tehnice menționate mai jos.

2.1 Specificația serviciilor

Lista serviciilor necesare și numărul de abonamente sunt prezentate în Tabelul nr.1, nr.2 și nr.3.

2.2 Cerințele tehnice pentru Lot nr.1 “Servicii de telefonie mobilă”

Specificații tehnice minime obligatorii privind rețeaua și serviciile de comunicații mobile:

2.2.1 Rețeaua ofertantului trebuie să ofere obligatoriu:

- a. servicii de 3G (UMTS/HSPA+).
- b. servicii de 4G (LTE).
- c. servicii eSIM.

2.2.2 Asigurarea pe perioada contractuală a convorbirilor telefonice mobile, serviciilor SMS și internet mobil, conform cerințelor stipulate în Tabelul nr.1 și nr.2.

2.2.3 Posibilitatea efectuării apelurilor nelimitate și transmiterii/recepționării SMS nelimitate în cadrul *Grupului închis de utilizatori* (CUG), care va include toate abonamentele indicate în Tabelul nr.1, prețul fiind integrat în abonamentul lunar.

2.2.4 Posibilitatea controlării și/sau limitării consumului de bani/min. ale serviciilor extra abonament ale angajaților, echivalent serviciilor *Cost Control* sau *Limita de credit*.

2.2.5 Dezactivarea serviciilor telefonice mobile imediat după epuizarea minutelor incluse în abonamentul lunar pentru convorbiri voce sau SMS, cu înștiințarea obligatorie a utilizatorului prin SMS gratuit. Cerința dată nu se referă la convorbirile voce sau SMS asigurate în CUG.

2.2.6 Traficul de internet mobil, minutele și SMS naționale neutilizate în luna curentă vor fi transferate în luna următoare. Sumarea minutelor, MB și SMS neutilizate din lunile precedente se efectuează în data de 1 a fiecărei luni.

2.2.7 Asigurarea serviciilor internet mobil cu viteza de minim 512 kbps după epuizarea traficului inclus în abonamentul lunar.

2.2.8 Asigurarea pe perioada contractuală a serviciilor de telefonie mobilă, SMS și internet mobil în *Roaming* la cerere, conform Tabelului nr.2. Activarea serviciului *Roaming* va fi efectuată doar la cererea Agenției Servicii Publice. Nu se va percepe taxă de activare și nu se va solicita constituirea de depozite în lei sau valută pentru acest serviciu.

Cerințe pentru prestarea serviciului *Roaming*:

- a) se vor prezenta anexat liste separate cu țările și tarifele serviciului *Roaming* voce, SMS și internet mobil;

- b) se va asigura conectarea gratuită, la cerere, a serviciul *Roaming* pentru toate tipurile de abonamente contractate;
- c) se va asigura posibilitatea efectuării și primirii apelurilor în *Roaming*, trimiterii și recepționării mesajelor SMS, precum și accesul la servicii de internet mobil.

2.2.9 Prețurile serviciilor trebuie să fie fixe pe toată perioadă de executare a contractului.

2.2.10 Taxarea apelurilor trebuie să fie efectuată la secundă, începând cu prima secundă, fără taxe adiționale asociate apelului.

2.3 Cerințele tehnice pentru Lot nr.2 “Servicii de internet mobil”

Specificații tehnice minime obligatorii privind rețeaua și serviciile de comunicații mobile:

2.3.1 Rețeaua ofertantului trebuie să ofere obligatoriu:

- a. servicii de 2G (GPRS/EDGE).
- b. servicii de 3G (UMTS/HSPA+).
- c. servicii de 4G (LTE).

2.3.2 Asigurarea pe perioada contractuală a serviciilor de Internet mobil, conform cerințelor stipulate în Tabelul nr.3.

2.3.3 Posibilitatea controlării și/sau limitării consumului de bani/min. ale serviciilor extra abonament ale angajaților, echivalent serviciilor *Cost Control* sau *Limita de credit*.

2.3.4 Traficul de internet mobil neutilizat în luna curentă va fi transferat în luna următoare. Sumarea MB neutilizați din lunile precedente se efectuează în data de 1 a fiecărei luni.

2.3.5 Operatorul se angajează să asigure următoarele **viteze minime garantate**, prin teste de transfer de date download/upload:

- pentru tehnologia de acces 2G (GPRS/EDGE): 0,2 Mbps / 0,1 Mbps;
- pentru tehnologia de acces 3G (UMTS/HSPA+): 10 Mbps / 2 Mbps – opțional, va constitui un avantaj;
- pentru tehnologia de acces 4G (LTE): 50 Mbps / 20 Mbps.

Latență maximă: Operatorul serviciului de internet mobil trebuie să asigure o **latență maximă de 100 milisecunde** pe întreg traseul probei practice de examinare a conducătorilor auto.

Acoperire rețea mobilă: Operatorul trebuie să garanteze **acoperire minimă 4G pe cel puțin 95% din toate rutele de examinare** utilizate în cadrul oficiilor teritoriale ale Direcției examinare a conducătorilor auto a DÎMT CCA, conform listei oficiale de rute: <https://www.asp.gov.md/ro/servicii/conducatori-auto/rute-de-examinare>.

2.3.6 Asigurarea serviciilor internet mobil cu viteza de minim 512 kbps după epuizarea traficului inclus în abonamentul lunar.

2.3.7 Asigurarea serviciului *Access Point Name* (APN) - nod logic de acces în rețeaua Prestatorului, care va permite izolarea traficului de date între adresele IP private și direcționarea acestuia între rețele pentru abonamentele de Internet mobil indicate în Tabelul nr.3.

2.3.8 Prețurile serviciilor trebuie să fie fixe pe toată perioadă de executare a contractului.

2.4 Servicii suplimentare

- 2.4.1 Prestatorul are obligația de a asigura portarea numerelor existente (dacă este cazul) gratuit, în conformitate cu prevederile legale în vigoare și continuitatea serviciilor pe perioada portabilității.
- 2.4.2 Asigurarea serviciului de apel în așteptare.
- 2.4.3 Asigurarea posibilității reținerii apelurilor pe linie.
- 2.4.4 Asigurarea posibilității redirectionării apelurilor.
- 2.4.5 Asigurarea la cererea Agenției Servicii Publice a activării/dezactivării gratuite a mesageriei vocale, cu posibilitatea consultării mesageriei vocale, precum și notificării, atunci când utilizatorul are telefonul închis, se află într-o zonă fără acoperire, sau este angajat într-o altă convorbire.
- 2.4.6 Asigurarea la cerere a suspendării pe o anumită durată sau deconectării complete a unor servicii oferite fără taxări suplimentare.

2.5 Servicii de suport

- 2.5.1 Prestatorul va asigura consultarea gratuită de către abonat a numărului de minute de convorbiri utilizate/consumate, precum și balanța curentă a contului.
- 2.5.2 Prestarea gratuită, fără restricții și procură, la solicitarea persoanei de contact a următoarelor servicii: schimb de SIM, schimb de abonament, schimb de număr, suspendarea temporară și păstrarea numărului pe toată valabilitatea contractului.
- 2.5.3 Asigurarea la solicitare a activării/înlocuirii gratuite a cartelelor SIM în caz de furt, pierdere sau deteriorare, cu posibilitatea păstrării numărului de telefon.
- 2.5.4 Prestarea gratuită a serviciilor aferente gestionării funcționalității eSIM, inclusiv operațiunile de înregistrare inițială și portarea/transmiterea eSIM la alt dispozitiv.
- 2.5.5 Actualizarea stării lunare a abonamentelor până la emiterea facturii (de exemplu: activări de SIM-uri, suspendări temporare, etc.), în conformitate cu modificările transmise de către Agenția Servicii Publice.
- 2.5.6 Prestatorul are obligația de a asigura un program de asistență tehnică 24 ore/zi, 7 zile/săptămână, la care se va apela prin intermediul a cel puțin un număr de telefon (apel gratuit) și a unei adrese de e-mail pentru a soluționa diverse probleme.

2.6 Evidența serviciilor acordate

Prestatorul are obligația de a înainta lunar către Agenția Servicii Publice următoarele documente pe suport de hârtie și în format electronic:

- a) va asigura înaintarea pe suport de hârtie și/sau în format electronic a contului de plată, a facturii fiscale și a actului de prestare a serviciilor;
- b) va asigura gratuit generarea facturii detaliate lunare în format electronic (fișier Excel), care va conține toate tipurile de abonamente și costurile acestora, tipul, durata apelurilor utilizatorilor, precum și data, ora apelurilor, numerele apelate, informația despre serviciile neutilizate în lunile precedente și transferate pe luna curentă pentru fiecare număr;
- c) va asigura gratuit generarea facturii lunare generalizate în format electronic (fișier Excel), care va conține informație cu privire la cantitatea și costurile serviciilor acordate în luna respectivă (de ex: minute din abonament, SMS-uri, trafic de date, servicii roaming, costul altor servicii suplimentare) pentru fiecare număr și sumar pe toate abonamentele;

- d)** facturile pe suport de hârtie vor fi transmise în original Agenției Servicii Publice, iar facturile detaliate vor fi transmise prin e-mail către persoanele responsabile desemnate de Agenția Servicii Publice.

3. Lista serviciilor de telefonie mobilă pentru perioada de prestare 01.01.2026 - 31.12.2026

3.1. Servicii de telefonie mobilă:

Tabelul nr.1

Nr. d/o	Servicii solicitate	Număr de abona-mente	Apeluri naționale*, min/lună	Apeluri și SMS în cadrul CUG	Apeluri internațional, min/lună	SMS naționale, număr/lună	Trafic lunar Internet, GB
1	Abonament 30 min	220	30	nelimitate	0	20	2
2	Abonament 60 min	130	60	nelimitate	0	30	4
3	Abonament 120 min	180	120	nelimitate	0	50	6
4	Abonament 250 min	160	250	nelimitate	0	50	8
5	Abonament 400 min	80	400	nelimitate	0	50	10
6	Abonament Nelimitat 1	40	nelimitate	nelimitate	30	100	15
7	Abonament Nelimitat 2	10	nelimitate	nelimitate	60	nelimitate	25
TOTAL:		820					

* - apel către orice număr telefonic național (fix, mobil, interurban, etc.).

3.2. Servicii Roaming:

Tabelul nr.2

Nr. d/o	Servicii solicitate	Suma limită (fără TVA), lei
1	Servicii Roaming	43 750,00
	TOTAL	43 750,00

4. Lista serviciilor de internet mobil pentru perioada de prestare 01.01.2026 - 31.12.2026:

Tabelul nr.3

Nr. d/o	Servicii solicitate	Număr de abonamente	Trafic lunar Internet, GB	IP adresă fixă privată
1	Abonament 10 GB	210	10	Da (APN)
2	Abonament 20 GB	30	20	
3	Abonament 50 GB	20	50	
4	Abonament Nelimitat	225	nelimitat	
TOTAL:		485	-	-