

CERINȚE OBLIGATORII CU PRIVIRE LA PRESTAREA SERVICIILOR DE TELEFONIE MOBILĂ ȘI INTERNET MOBIL

1. Introducere

Scopul achiziționării serviciilor de telefonie mobilă și Internet mobil 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 datelor indicate în tabele și specificațiilor tehnice menționate mai jos.

2.1 Specificația serviciilor

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

2.2 Specificații tehnice

Specificațiile 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, a serviciilor SMS și a Internetului mobil, conform cerințelor stipulate în Tabelul nr. 1, 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 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 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 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 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 serviciului *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.

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 redirectionării 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.

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

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 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 unui 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 hârtie și în format electronic:

a. va asigura înaintarea pe suport de hârtie 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 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 informația 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.

2.6 Asigurare cu terminale mobile

Prestatorul va oferi pentru utilizare terminale mobile noi (*35 telefoane mobile cu tastatură, 85 smartfoane și 75 dispozitive WiFi*), conform Tabelului nr. 1 și nr. 2. Costul terminalelor mobile va fi inclus în prețul abonamentelor solicitate.

Cerințele minime generale pentru terminalele mobile utilizate sunt prezentate în Tabelul nr. 4.

3. Lista serviciilor necesare (perioada de prestare 01.01.2021 - 31.12.2021)

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 30 min	349	30	nelimitate	0	20	0,5	35 telefoane mobile clasice (cu butoane) 85 smartphone-uri cu ecran tactil 4" (SO Android)
2	Abonament 60 min	155	60	nelimitate	0	20	0,5	
3	Abonament 120 min	129	120	nelimitate	0	50	2	
4	Abonament 300 min	117	300	nelimitate	0	50	5	
5	Abonament 400 min	25	400	nelimitate	0	50	8	
6	Abonament Nelimitat 1	23	nelimitate	nelimitate	30	100	10	-
7	Abonament Nelimitat 2	4	nelimitate	nelimitate	60	nelimitate	25	-
TOTAL:		802						

* - 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 512 MB	49	0,5	75 dispozitive WiFi (802.11 b/g/n).	-
2	Abonament 5 GB	12	5		-
3	Abonament 7 GB	3	7		-
4	Abonament 10 GB	3	10		-
5	Abonament 20 GB	2	20		-
6	Abonament 50 GB	5	50		-
7	Abonament Nelimitat	55	nelimitat	-	Da (APN)
TOTAL:		129			

3.3. Servicii Roaming

Tabelul nr. 3

Nr. d/o	Servicii solicitate	Suma limită anuală fără TVA, lei
1	Servicii Roaming	16 667,00

4. Cerințe minime generale pentru terminalele mobile

Tabelul nr. 4

Denumire	Cerințe
Telefon mobil clasic	Funcționalitate – <i>apeluri, SMS, Internet</i> Internet mobil – <i>3G/4G</i> Tastatura – <i>cu butoane</i> Ecran
Smartfon cu ecran 4”	Ecran – <i>tactil cu diagonala de minim 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>minim 32GB</i> Bluetooth – <i>minim 4.0</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>maxim 150Mbps</i> Viteză upload – <i>maxim 50Mbps</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 120mm x 65mm x 20 mm</i>