

**CERINȚE OBLIGATORII**  
**pentru prestarea serviciilor de telefonie mobilă și Internet mobil**  
**pentru perioada 2023 - 2025**

**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. 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 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 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 Tabelul nr.1, nr.2 și nr.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 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 limitei 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 Posibilitatea de reîncărcare a contului personal de către angajați din cont propriu pentru a beneficia de servicii suplimentare celor indicate în abonament. Cheltuieli suplimentare cu achitarea din contul Agenției 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 serviciilor Internet mobil cu viteza de minim 512 kbps după epuizarea traficului inclus în abonamentul lunar.

2.2.9 Asigurarea pe perioada contractuală a serviciilor de telefonie mobilă și Internet mobil în *Roaming* la cerere, conform Tabelului nr.3. Activarea serviciului *Roaming* de voce și date 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 și date;

b. se va asigura conectarea gratuită, la cerere, a serviciului *Roaming* de voce și date pentru toate tipurile de abonamente contractate;

c. se va asigura posibilitatea efectuării și primiri apelurilor în *Roaming*, precum și a utilizării unor opțiuni de Internet mobil 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 a celor internaționale.

2.2.10 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 73 abonamente Internet mobil *Nelimitat*, indicate în Tabelul nr.2.

2.2.12 Taxarea apelurilor trebuie să fie efectuată 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 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.

2.3.6 Asigurarea la cerere a suspendării pe o anumită durată sau deconectării complete a unor servicii oferite fără taxări suplimentare.

### **2.4 Servicii de suport**

2.4.1 Prestatorul va asigura consultarea gratuită de către abonat a numărului de minute de convorbiri utilizate/consumate, precum și balanța curentă a contului.

2.4.2 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.

- 2.4.3 Asigurarea la solicitare a activării/înlocuirii gratuite a cartelelor SIM în caz de furt, pierdere sau deteriorare, cu posibilitatea păstrării numărului de telefon.
- 2.4.4 Actualizarea stării lunare a abonamentelor pînă la emiterea facturii (de exemplu: activări de SIM-uri, suspendări temporare, etc.), în conformitate cu modificările transmise de către 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 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.

## **2.5 Evidența serviciilor acordate**

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

- a. va asigura înaintarea pe suport de hîrtie 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 hîrtie 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.

## **2.6 Asigurare cu terminale mobile**

Prestatorul va acorda anual pentru utilizare terminale mobile noi (*51 telefoane mobile cu butoane, 64 smartfoane cu ecran tactil și 79 dispozitive WiFi*), conform Tabelului nr.1 și nr.2. Costul terminalelor mobile va fi inclus în prețul abonamentelor solicitate.

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

### 3. Lista serviciilor anuale pentru perioada de prestare 01.01.2023 - 31.12.2025

#### 3.1. Servicii de telefonie mobilă

Tabelul nr.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 <i>30 min</i>	184	30	nelimitate	0	20	2	51 telefoane mobile cu butoane, 64 smartfoane cu ecran tactil (SO Android)
2	Abonament <i>60 min</i>	161	60	nelimitate	0	30	4	
3	Abonament <i>120 min</i>	181	120	nelimitate	0	50	6	
4	Abonament <i>250 min</i>	167	250	nelimitate	0	50	8	
5	Abonament <i>400 min</i>	49	400	nelimitate	0	50	10	
6	Abonament <i>Nelimitat 1</i>	38	nelimitate	nelimitate	30	100	15	-
7	Abonament <i>Nelimitat 2</i>	7	nelimitate	nelimitate	60	nelimitate	25	-
<b>TOTAL:</b>		<b>787</b>						

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

#### 3.2. Servicii Internet mobil 3G/4G:

Tabelul nr.2

Nr. d/o	Servicii solicitate	Număr de abonamente	Trafic lunar Internet, GB	Asigurare cu terminal mobil	IP adresă fixă privată
1	Abonament <i>10 GB</i>	73	10	<i>79 dispozitive WiFi (802.11 b/g/n).</i>	-
2	Abonament <i>20 GB</i>	47	20		-
3	Abonament <i>50 GB</i>	8	50		-
4	Abonament <i>Nelimitat</i>	73	nelimitat	-	Da (APN)
<b>TOTAL:</b>		<b>201</b>			

#### 3.3. Servicii Roaming:

Tabelul nr.3

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

#### 4. Cerințe minime generale pentru terminale mobile

Tabelul nr.4

Denumire	Cerințe
Telefon mobil cu butoane	Funcționalitate – <i>apeluri, SMS, Internet;</i> Internet mobil – <i>3G/4G;</i> Tastatura – <i>cu butoane;</i> Ecran.
Smartfon cu ecran tactil	Ecran – <i>tactil cu diagonala de minim 5” (inch);</i> SO – <i>min. Android 10;</i> Wireless included – <i>802.11 ac;</i> Internet mobil – <i>3G/4G;</i> RAM – <i>min 4 GB;</i> Memorie internă – <i>minim 32 GB;</i> Internet, foto, video, GPS.
Dispozitiv WiFi	Tip rețea mobilă – <i>3G/4G;</i> Tip rețea WiFi – <i>802.11 b/g/n;</i> Viteză download – <i>până la 150 Mbps;</i> Viteză upload – <i>până la 50 Mbps;</i> Conexiuni externe – <i>port USB (cablu USB inclus) / minim 5 dispozitive WiFi conectate concomitent;</i> Alimentare – <i>de la adaptor AC inclus/ prin port USB / de la acumulator intern (activitate autonomă - minim 3 ore);</i> Suport OS – <i>Windows XP, Windows 7/8/10, MAC;</i> Dimensiuni – <i>maxim 120 mm x 65 mm x 20 mm.</i>