

## Cerințe referitor la acordarea serviciilor de telefonie mobilă

### 1. Introducere

Scopul achiziționării serviciilor de telefonie mobilă (telefonie și Internet mobil) îl constituie asigurarea activității I.P. „Agenția servicii Publice”.

Cerințele specificate sunt minimale și obligatorii. În acest sens, orice ofertă care prezintă servicii cu caracteristici tehnice inferioare celor prevăzute, sau care nu satisfac cerințele minime indicate, va fi respinsă ca neconformă.

### 2. Obiectul achiziției

Achiziționarea serviciilor de telefonie mobilă și Internet mobil se va face conform datelor indicate în tabele și a specificațiilor tehnice menționate mai jos.

#### 2.1 Specificația serviciilor

Lista serviciilor necesare și numărul de abonamente sunt prezentate în Tabelele 1.1, 1.2, 2.1, 2.2 și Tabelul 3.

#### 2.2 Specificații tehnice

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 (HSDPA+, HSUPA).
- b. servicii de 4G: LTE.

2.2.2 Asigurarea pe perioada contractuală a convorbirilor telefonice mobile, serviciilor SMS și Internet mobil, conform cerințelor stipulate în Tabelele 1.1, 1.2, 2.1, 2.2 și 3.

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 1.1 și Tabelul 1.2, prețul fiind integrat în abonamentul lunar.

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

2.2.5 Înștiințarea imediată și obligatorie a utilizatorului, prin SMS gratuit, despre epuizarea minutelor incluse în abonamentul lunar, precum și despre epuizarea traficului Internet și a pachetului de SMS-uri.

2.2.6 Posibilitatea de reîncărcare a contului personal de către angajați din cont propriu pentru a beneficia de servicii suplimentare celor indicate în abonament. Cheltuielile suplimentare cu achitarea din contul I.P. „Agenția Servicii Publice” nu se acceptă.

2.2.7 Traficul Internet mobil, minutele și SMS-urile naționale, neutilizate în luna curentă vor fi transferate pe lunile următoare. Sumarea minutelor neutilizate în luna/lunile precedente va avea loc la data de 1 a lunii curente.

2.2.8 Asigurarea pe perioada contractuală a serviciilor de telefonie mobilă și Internet mobil în *roaming* la cerere, conform Tabelului 3. Activarea serviciului *roaming* de voce și date se va face doar la cererea I.P. „Agenția 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 către serviciul *roaming*:

- a. se vor prezenta anexat liste separate cu țările și tarifele serviciului *roaming* voce și date;
  - b. se va asigura conectarea gratuită, la cerere, a serviciul *roaming* de voce și date pentru toate tipurile de abonamente contractate;
  - c. se va asigura posibilitatea efectuării și primiri apelurilor în *roaming* la tarife mici, inclusiv prin intermediul unor aplicații soft, cu utilizarea numărului mobil, precum și posibilitatea primirii apelurilor și apelării oricăror numere din Republica Moldova și internaționale.
- 2.2.9 Asigurarea serviciului *Access Point Name* (APN) - nod logic de acces în rețeaua Prestatorului, care va permite izolarea traficului de date între adrese IP private și direcționarea acestora între rețele pentru 55 abonamente Internet mobil *Nelimitat*, indicate în Tabelul 2.1.
- 2.2.10 Prețurile serviciilor trebuie să fie fixe pe întreaga perioadă de realizare a contractului.
- 2.2.11 Taxarea apelurilor trebuie să fie la secundă, începând cu prima secundă.

### **2.3 Servicii suplimentare**

- 2.3.1 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.
- 2.3.2 Asigurarea serviciului de apel în așteptare.
- 2.3.3 Asigurarea posibilității reținerii apelurilor pe linie.
- 2.3.4 Asigurarea posibilității redirecționării apelurilor.
- 2.3.5 Asigurarea la cerere 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 Servicii de suport**

- 2.4.1 Prestatorul va asigura consultarea gratuită de către abonat a numărului de minute de convorbire utilizate/consumate, precum și balanța curentă a contului.
- 2.4.2 Următoarele servicii urmează a fi prestate gratuit și doar la solicitarea strictă a persoanei de contact, fără restricții și procură: schimb de SIM, schimb de abonament, schimb de număr, suspendarea temporară și păstrarea numărului pe toată valabilitatea contractului.
- 2.4.3 Va asigura la solicitare activarea/înlocuirea gratuită a cartelelor SIM în caz de furt, pierdere sau deteriorare, cu posibilitatea păstrării numărului de telefon.
- 2.4.4 Va actualiza situația lunară a abonamentelor până la emiterea facturii (de ex. activări de SIM-uri, suspendări temporare, etc.), în conformitate cu modificările transmise de I.P. „Agenția Servicii Publice”.
- 2.4.5 Prestatorul are obligația de a asigura un program de asistență tehnică 24 ore/zi, 7 zile/săptămână, la care să se apeleze prin intermediul a cel puțin un număr de telefon (apel gratuit) și a unei adrese de e-mail pentru a soluționa diverse probleme.

### **2.5 Evidența serviciilor acordate**

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

- a. va asigura înaintarea pe suport de hârtie a contului de plată, facturii fiscale și actului de prestare a serviciilor;
- b. va asigura gratuit generarea facturii detaliate lunare în format electronic (fișier Excell) care va cuprinde 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 Excell) 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 I.P. „Agenția Servicii Publice”, iar facturile detaliate vor fi transmise prin e-mail către persoanele responsabile desemnate de I.P. „Agenția Servicii Publice”.

## **2.6 Asigurare cu terminale mobile**

Prestatorul va acorda pentru utilizare terminale mobile noi (*525 telefoane mobile cu tastatură, 79 smartphone-uri, 17 modeme USB și 21 dispozitive WiFi*), conform Tabelului 1.1 și 2.1. Costul terminalelor mobile va fi inclus în prețul abonamentelor solicitate.

Cerințe generale către terminalele mobile utilizate sunt prezentate în Tabelul 4.

## 1. Lista serviciilor necesare

### 1.1. Servicii de telefonie mobilă (perioada de prestare 01.01.2020 - 31.12.2020)

**Tabelul 1.1**

Nr. d/o	Servicii solicitate	Număr de abonamente	Apeluri naționale*, min/lună	Apeluri și SMS în cadrul CUG	Apeluri internaționale, min/lună	SMS naționale, număr/lună	Trafic lunar Internet, GB	Asigurare cu terminal mobil
1	Abonament <b>30 min</b>	3	30	nelimitate	0	20	0,5	-
2	Abonament <b>60 min</b>	331	60	nelimitate	0	20	0,5	262 telefoane mobile clasice (cu butoane)
3	Abonament <b>120 min</b>	47	120	nelimitate	0	50	2	27 telefoane mobile clasice (cu butoane), 20 smartphone-uri cu ecran tactil 4" (SO Android)
4	Abonament <b>300 min</b>	250	300	nelimitate	0	50	5	230 telefoane mobile clasice (cu butoane), 20 smartphone-uri cu ecran tactil 4" (SO Android)
5	Abonament <b>400 min</b>	44	400	nelimitate	0	50	8	6 telefoane mobile clasice (cu butoane), 38 smartphone-uri cu ecran tactil 4" (SO Android)
6	Abonament <b>Nelimitat 1</b>	34	nelimitate	nelimitate	30	100	10	-
7	Abonament <b>Nelimitat 2</b>	4	nelimitate	nelimitate	60	nelimitate	25	-
<b>TOTAL:</b>		<b>713</b>						

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

## 1.2. Servicii de telefonie mobilă (perioada de prestare 01.03.2020 - 31.12.2020)

Tabelul 1.2

Nr. d/o	Servicii solicitate	Număr de abonamente	Apeluri naționale*, min/lună	Apeluri și SMS în cadrul CUG	Apeluri internaționale, min/lună	SMS naționale, număr/lună	Trafic lunar Internet, GB	Asigurare cu terminal mobil
1	Abonament <b>0 min</b>	47	0	nelimitate	0	0	0	-
2	Abonament <b>30 min</b>	131	30	nelimitate	0	20	0,5	-
3	Abonament <b>300 min</b>	11	300	nelimitate	30	50	5	-
4	Abonament <b>Nelimitat 1</b>	3	nelimitate	nelimitate	30	200	10	-
<b>TOTAL:</b>		<b>192</b>						

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

## 2.1 Servicii Internet mobil 3G/4G (perioada de prestare 01.01.2020 - 31.12.2020)

Tabelul 2.1

Nr. d/o	Servicii solicitate	Număr de abonamente	Trafic lunar Internet, GB	Asigurare cu terminal mobil	IP adresă fixă privată
1	Abonament <b>512 MB</b>	10	0,5	-	-
2	Abonament <b>5 GB</b>	10	5	<b>9 modeme USB Stick</b> (3G/4G), <b>1 dispozitiv WiFi</b> (802.11 b/g/n).	-
3	Abonament <b>7 GB</b>	4	7	<b>3 modeme USB Stick</b> (3G/4G), <b>1 dispozitiv WiFi</b> (802.11 b/g/n).	-
4	Abonament <b>10 GB</b>	13	10	<b>5 modeme USB Stick</b> (3G/4G), <b>8 dispozitive WiFi</b> (802.11 b/g/n).	-
5	Abonament <b>15 GB</b>	1	15	<b>1 dispozitiv WiFi</b> (802.11 b/g/n).	-
6	Abonament <b>20 GB</b>	8	20	<b>8 dispozitive WiFi</b> (802.11 b/g/n).	-
7	Abonament <b>50 GB</b>	2	50	<b>2 dispozitive WiFi</b> (802.11 b/g/n).	-
8	Abonament <b>Nelimitat</b>	55	nelimitat	-	Da (APN)
<b>TOTAL:</b>		<b>103</b>			

**2.2 Servicii Internet mobil 3G/4G** (perioada de prestare 01.03.2020 - 31.12.2020)**Tabelul 2.2**

Nr. d/o	Servicii solicitate	Număr de abonamente	Trafic lunar Internet, GB	Asigurare cu terminal mobil	IP adresă fixă privată
1	Abonament <b>512 MB</b>	54	0,5	-	-
2	Abonament <b>5 GB</b>	34	5	-	-
<b>TOTAL:</b>		<b>88</b>			

**3. Servicii Roaming** (perioada de prestare 01.01.2020 - 31.12.2020) **Tabelul 3**

Nr. d/o	Servicii solicitate	Suma limită anuală fără TVA, lei
1	Servicii Roaming	100 000

**4 Cerințe minime generale către terminale mobile**

Denumire	Cerințe
Telefon mobil clasic	Funcționalitate – <i>apeluri, SMS, Internet;</i> Internet mobil – <i>3G/4G;</i> Tastatura – <i>cu butoane;</i> Ecran.
Smartphone cu ecran 4”	Ecran – <i>tactil cu diagonala de minimum 4” (inch);</i> SO - <i>Android sau IOS;</i> Wireless – <i>802.11 b/g/n;</i> Internet mobil – <i>3G/4G;</i> Memorie internă – <i>minimum 16GB;</i> Bluetooth – <i>minimum 4.0;</i> Internet, foto, video, GPS.
USB stick	Tip rețea mobilă – <i>3G/4G;</i> Viteză download – <i>până la 150Mbps;</i> Viteză upload – <i>până la 50Mbps;</i> Conexiuni externe – <i>port USB;</i> Suport OS – <i>Windows XP, Windows 7/8/10, MAC.</i>
Dispozitiv WiFi	Tip rețea mobilă – <i>3G/4G;</i> Tip rețea WiFi – <i>802.11 b/g/n;</i> Viteză download – <i>până la 150Mbps;</i> Viteză upload – <i>până la 50Mbps;</i> Conexiuni externe – <i>port USB (cablu USB inclus) / minimum 5 dispozitive WiFi conectate concomitent;</i> Alimentare – <i>de la adaptor AC inclus/ prin port USB / de la acumulator intern (activitate autonomă - minimum 3 ore);</i> Suport OS – <i>Windows XP, Windows 7/8/10, MAC;</i> Dimensiuni – <i>maximum 120 mm x 65mm x 20 mm.</i>