

Caiet de sarcini pentru servicii de telefonie mobilă și roaming

1. Introducere

Prezentul caiet de sarcini face parte integrantă din documentația de atribuire și constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora ofertantul elaborează propunerea tehnică și cea financiară. Acest caiet de sarcini conține indicații privind regulile de bază care trebuie respectate astfel încât potențialii ofertanți să elaboreze propunerea tehnică corespunzător cu necesitățile autorității contractante.

Scopul utilizării serviciilor de telefonie integrată (telefonie mobilă și transmisie de date) îl constituie asigurarea activității Secretariatului Parlamentului Republicii Moldova cu acest tip de servicii.

Cerințele impuse prin caietul de sarcini sunt minimale și obligatorii. În acest sens, orice ofertă de servicii care prezintă servicii cu caracteristici tehnice inferioare celor prevăzute în acesta, sau care nu satisface cerințele minime impuse în acesta, va fi respinsă ca neconformă.

2. Obiectul achiziției

Achiziționarea serviciilor de telefonie mobilă (voce) și transmisie de date se va face conform celor precizate în tabel și a specificațiilor tehnice mai jos menționate.

2.1 Specificația

Nr. d/o	Denumirea bunurilor / serviciilor	Cod CPV	Cantitatea	Suma cu TVA, anual, lei
1.	Abonament 20 min. + CUG + internet mobil 5 Gb + 10 SMS în CUG și naționale. Apeluri spre orice rețea națională și internațională de telefonie mobilă și fixă. CUG - Serviciul grup închis de utilizatori, convorbiri nelimitate	64212000-5	20	
2.	Abonament 60 min. + CUG + internet mobil 5 Gb + 10 SMS în CUG și naționale. Apeluri spre orice rețea națională și internațională de telefonie mobilă și fixă. CUG - Serviciul grup închis de utilizatori, convorbiri nelimitate	64212000-5	10	
3.	Abonament 90 min. + CUG + internet mobil 5 Gb + 10 SMS în CUG și naționale. Apeluri spre orice rețea națională și internațională de telefonie mobilă și fixă. CUG - Serviciul grup închis de utilizatori, convorbiri nelimitate	64212000-5	181	
4.	Abonament 120 min. + CUG + internet mobil 5 Gb + 10 SMS în CUG și naționale. Apeluri spre orice rețea națională și internațională de telefonie mobilă și fixă. CUG - Serviciul grup închis de utilizatori, convorbiri nelimitate	64212000-5	50	
5.	Abonament 180 min. + CUG + internet mobil 5 Gb + 10 SMS în CUG și naționale. Apeluri spre orice rețea națională și internațională de telefonie mobilă și fixă. CUG - Serviciul grup închis de utilizatori, convorbiri nelimitate	64212000-5	80	
6.	Abonament 240 min. + CUG + internet mobil 5 Gb + 10 SMS în CUG și naționale. Apeluri spre orice rețea națională și internațională de telefonie mobilă și fixă. CUG - Serviciul grup închis de utilizatori, convorbiri nelimitate	64212000-5	29	
7.	Abonament 300 min. + CUG + internet mobil 5 Gb + 10 SMS în CUG și naționale. Apeluri spre orice rețea națională și internațională de telefonie mobilă și fixă. CUG - Serviciul grup închis de utilizatori, convorbiri nelimitate	64212000-5	10	
8.	Abonament 350 min. + CUG + internet mobil 5 Gb + 10 SMS în CUG și naționale. Apeluri spre orice rețea națională și internațională de telefonie mobilă și fixă. CUG - Serviciul grup închis de utilizatori, convorbiri nelimitate	64212000-5	5	
9.	Abonament 20 min. internaționale (această opțiune urmează a fi activată la solicitare, suplimentar la abonamentele de bază)	64212000-5	5	
10.	Abonament 10 min. internaționale (această opțiune urmează a fi activată la solicitare, suplimentar la abonamentele de bază)	64212000-5	10	

11.	100 SMS (în CUG, naționale și internaționale) 1 SMS internațional=2 SMS naționale	64212000- 5	50	
12.	Serviciul internet minim 10 Gb + modem 4G	48200000- 0	25	
13.	Serviciul internet minim 10 Gb + router WiFi 4G (dispozitiv staționar - minim 32 conexiuni Wifi + 4 porturi LAN)	48200000- 0	10	
14.	Serviciul internet minim 10 Gb+ router WiFi 4G (dispozitiv portabil - minim 8 conexiuni Wifi)	48200000- 0	10	
15.	Serviciul roaming - estimativ, care va fi achitat efectiv conform solicitărilor și cheltuielilor.			4528,40
Total				50 000,00

Secretariatului Parlamentului Republicii Moldova își rezervă dreptul de a mări/micșora numărul de abonamente, în funcție de necesități.

Secretariatului Parlamentului Republicii Moldova își rezervă dreptul de a diminua, suspenda sau trece de la un tip de abonament la altul, față de convenția inițială, cu respectarea tuturor clauzelor contractuale (inclusiv cu transferarea și cumularea minutelor nefolosite de pe o luna pe alta), pe toată perioada valabilității contractului.

Serviciile de transmisie de date vor putea fi adăugate opțional, la cerere, la orice tip de abonament de voce, sau vor putea fi folosite separat de serviciile de voce, utilizând modem-uri USB sau dispozitive dedicate (tableta, PC, laptop).

2.2 Specificații tehnice pentru serviciile mobile de voce și date

Specificații tehnice minime obligatorii și eliminatorii privind rețeaua și serviciile de comunicații mobile (se vor preciza în mod expres și în aceeași ordine):

2.2.1 Rețeaua ofertantului obligatoriu trebuie să ofere servicii:

- a. servicii UMTS, HSDPA, HSUPA, HSPA+
- b. servicii LTE /4G

2.2.2 În susținerea cifrelor ariei de acoperire, se vor prezenta liste complete cu localitățile acoperite, inclusiv și din punct de vedere al tipului de transmisie de date, informații valabile la data întocmirii ofertei;

2.2.3 Posibilitatea efectuării apelurilor nelimitate în cadrul CUG-lui, prețul fiind definit și integrat în abonamentul lunar.

2.2.4 Stoparea convorbirilor în afara CUG-lui la epuizarea minutelor abonatului (limita de credit este de 0 minute), fără a fi afectate convorbirile din cadrul CUG-lui – convorbirile în cadrul CUG-lui sunt efectuate permanent);

2.2.5 Posibilitatea controlării și/sau limitării consumului de bani/min. a abonamentelor angajaților (cheltuielile suplimentare efectuate de angajați, cu achitarea din contul Secretariatului Parlamentului RM – nu sunt acceptabile), echivalent servicii Cost Control sau limita de credit;

2.2.6 Traficul internet, minutele naționale/internaționale și SMS-urile naționale, neutilizate în luna curentă vor fi transferate pe lunile următoare. Sumarea minutelor, SMS-urilor, traficului neutilizate în luna/lunile precedente va avea loc la data de 1 a lunii curente pe toată perioada contractuală. În caz de nerespectare a acestui punct, Secretariatul Parlamentului Republicii Moldova își rezervă dreptul de reziliere a contractului.

2.2.7 Posibilitatea de reîncărcare a contului personal de către angajați pentru a beneficia de servicii suplimentare (limita de credit este de 0 bani);

- 2.2.8** 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 100 SMS-uri;
- 2.2.9** La migrarea unui număr de telefon de la un abonament la altul, traficul internet, minutele naționale/internaționale și SMS-urile naționale nefolosite existente trebuie păstrate și transferate către noul abonament;
- 2.2.10** Rețeaua de telefonie mobilă a ofertantului trebuie să permită efectuarea de convorbiri în sistem roaming și apeluri internaționale pentru majoritatea țărilor lumii (minim 90%) și toate regiunile lumii (Europa, Asia, America de Nord, America Centrală, America de Sud, Africa, Australia și Oceania). În cazul în care operatorul economic nu poate presta serviciul roaming sau apeluri internaționale pe teritoriul anumitei/anumitor țări, acesta urmează să prezinte lista țărilor respective, în ofertă.
- 2.2.11** Prestatorul trebuie să asigure convorbiri către numere internaționale, conform punctului 2.2.10, inclusiv din contul minutelor incluse în abonament;
- 2.2.12** În cazul efectuării apelurilor internaționale, convertirea minutelor din abonament se va efectua în următorul mod: 1 minut internațional=10 minute naționale.
- 2.2.13** Serviciul de roaming:
- Rețeaua de telefonie mobilă a ofertantului trebuie să permită efectuarea de convorbiri în sistem roaming, conform punctului 2.2.10.
 - Se vor prezenta anexat liste separate cu țările și tarifele serviciului roaming voce;
 - Se va asigura conectarea gratuită, la cerere, a serviciului de roaming de voce și date pentru toate tipurile de abonamente contractate. Activarea serviciului de roaming de voce și date se va face doar la cererea responsabililor desemnați să reprezinte Secretariatul Parlamentului Republicii Moldova în relația cu prestatorul. Nu se va percepe taxă de deschidere și nu se va solicita constituirea de depozite în lei sau valută pentru acest serviciu.
- 2.2.14** Se va asigura activarea/înlocuirea gratuită a cartelelor SIM în caz de furt, pierdere sau deteriorare, cu posibilitatea păstrării numărului de telefon, la solicitarea reprezentantului desemnat de Secretariatul Parlamentului Republicii Moldova;
- 2.2.15** Prestatorul are obligația de a asigura portarea numerelor existente (dacă este cazul) gratuit, în conformitate cu prevederile legale în vigoare și să asigure continuitatea serviciilor pe perioada portabilității.
- 2.2.16** Prestatorul are obligația de a asigura gratuit generarea facturii detaliate, la nivel de abonat, atât în format electronic, cât și pe format de hârtie.
- Se va asigura eliberarea facturilor lunare, detaliate, pe suport de hârtie.
 - Factura electronică, detaliată va cuprinde toate tipurile de abonamente și costurile acestora; tipul, durata apelurilor utilizatorilor, precum și data, ora apelurilor, numerele apelate.
 - Factura electronică, detaliată va conține informație cu privire la cantitatea și costurile serviciilor acordate în luna respectivă (de ex: minute din abonament, SMS-uri, trafic de date, costul altor servicii suplimentare) pentru fiecare număr;
 - Facturile consolidate de telefonie vor fi transmise în original Secretariatului Parlamentului prin e-mail și/sau vor fi însoțite de medii de stocare pe suport optic (CD/DVD) ce cuprind toate facturile detaliate, inclusiv informație despre serviciile neutilizate în lunile precedente și transferate pe luna curentă, pentru fiecare număr.

- e. Prestatorul are obligația de a actualiza situația lunară a abonamentelor pînă la emiterea facturii (de ex. activări de SIM-uri, suspendări temporare, etc.), în conformitate cu modificările transmise de reprezentantul desemnat de Secretariatul Parlamentului.

- 2.2.17** Prestatorul trebuie să asigure, gratuit, activarea/dezactivarea mesageriei vocale, la cerere, la solicitarea reprezentantului desemnat de Secretariatul Parlamentului Republicii Moldova. Consultarea gratuită a mesageriei vocale precum și posibilitatea notificării atunci cînd utilizatorul are telefonul închis sau se află într-o zonă fără acoperire, sau este angajat într-o altă convorbire și informarea privind costurile și minutele disponibile.
- 2.2.18** Să asigure transmiterea și recepționarea de mesaje scurte – SMS în CUG, naționale și internaționale. Să asigure transmiterea SMS-urilor, inclusiv din contul minutelor incluse în abonament;
- 2.2.19** În cazul expedierii SMS-urilor, convertirea minutelor din abonament se va efectua în următorul mod: 1 SMS=1 minut național.
- 2.2.20** Să asigure transmiterea și recepționarea de mesaje multimedia – MMS.
- 2.2.21** Să fie disponibil serviciul de apel în așteptare.
- 2.2.22** Să asigure posibilitatea reținerii apelurilor pe linie.
- 2.2.23** Să fie posibilă redirectionarea apelurilor.
- 2.2.24** Apeluri taxate la secundă, începînd cu prima secundă;
- 2.2.25** Pentru fiecare număr corporativ, oferirea posibilității de a apela minim două numere preferate din rețeaua operatorului gratuit, nelimitat. În afara CUG-lui.
- 2.2.26** Se va asigura consultarea gratuită de către abonat a numărului de minute de convorbire utilizate/consumate, precum și balanța curentă a contului.
- 2.2.27** 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, deconectarea temporară și păstrarea numărului pe toată valabilitatea contractului;
- 2.2.28** Prețurile trebuie să fie fixe pe întreaga perioadă de realizare a contractului;
- 2.2.29** Posibilitatea conectării serviciului internet mobil la solicitarea expresă a persoanei de contact din cadrul Secretariatul Parlamentului și achitarea acestuia de către Secretariatul Parlamentului;
- 2.2.30** Posibilitatea conectării serviciului internet mobil la solicitarea expresă a persoanei de contact din cadrul Secretariatul Parlamentului și achitarea acestuia de către utilizatori, din cont propriu;
- 2.2.31** La epuizarea minutelor incluse în abonament, traficul internet mobil nu va fi blocat/suspendat.
- 2.2.32** În cazul epuizării minutelor din abonament, utilizatorul respectiv va fi informat printr-un mesaj SMS despre tarifele aplicabile de către operatorul de telefonie mobilă.
- 2.2.33** Operatorul de telefonie mobilă urmează să asigure convorbiri gratis, nelimitate între persoana responsabilă de telefonia mobilă a Secretariatului Parlamentului și persoana responsabilă a operatorului de telefonie.
- 2.2.34** Prin participarea la concurs orice operator admite că SIM card-urile oferite ar putea să nu fie compatibile cu aparatele de telefon ale angajaților Secretariatul Parlamentului. Prin incompatibilitate este admis faptul că anumite modele de telefon ar putea să nu

ruleze SIM-urile oferite. În acest caz operatorul câștigător va oferi, la cererea beneficiarului, în folosință gratuită pentru toată perioada contractuală, aparate de telefon în limita abonamentelor contractate. Aparatele de telefon oferite trebuie să fie cel puțin minim compatibile cu SIM-urile operatorului câștigător.

2.2.35 În caz de necesitate a schimbării SIM-cardurilor anterior atribuite utilizatorilor de telefonie mobilă, câștigătorul concursului prin cererea ofertei de preț va asigura distribuirea SIM-cardurilor noi pentru utilizatorii rețelei de telefonie mobilă corporativă a Secretariatului Parlamentului.

2.2.36 Activarea pachetelor și serviciilor suplimentare va fi efectuată la cererea persoanei de contact din cadrul Secretariatul Parlamentului, cu înștiințarea abonatului de către operator prin SMS gratuit.

2.2.37 Prestatorul are obligația de a asigura, atât calitatea transferului de date, cât și viteza de download min. 150Mbps și upload min. 50Mbps indiferent de timp și locație. Viteza dată este specificată pentru modem 4G, router Wifi 4G, router Wifi 4G + 4 porturi Lan.

2.2.38 Specificații router Wifi 4G + 4 porturi LAN:

- a. Transfer de date: LTE /4G, UMTS, HSDPA, HSUPA, HSPA+
- b. Viteza de transfer LTE /4G: min. 150Mbps, DL/50Mbps UL
- c. Conectivitate: WiFi 2.4GHz & 5GHz
- d. Wi-Fi Protocol: min. 802.11 a/b/g/n/ac
- e. Număr de conexiuni: router Wifi 4G + 4 porturi LAN - minim 32 conexiuni Wifi

Specificații router Wifi 4G portabil:

- a. Transfer de date: LTE /4G, UMTS, HSDPA, HSUPA, HSPA+
- b. Viteza de transfer LTE /4G: min. 150Mbps DL/50Mbps UL
- c. Conectivitate: WiFi 2.4GHz
- d. Wi-Fi Protocol: min. 802.11 a/b/g/n/ac
- e. Baterie: min 1500 mAh
- f. Număr de conexiuni: router Wifi 4G - minim 8

Specificații modem 4G:

- a. Transfer de date: LTE /4G, UMTS, HSDPA, HSUPA, HSPA+
- b. Viteza de transfer LTE /4G: min. 150Mbps DL/50Mbps UL

2.2.39 La depășirea traficului inițial național la viteza maximă a abonamentului, viteza traficului național va scădea minim până la 512 Kbps (download/upload), urmînd a reveni la valorile inițiale în următoarea lună de facturare. Traficul național efectuat peste valoarea celui inițial nu va fi taxat. În caz de necesitate, beneficiarul va putea solicita operatorului, în scris, pentru un anumit număr, activarea unui nou pachet de transfer de date, la suma specificată în ofertă.

2.2.40 Prestatorul are obligația de a asigura un program de asistență tehnică 24 ore/zi, 7 zile/săptămîna, la care să se apeleze prin intermediul a cel puțin unui număr de telefon (apelabil gratuit) și a unei adrese de e-mail, unde trebuie să răspundă personal responsabil pentru Secretariatul Parlamentului. De asemenea, se vor trata solicitări curente de blocare/deblocare cod PUK, înlocuire SIM, activare/dezactivare servicii de internațional și roaming.

- 2.2.41** Se va asigura asistență tehnică permanentă (pentru servicii de blocări cartele/terminale, activări/dezactivări cartele/terminale, deranjamente, deschidere/închidere roaming, schimbări numere de telefon, etc.). În situația în care persoanele desemnate nu sunt disponibile, activitatea va fi preluată automat de la același număr de telefon sau adresă de e-mail specificate inițial.
- 2.2.42** În caz de necesitate/solicitare, se va asigura prezența în vederea acordării asistenței tehnice din partea prestatorului de servicii, în incinta instituției solicitante, întru verificarea acoperii de rețea și a conexiunii conforme. În caz de necesitate, prestatorul va asigura dotarea cu echipamente de acoperire INDOOR a perimetrului instituției, inclusiv sala de ședințe în plen, sala Europa, ascensoare, subsol, etc.).
- 2.2.43** Constatarea deficiențelor în asigurarea serviciilor obligă prestatorul la remedierea acestora în termen de maximum 24 ore de la constatare. În cazul în care prestatorul se dovedește incapabil să îndeplinească această obligație, se va proceda la rezilierea contractului cu privire la prestarea serviciilor.