

**SPECIFICAȚIA TEHNICĂ**

Nr. d/o	Denumirea Serviciilor	Specificația tehnică solicitată	Specificația tehnică oferită	Termenul de prestare	Standarde de referință
<b>Lot : Servicii de telefonie IP</b>					
1	Servicii de implementare care includ lucrările de conectare, configurare și testare a serviciilor pentru linia de bază și a liniei de rezervă (inclusiv portarea numerelor 022822xxx), preț de o singură dată	<p><b>Funcționalități / Cerințe:</b></p> <p><b>Tipul serviciilor solicitate:</b> Servicii de telefonie fixă IP prin SIP Trunk TCP pentru soluția Microsoft Unified Communications Skype for Business. SIP Trunk prin UDP nu se acceptă.</p> <p><b>Adresa poștală de prestare a serviciilor solicitate:</b> MD 2005, Chișinău, bd. Grigore Vieru 1;</p> <p><b>Plan de numerotare solicitat:</b> Diapazonul numerelor interne</p> <p><i>Numere rezervate după Beneficiar pentru creștere în viitor: 822100-822110, 822112-822122, 822124-822119;</i></p> <p><i>Numere alocate pentru Beneficiar:</i></p> <p>822120-822221, 822223-822227, 822229-822554, 822556-822659;</p> <p><b>Plan de numerotare solicitat: Numerele externe</b></p> <p><i>Numerele externe sunt formate după șablonul 22822XXX, unde XXX este numărul intern. Ofertantul (Prestatorul) va asigura gratuit la necesitate portarea numerelor</i></p> <p><b>Cantitatea solicitată pentru numere externe:</b> 550 de posturi, 30 convorbiri externe concomitente;</p> <p><b>Cerințe tehnice minime obligatorii:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prestarea serviciului de telefonie fixă trebuie să fie 24x7;</li> <li>2. Disponibilitatea serviciului 98% mediu lunar ;</li> <li>3. Conectarea Autorității contractante (Beneficiarului) prin 2 canale optice fizice</li> </ol>	<p><b>Funcționalități:</b></p> <p><b>Tipul serviciilor:</b> Servicii de telefonie fixă IP prin SIP Trunk TCP pentru soluția Microsoft Unified Communications Skype for Business.</p> <p><b>Adresa poștală de prestare a serviciilor:</b> MD 2005, Chișinău, bd. Grigore Vieru 1;</p> <p><b>Plan de numerotare:</b> Diapazonul numerelor interne</p> <p><i>Numere rezervate după Beneficiar pentru creștere în viitor: 822100-822110, 822112-822122, 822124-822119;</i></p> <p><i>Numere alocate pentru Beneficiar:</i></p> <p>822120-822221, 822223-822227, 822229-822554, 822556-822659;</p> <p><b>Plan de numerotare: Numerele externe</b></p> <p><i>Numerele externe sunt formate după șablonul 22822XXX, unde XXX este numărul intern. Ofertantul (Prestatorul) va asigura gratuit la necesitate portarea numerelor</i></p> <p><b>Cantitatea pentru numere externe:</b> 550 de posturi, 30 convorbiri externe concomitente;</p> <p><b>Cerințe tehnice minime:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prestarea serviciului de telefonie fixă 24x7;</li> <li>2. Disponibilitatea serviciului 98% mediu lunar ;</li> <li>3. Conectarea Autorității contractante (Beneficiarului) prin 2 canale optice fizice proprii, dintre care cel puțin un canal de bază va fi trasat subteran;</li> <li>4. Prestatorul va începe prestarea serviciilor începând cu data de 01.04.2023 în urma testării și semnării Actului de acceptanță a</li> </ol>	<p align="center">în perioada 01.04.20 23- 31.03.20 24</p>	<p align="center">ISO9001</p>
2	Abonament lunar pentru 550 de posturi, 5 faxuri virtuale(IN), 30 convorbiri externe concomitente				
3	Convorbiri locale (Moldtelecom fix)				
4	Convorbiri locale (Alți operatori fix)				
5	Convorbiri interurbane / naționale				
6	Convorbiri în rețelele GSM				

propriu, dintre care cel puțin un canal de bază va fi trasat subteran;

4. Prestatorul va începe prestarea serviciilor începând cu data de 01.04.2023 în urma testării și semnării Actului de acceptanță a serviciilor de conectare. Durata lucrărilor de implementare care include conectarea, instalarea și configurarea echipamentelor, și a serviciilor aferente a Autorității contractante nu va depăși 24 ore. Beneficiarul nu va fi întrerupt de la servicii de la providerul existent până la 31.03.2023 ora 13:00, inclusiv. Al doilea canal, cu punct de destinație str.Vasile Lupu, 18, Centrul de rezervă al BNM de tip container, va fi conectat nu mai târziu de 40 de zile lucrătoare după intrarea în vigoare a contractului.

5. În cazul ofertanților a căror serviciile de telefonie fixă IP prin SIP Trunk TCP pentru Microsoft Unified Communications – Microsoft Skype for Business nu au fost configurate și implementate la BNM, în responsabilitatea acestora se include elaborarea proiectului de implementare, executarea lucrărilor și configurărilor necesare, la nivelul serviciilor și echipamentelor proprii, cât la nivelul echipamentelor și serviciilor Microsoft UC ale Beneficiarului.

Lucrările vor fi executate nemijlocit de către experți în domeniu prestării serviciilor SIP Trunk prin TCP și Microsoft Skype for Business ca parte componentă a soluției Microsoft Unified Communications (UC) cu calificările confirmate prin documente corespunzătoare: dovada de participare/implementare în cel puțin 2 proiecte similare ca obiect (Microsoft Unified Communications) sau certificate emise de către Microsoft:

Certificat Microsoft care confirmă calificarea în domeniu "Deploying Enterprise Voice with Skype for Business 2015" sau „Enterprise Voice

serviciilor de conectare. Durata lucrărilor de implementare care include conectarea, instalarea și configurarea echipamentelor, și a serviciilor aferente a Autorității contractante nu va depăși 24 ore. Beneficiarul nu va fi întrerupt de la servicii de la providerul existent până la 31.03.2023 ora 13:00, inclusiv. Al doilea canal, cu punct de destinație str.Vasile Lupu, 18, Centrul de rezervă al BNM de tip container, va fi conectat nu mai târziu de 40 de zile lucrătoare după intrarea în vigoare a contractului.

6. Protocol de conectare – SIP Trunk prin TCP pentru Microsoft Skype for Business ca parte componentă a soluției Microsoft Unified Communications (Microsoft UC) implementată în cadrul Sistemului Informațional al Autorității contractante. Serviciile prestate în totalitate corespund cerințelor producătorului soluției Microsoft UC pentru serverele Microsoft Lync 2013 sau Microsoft Skype for Business 2015;

7. Tipul conexiunii – Layer 3 sau VPN, Trunk. Ofertantul dispune de 2 canale optice fizice proprii de conectare a Beneficiarului, iar pentru asigurarea calității înalte și neîntrerupere a serviciilor de telefonie fixă poate fi utilizat unul dintre tipurile de conexiune (care va permite prioritizarea serviciului de telefonie fixă, securitatea și flexibilitatea serviciului);

8. Izolarea totală a traficului în rețeaua Autorității contractante (Beneficiarului);

9. Posibilitatea utilizării TLS/SRTP la segment Beneficiar-Prestator;

10. Rutarea tuturor numerelor conform Planului Național de numerotare (<http://www.anrceti.md/node/81>);

11. Normalizarea și prezentarea numerelor de telefon IN/OUT în format internațional E.164;

12. Păstrarea identității apelantului în toate direcții (preserve inbound/ outbound Caller ID);

*& Online Services with Microsoft Lync Server 2013“, sau alte certificate Microsoft relevante (care acoperă cel puțin următoarele aspecte: „Plan and design Skype for Business with Enterprise Voice“, „Deploy and configure Enterprise Voice“, „Manage and troubleshoot Enterprise Voice”);*

*6. Protocol de conectare – SIP Trunk prin TCP pentru Microsoft Skype for Business ca parte componentă a soluției Microsoft Unified Communications (Microsoft UC) implementată în cadrul Sistemului Informațional al Autorității contractante. Serviciile prestate trebuie în totalmente să corespundă cerințelor producătorului soluției Microsoft UC pentru serverele Microsoft Lync 2013 sau Microsoft Skype for Business 2015;*

*7. Tipul conexiunii – Layer 3 sau VPN, Trunk. Ofertantul trebuie să dispună de 2 canale optice fizice proprii de conectare a Beneficiarului, iar pentru asigurarea calității înalte și neîntrerupere a serviciilor de telefonie fixă poate fi utilizat unul dintre tipurile de conexiune (care va permite prioritizarea serviciului de telefonie fixă, securitatea și flexibilitatea serviciului);*

*8. Izolarea totală a traficului în rețeaua Autorității contractante (Beneficiarului);*

*9. Posibilitatea utilizării TLS/SRTP la segment Beneficiar-Prestator;*

*10. Rutarea tuturor numerelor conform Planului Național de numerotare (<http://www.anrceti.md/node/81>);*

*11. Normalizarea și prezentarea numerelor de telefon IN/OUT în format internațional E.164;*

*12. Păstrarea identității apelantului în toate direcții (preserve inbound/ outbound Caller ID);*

*13. Suportul tuturor serviciilor telefoniei fixe, inclusiv Conference Call (IN/OUT), IVR*

*13. Suportul tuturor serviciilor telefoniei fixe, inclusiv Conference Call (IN/OUT), IVR (IN/OUT), Voice Mail, Auto Attendant, Music on Hold;*

*14. Prestarea serviciului fax virtual(IN);*

*15. Ofertantul (Prestatorul) asigură suport pentru scenariul failover pentru 2 servere Front End Microsoft Skype for Business a Autorității contractante (Beneficiarului). Serviciile SIP Trunk prin TCP vor fi configurate pentru 2 servere Front End Microsoft Skype for Business cu diferite IP adrese, instalate în Centrul de date a Beneficiarului. Serverele vor funcționa în regim Active/Passive;*

*16. Ofertantul (Prestatorul) asigură Autoritatea contractantă (Beneficiarul) cu acces la serviciul de suport tehnic HOTLINE, la servicii specializate de suport a clienților, orientate spre soluționarea problemelor de ordin tehnic;*

*17. Ofertantul (Prestatorul) lunar va prezenta Autorității contractante (Beneficiarului) în formă electronică (.csv/.xls) Raportul privind descifrarea convorbirilor telefonice*

*18. Cu excepția echipamentului de care dispune Autoritatea contractantă (Beneficiarul), tot echipamentul și mediul de transmitere a datelor necesar pentru conectarea Autorității contractante (Beneficiarului) va fi asigurat de către Ofertant (Prestator) și va fi inclus în prețul ofertei. Autoritatea contractantă dispune de infrastructura necesară pentru soluția Microsoft Unified Communications: echipament activ și pasiv de rețea (Layer 2), telefoane IP certificate pentru Microsoft UC, servere Skype for Business, inclusiv 2 servere Front End Skype for Business cu diferite IP adrese.*

(IN/OUT), Voice Mail, Auto Attendant, Music on Hold;

14. Prestarea serviciului fax virtual(IN);

15. Ofertantul (Prestatorul) trebuie să asigure suport pentru scenariul failover pentru 2 servere Front End Microsoft Skype for Business a Autorității contractante (Beneficiarului). Serviciile SIP Trunk prin TCP vor fi configurate pentru 2 servere Front End Microsoft Skype for Business cu diferite IP adrese, instalate în Centrul de date a Beneficiarului. Serverele vor funcționa în regim Active/Passive;

16. Ofertantul (Prestatorul) trebuie să asigure Autoritatea contractantă (Beneficiarul) cu acces la serviciul de suport tehnic HOTLINE, la servicii specializate de suport a clienților, orientate spre soluționarea problemelor de ordin tehnic;

17. Ofertantul (Prestatorul) lunar va prezenta Autorității contractante (Beneficiarului) în formă electronică (.csv/.xls) Raportul privind descifrarea convorbirilor telefonice

18. Cu excepția echipamentului de care dispune Autoritatea contractantă (Beneficiarul), tot echipamentul și mediul de transmitere a datelor necesar pentru conectarea Autorității contractante (Beneficiarului) va fi asigurat de către Ofertant (Prestator) și va fi inclus în prețul ofertei. Autoritatea contractantă dispune de infrastructura necesară pentru soluția Microsoft Unified Communications: echipament activ și pasiv de rețea (Layer 2), telefoane IP certificate pentru Microsoft UC, servere Skype for Business, inclusiv 2 servere Front End Skype for Business cu diferite IP adrese.

**Condițiile de prestare a serviciilor de telefonie fixă prin IP:**

**Condițiile de prestare a serviciilor de telefonie fixă prin IP:**

1. Ofertantul (Prestatorul) va asigura supravegherea rețelei de transport date, înregistrarea și înlăturarea deranjamentelor/defecțiunilor tehnice, întreținerea resurselor timp de 24/24 ore (365 zile). Reclamațiile privind deranjamentele resurselor vor fi înregistrate de către Ofertant (Prestator) prin apel telefonic la Serviciul HOTLINE sau prin e-mail;

2. Ofertantul (Prestatorul) va înlătura defecțiunile tehnice de funcționare, restabilind serviciul de telefonie în decurs de 8 ore (critic), maximum – 15 zile lucrătoare (major), maximum – 30 zile lucrătoare (minor) din momentul informării Ofertantului (Prestatorului) de către Autoritatea contractantă (Beneficiarul) corespunzătoare despre defecțiunile apărute;

3. Timpul de răspuns la reclamațiile Autorității contractante (Beneficiarului), în funcție de gravitatea deranjamentului, nu va depăși în cazul situațiilor:

- critice: în 15 min de lucru;
- majore: în 30 min de lucru;
- minore: în 60 min de lucru;

Notă:

f) Timpul de reacție la reclamațiile clienților reprezintă timpul scurs din momentul adresării Beneficiarului referitor la deranjamentul apărut până în momentul implicării tehnicianului responsabil pentru rezolvarea deranjamentului;

g) Timpul de restabilire începe din momentul informării Prestatorului privind deranjamentul apărut (apel telefonic sau e-mail);

h) Deranjament critic reprezintă orice deranjament cu efect sever asupra resursa Beneficiarului, care se manifestă prin

		<p>1. Ofertantul (Prestatorul) trebuie să asigure supravegherea rețelei de transport date, înregistrarea și înlăturarea deranjamentelor/defecțiunilor tehnice, întreținerea resurselor timp de 24/24 ore (365 zile). Reclamațiile privind deranjamentele resurselor vor fi înregistrate de către Ofertant (Prestator) prin apel telefonic la Serviciul HOTLINE sau prin e-mail;</p> <p>2. Ofertantul (Prestatorul) trebuie să înlătore defecțiunile tehnice de funcționare, restabilind serviciul de telefonie în decurs de 8 ore (critic), maximum – 15 zile lucrătoare (major), maximum – 30 zile lucrătoare (minor) din momentul informării Ofertantului (Prestatorului) de către Autoritatea contractantă (Beneficiarul) corespunzătoare despre defecțiunile apărute;</p> <p>3. Timpul de răspuns la reclamațiile Autorității contractante (Beneficiarului), în funcție de gravitatea deranjamentului, nu va depăși în cazul situațiilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- critice: în 15 min de lucru;</li> <li>- majore: în 30 min de lucru;</li> <li>- minore: în 60 min de lucru;</li> </ul> <p>Notă:</p> <p>a) Timpul de reacție la reclamațiile clienților reprezintă timpul scurs din momentul adresării Beneficiarului referitor la deranjamentul apărut până în momentul implicării tehnicianului responsabil pentru rezolvarea deranjamentului;</p> <p>b) Timpul de restabilire începe din momentul informării Prestatorului privind deranjamentul apărut (apel telefonic sau e-mail);</p> <p>c) Deranjament critic reprezintă orice deranjament cu efect sever asupra resursa Beneficiarului, care se manifestă prin imposibilitatea obținerii tuturor sau unor servicii solicitate;</p>	<p>imposibilitatea obținerii tuturor sau unor servicii solicitate;</p> <p>i) Deranjamentul major reprezintă orice deranjament cu efect parțial asupra resursei Beneficiarului;</p> <p>j) Deranjament minor reprezintă orice problemă care poate fi exprimată prin degradarea calității/performancei serviciului și/sau are caracter tranzitoriu.</p> <p><b>Sancțiuni:</b> Pentru înlăturarea defecțiunilor tehnice de funcționare cu întârziere, Prestatorul va suporta o penalitate în valoare de 5% din suma serviciilor prestate pentru luna în cauză, pentru fiecare oră de lucru întârziată (în limitele regimului de lucru: de luni pînă vineri, de la 8:00-18:00), dar nu mai mult de 5% din valoarea orientativă a Contractului.</p>		
7	Apeluri către numărele scurte 13XX				
8	Servicii prestate de centrul informațional al S.A. "Moldtelecom" la numărul 1189				
9	Convorbiri internaționale (conform listei serviciilor de telefonie fixă IP prin SIP Trunk TCP)				

	<p>d) <i>Deranjamentul major reprezintă orice deranjament cu efect parțial asupra resursei Beneficiarului;</i></p> <p>e) <i>Deranjament minor reprezintă orice problemă care poate fi exprimată prin degradarea calității/performanței serviciului și/sau are caracter tranzitoriu.</i></p> <p><b>Sanctiuni:</b> <i>Pentru înlăturarea defecțiunilor tehnice de funcționare cu întârziere, Prestatorul va suporta o penalitate în valoare de 5% din suma serviciilor prestate pentru luna în cauză, pentru fiecare oră de lucru întârziată (în limitele regimului de lucru: de luni până vineri, de la 8:00-18:00), dar nu mai mult de 5% din valoarea orientativă a Contractului.</i></p>		
--	--	--	--

Semnătura electronică a ofertantului \_\_\_\_\_