

SPECIFICAȚIA TEHNICĂ DETALIATĂ

<i>Funcționalități / Cerințe</i>	<i>Descrierea specificației solicitate de Autoritatea contractantă</i>	<i>Descrierea specificației oferite</i> [Comentariul din partea Ofertantului pentru fiecare poziție în parte]
Tipul serviciilor solicitate	<i>Servicii de telefonie fixă IP prin SIP Trunk TCP pentru soluția Microsoft Unified Communications Skype for Business. SIP Trunk prin UDP nu se acceptă.</i>	<i>Servicii de telefonie fixă IP prin SIP Trunk TCP pentru soluția Microsoft Unified Communications Skype for Business.</i>
Adresa poștală de prestare a serviciilor solicitate	<i>MD 2005, Chișinău, bd. Grigore Vieru 1</i>	<i>MD 2005, Chișinău, bd. Grigore Vieru 1</i>
Termenul de prestare	<i>în perioada 01.04.2022-31.03.2023</i>	<i>în perioada 01.04.2022-31.03.2023</i>
Plan de numerotare solicitat: Diapazonul numerelor interne	<i>Numere rezervate după Beneficiar pentru creștere în viitor: 822100-822110, 822112-822122, 822124-822159 Numere alocate pentru Beneficiar: 822160-822221, 822223-822227, 822229-822554, 822556-822659</i>	<i>Numere rezervate după Beneficiar pentru creștere în viitor: 822100-822110, 822112-822122, 822124-822159 Numere alocate pentru Beneficiar: 822160-822221, 822223-822227, 822229-822554, 822556-822659</i>
Plan de numerotare solicitat: Numerele externe	<i>Numerele externe sunt formate după șablonul <u>22822XXX</u>, unde <u>XXX</u> este numărul intern. Ofertantul (Prestatorul) va asigura gratuit la necesitate portarea numerelor</i>	<i>Numerele externe sunt formate după șablonul <u>22822XXX</u>, unde <u>XXX</u> este numărul intern. Ofertantul (Prestatorul) va asigura gratuit la necesitate portarea numerelor</i>
Cantitatea solicitată pentru numere externe	<i>450 de posturi, 30 convorbiri externe concomitente</i>	<i>450 de posturi, 30 convorbiri externe concomitente</i>
Cerințe tehnice minime obligatorii	<i>1. Prestarea serviciului de telefonie fixă trebuie să fie 24x7; 2. Disponibilitatea serviciului 98% mediu lunar ; 3. Conectarea Autorității contractante (Beneficiarului) prin 2 canalele optice fizice proprii, dintre care cel puțin un canal de bază va fi trasat subteran; 4. Prestatorul va începe prestarea serviciilor începând cu data de 01.04.2021 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 31.03.2022 ora 13:00, inclusiv. Al doilea canal, cu</i>	<i>1. Prestarea serviciului de telefonie fixă 24x7; 2. Disponibilitatea serviciului 98% mediu lunar ; 3. Conectarea Autorității contractante (Beneficiarului) prin 2 canalele optice fizice proprii, dintre care cel puțin un canal de bază va fi trasat subteran; 4. Prestatorul va începe prestarea serviciilor începând cu data de 01.04.2021 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</i>

Funcționalități / Cerințe	Descrierea specificației solicitate de Autoritatea contractantă	Descrierea specificației oferite [Comentariul din partea Ofertantului pentru fiecare poziție în parte]
	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 & 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;	până la 31.03.2022 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. Moldtelecom a implementat serviciile de telefonie fixă IP prin SIP Trunk TCP pentru Microsoft Unified Communications – Microsoft Skype for Business la BNM. 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 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;

Funcționalități / Cerințe	Descrierea specificației solicitate de Autoritatea contractantă	Descrierea specificației oferite [Comentariul din partea Ofertantului pentru fiecare poziție în parte]
	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 (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	12. Păstrarea identității apelantului în toate direcții (preserve inbound/ outbound Caller ID); 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) va asigura 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) va asigura 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,

Funcționalități / Cerințe	Descrierea specificației solicitate de Autoritatea contractantă	Descrierea specificației oferite [Comentariul din partea Ofertantului pentru fiecare poziție în parte]
	<i>HOTLINE, la servicii specializate de suport a clienților, orientate spre soluționarea problemelor de ordin tehnic;</i> 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.	inclusiv 2 servere Front End Skype for Business cu diferite IP adrese.
Condițiile de prestare a serviciilor de telefonie fixă prin IP	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; 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; 3. Timpul de răspuns la reclamațiile Autorității contractante (Beneficiarului), în funcție de gravitatea deranjamentului, nu va depăși în cazul situațiilor: - <u>critice</u>: în 15 min de lucru;	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:

Funcționalități / Cerințe	Descrierea specificației solicitate de Autoritatea contractantă	Descrierea specificației oferite [Comentariul din partea Ofertantului pentru fiecare poziție în parte]
	- <u>majore</u>: în 30 min de lucru; - <u>minore</u>: în 60 min de lucru; <u>Notă</u>: ▪ 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 . ▪ Timpul de restabilire începe din momentul informării Prestatorului privind deranjamentul apărut (apel telefonic sau email). ▪ Deranjament critic reprezintă orice deranjament cu efect sever asupra resursa Beneficiarului, care se manifestă prin imposibilitatea obținerii tuturor sau unor servicii solicitate. ▪ Deranjamentul major reprezintă orice deranjament cu efect parțial asupra resursei Beneficiarului. ▪ Deranjament minor reprezintă orice problemă care poate fi exprimată prin degradarea calității/performanței serviciului și/sau are caracter tranzitoriu. 4. Sancțiuni: 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	- <u>critice</u>: în 15 min de lucru; - <u>majore</u>: în 30 min de lucru; - <u>minore</u>: în 60 min de lucru; <u>Notă</u>: ▪ 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 . ▪ Timpul de restabilire începe din momentul informării Prestatorului privind deranjamentul apărut (apel telefonic sau email). ▪ Deranjament critic reprezintă orice deranjament cu efect sever asupra resursa Beneficiarului, care se manifestă prin imposibilitatea obținerii tuturor sau unor servicii solicitate. ▪ Deranjamentul major reprezintă orice deranjament cu efect parțial asupra resursei Beneficiarului. ▪ Deranjament minor reprezintă orice problemă care poate fi exprimată prin degradarea calității/performanței serviciului și/sau are caracter tranzitoriu. 4. Sancțiuni: 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

Semnătura electronică a ofertantului _____