

CAIET DE SARCINI
pentru achiziționarea Serviciilor de transport date
(internet/intranet) pentru anul 2020 (8 luni)

Autoritatea contractantă: Biroul Vamal Centru

Sediul autorității contractante: mun. Chișinău, bd. Dacia 49/6

Persoana de contact: Serghei Rotari

Obiectul achiziției: Servicii transport date (internet/intranet) pentru anul 2020 (8 luni)

1. Condiții tehnice de prestare a serviciilor:

- 1.1. Operatorul economic participant la concurs va înainta oferta comercială ce va presupune conectarea la serviciile transport date sau/si Servicii IPTV in R. Moldova.
- 1.2. Pentru oferta serviciilor transport date Operatorul economic va asigura prestarea pentru 35 puncte prin intermediul tehnologiei de conexiune fixă, și anume Fibră Optică. Cerința dată se referă atât la furnizarea serviciilor nemijlocit autorității contractante (ultima milă), cât și la rețeaua de distribuție a operatorului. Drept derogare se acceptă tehnologia WIFI direcționat pentru ultima milă pentru 4 locații conform tabelului.
- 1.3. Operatorul economic înlătură defecte ce țin de prestarea serviciului „transport date” sub aspect material: fibră optică, cablu LAN, pînă la dispozitivul de distribuție al clientului (router, server), cât și de gen firmware/software în dispozitivul respectiv.
- 1.4. Operatorul economic va asigura prestarea serviciilor cu următorii parametri:

Nr. d/o	Denumirea bunurilor/ serviciilor	Cod CPV	Caracteristicile tehnice / cerințele	Cantitatea / volumul, Puncte / conexiuni
Lot nr. 1 Servicii transport date				
1.	Transport Date sediile centrale	72400000-4	• viteză de acces resurse Internet: 200/200 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 1/1 Gbps (download/upload); trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică.	2 puncte (conform Anexei nr. 1)
2.	Transport Date sediile centrale	72400000-4	• viteză de acces resurse Internet: 200/1000 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 1/1 Gbps (download/upload); trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică	1 punct (conform Anexei nr. 1)
3.	Transport Date posturile vamale	72400000-4	• viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică	28 puncte (conform Anexei nr. 1)
4.	Transport Date posturile vamale	72400000-4	• viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: WiFi direcționat	4 puncte (conform Anexei nr. 1)

5	Servicii Transport Date de rezerva (back-up 3G/4G)	Acoperire pe întreg teritoriul a Republicii Moldova	<ul style="list-style-type: none"> viteză de acces resurse Internet: până la 150 Mbps; viteză de acces resurse Internet: până la 150 Mbps; trafic inclus minim 12 GB, cu reducerea vitezei de acces după expirarea acestora. Tehnologia utilizată: 3G /4G, 10 modeme 3G/4G WiFi incluse, care vor fi transmise în proprietate, (Prețul pentru serviciu dat va fi inclus în costul abonamentelor de bază)	60 conexiuni (conform Anexei nr. 1)
Lot nr. 2 Servicii IPTV				
1.	Servicii IPTV	92224000-7	<ul style="list-style-type: none"> Servicii de televiziune digitală, cel puțin 50 posturi TV, inclusiv posturi autohtone. 	7 puncte (conform Anexei nr. 1)

1.5. Operatorul economic este obligat să dețină serviciul suport tehnic care va activa în un regim de 24/ 7 zile, 245 zile din an (01.05.2020 - 31.12.2020). Solicitățile autorității contractante este necesar de a fi rezolvate în conformitate cu Anexa nr. 2.

1.6. Pentru fiecare punct la care se va presta serviciul de transport date se va oferi o adresă publică IP v4 statică. Lista acestora se va furniza Beneficiarului în decurs de 10 zile de la data semnării contractului.

1.7. Operatorul economic va asigura pentru fiecare conexiune o fiabilitate și stabilitate minimă de 98%.

1.8. Operatorul economic va asigura conectarea tuturor punctelor în termen de până la 10 zile din momentul semnării contractului.

2. Modalitatea de prezentare a ofertei:

2.1. Ofertele vor fi prezentate în limba română, cu specificarea clară a parametrilor.

2.2 Prețul ofertei va fi stabilit de operator în baza cerințelor înaintate de către autoritatea contractantă.

2.3 Vor fi indicate toate prețurile aferente serviciilor solicitate, precum și pentru echipamentul utilizat, în lei MD.

2.4 Oferta va conține informații explicite, ce va indica parametri tehnici ai serviciului și tehnologia utilizată la conectarea fiecărui punct.

2.5 Vor fi indicate taxa de conectare pentru toate punctele, taxa lunară pentru toate punctele, precum și suma totală a ofertei (cu și fără TVA).

2.6 Oferta înaintată va fi valabilă 60 de zile de la data limită a depunerii.

3. Documentele obligatorii prezentate de participanți:

Toate documentele plasate de operatorii economici în SIA RSAP se fie semnate cu semnătura electronică

Nr. d/o	Descrierea criteriului/cerinței	Mod de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței:	Nivelul minim/Obligativitatea
1	DUAЕ	<i>Semnat electronic</i>	Obligativiu
2	Oferta	Formularul F3.1 <i>Semnat electronic</i>	Obligativiu
3	Garanția pentru ofertă	Formularul F3.2 (original) <i>Semnat electronic</i>	Obligativiu
4	Specificații de preț	Formularul F 4.1 <i>Semnat electronic</i>	Obligativiu
5	Specificații tehnice	Formularul F4.2 <i>Semnat electronic</i>	Obligativiu

Documente suplimentare:

Documentele suplimentare vor fi depuse electronic prin intermediul SIA RSAP, de operatorul economic câștigător, în termen de minim 3 zile lucrătoare.

Toate documentele plasate de operatorii economici în SIA RSAP să fie semnate cu semnătura electronică

Nr. d/o	Descrierea documentului/cerințelor	Mod de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței:	Nivelul minim/Obligativitatea
1	Dovada înregistrării persoanei juridice, în conformitate cu prevederile legale din țara în care ofertantul este stabilit	1) Certificat/decizie de înregistrare a întreprinderii- <i>semnat electronic</i> 2) Extras din Registrul de Stat al persoanelor juridice - copie, confirmată prin aplicarea semnăturii și ștampilei ofertantului- <i>semnat electronic</i>	Da
2	Autorizație (licența) de prestare a serviciilor de transport date, internet, emis pe numele Participantului	Copie - <i>semnat electronic</i>	Da
3	Autorizație (licența) de prestare a serviciilor de televiziune digitală, emis pe numele Participantului	Copie - <i>semnat electronic</i>	Da
4	Autorizație (licența) de prestare a serviciilor de internet mobil (3G sau 4G), emis pe numele Participantului	Copie - <i>semnat electronic</i>	Da
5	Raportul financiar	Copie - confirmată prin semnătura și ștampila candidatului	Da
6	Minim ani de experiență specifică în livrarea bunurilor și/sau serviciilor similare	Minim 3 ani	Da
7	Certificat de atribuire a contului bancar	copie - eliberat de banca deținătoare de cont- <i>semnat electronic</i>	Da
8	Certificat privind lipsa sau existența restanțelor față de bugetul public național	original - eliberat de Inspectoratul Fiscal (valabilitatea certificatului - conform cerințelor Inspectoratului Fiscal al RM)- <i>semnat electronic</i>	Da

4. Criterii de eligibilitate și modalitatea de desemnare a câștigătorului:

- 4.1 Vor fi acceptate spre concurs și evaluare ofertele care vor fi prezentate conform următoarelor cerințe:
- 4.2 Conectarea tuturor punctelor conform pt. 1.
- 4.3 Nu se acceptă prezentarea ofertelor parțiale.
- 4.4 Nu se accepta subcontractarea serviciilor.
- 4.5 Corespunderea cerințelor tehnice înaintate conform pct. 1.
- 4.6 Prezentarea ofertelor în modalitatea stabilită în pct. 2.
- 4.7 Prezentarea tuturor documentelor specificate conform pct. 3.
- 4.8 După verificarea corespunderii ofertei cerințelor obligatorii, va fi desemnată câștigătoare oferta cu cel mai mic preț pe lot fără TVA, conform caietului de sarcini.
- 4.9 Înștiințarea privind determinarea câștigătorului se va expedia în termen de 3 zile de la data aprobării rezultatelor evaluării de către autoritatea contractantă.

Conducătorul grupului de lucru:

Eduard FRUMUSACHI _____

Lista punctelor de conectare la serviciile transport date

Nr.	Deumirea serviciilor	Adresa	Parametrii tehnici
Lot nr. 1 Servicii transport date			
1	Transport Date sediile centrale	mun. Chisinau, bd. Dacia 49/6 BV Centru	<ul style="list-style-type: none"> • viteză de acces resurse internet: 200/200 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 1/1 Gbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică
2	Transport Date sediile centrale	r-nul. Hîncești, sat. Leuseni PV Leuseni	<ul style="list-style-type: none"> • viteză de acces resurse Internet: 200/200 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 1/1 Gbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică
3	Transport Date posturile vamale	mun. Chisinau, or. Stauceni, str. Ciorescu 2 PV Cricova	<ul style="list-style-type: none"> • viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică
4	Transport Date posturile vamale	mun. Chisinau, bd. Dacia 49/6 BV Centru	<ul style="list-style-type: none"> • viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică
5	Transport Date posturile vamale	or. Criuleni, șos. Poltava PV Criuleni 18	<ul style="list-style-type: none"> • viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică
6	Transport Date posturile vamale	r-nul. Criuleni, sat. Pîrîta PV Vadul lui Vodă (Traseu)	<ul style="list-style-type: none"> • viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică
7	Transport Date posturile vamale	or. Căușeni, str. Meșterul Stanciu, 2 PVI Bender	<ul style="list-style-type: none"> • viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică
8	Transport Date posturile vamale	m. Chișinău, bd. Dacia 80/3 PV Aeroport	<ul style="list-style-type: none"> • viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică

9	Transport Date posturile vamale	m. Chișinău, Piața Gării 3 PVI Chișinău 2, Poșta	* viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); * viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); * trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică
10	Transport Date posturile vamale	or. Călărași, str. Călărașilor 3 PV Călărași	• viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică
11	Transport Date posturile vamale	or. Hîncești, str. Industrială 1 PV Hîncești	• viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică
12	Transport Date posturile vamale	r-nul. Florești, sat. Sănătăuca PV Sănătăuca	• viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică
13	Transport Date posturile vamale	or. Criuleni, str. Orhei, 56 PV intern Criuleni	• viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică
14	Transport Date posturile vamale	or. Causeni, sos. Tighinei, 110 PV intern Căuseni 1	• viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică
15	Transport Date posturile vamale	or, Rezina, Pod PV Rezina	* viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); * viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); * trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică
16	Transport Date posturile vamale	or. Ungheni, str. Iașului, 46 PVI Ungheni	• viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică
17	Transport Date posturile vamale	r-nul. Anenii Noi, sat. Bulboaca PV Bulboaca	• viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică

18	Transport Date posturile vamale	r-nul. Anenii Noi, sat. Gura- Bîcului PV Gura Bîcului (traseu)	<ul style="list-style-type: none"> • viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică sau WiFi direcționat.
19	Transport Date posturile vamale	r-nul. Anenii Noi, sat. Hîrbovaș PV Hîrbovaș	<ul style="list-style-type: none"> • viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică sau WiFi direcționat.
20	Transport Date posturile vamale	r-nul. Anenii Noi, sat. Varnița str. Nicolae Iorga, 2 PVI Feroviar Bender 2	<ul style="list-style-type: none"> • viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică
21	Transport Date posturile vamale	r-nul. Caușeni, sat. Hagimus PV Hagimus	<ul style="list-style-type: none"> * viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); * viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); * trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică
22	Transport Date posturile vamale	r-nul. Caușeni, sat. Saiți PV Saiți	<ul style="list-style-type: none"> • viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică sau WiFi direcționat.
23	Transport Date posturile vamale	r-nul. Criuleni, sat. Molovata PV Molovata (Parom)	<ul style="list-style-type: none"> • viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică sau WiFi direcționat.
24	Transport Date sediile centrale	r-nul. Ștefan-Vodă, sat. Palanca, str. Alexandru Puschin, 15 PVFI Palanca	<ul style="list-style-type: none"> • viteză de acces resurse internet: 200/1000 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 1/1 Gbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică
25	Transport Date posturile vamale	r-nul. Ștefan-Vodă, sat. Răscăieți PV Răscăieți	<ul style="list-style-type: none"> • viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică

26	Transport Date posturile vamale	or. Orhei, str. T. Ciobanu, 2 PV Orhei	<ul style="list-style-type: none"> • viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică
27	Transport Date posturile vamale	or. Rezina, str. Lomonosov, 129 PV Rezina	<ul style="list-style-type: none"> • viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică
28	Transport Date posturile vamale	or. Strășeni, str. Crasescu, 1 PV Strășeni	<ul style="list-style-type: none"> • viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică
29	Transport Date posturile vamale	r-nul. Ștefan- Vodă, sat. Tudora PV Tudora	<ul style="list-style-type: none"> • viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică
30	Transport Date posturile vamale	mun. Chișinău, șos. Muncești, 801 PVI Subzona Sud-Est	<ul style="list-style-type: none"> • viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică
31	Transport Date posturile vamale	mun. Chișinău, str. Industrială, 73 (Terminal Industrială)	<ul style="list-style-type: none"> • viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică
32	Transport Date posturile vamale	or. Ialoveni, str. Petru Ștefanuca, 60 PV Ialoveni	<ul style="list-style-type: none"> • viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică
33	T ransport Date posturile vamale	or. Criuleni, Post Vamal Criuleni. 14 s. Ustia (traseu)	<ul style="list-style-type: none"> • viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică
34	Transport Date posturile vamale	r-nul. Ungheni, sat. Sculeni PV Sculeni	<ul style="list-style-type: none"> • viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică

35	Transport Date posturile vamale	or. Ungheni, str. Ion Creangă, 4 ZEL Ungheni	<ul style="list-style-type: none"> • viteză de acces resurse Internet: 50/50 Mbps (download/upload); • viteză de acces resurse locale: 100/100 Mbps (download/upload); • trafic nelimitat atât la accesarea resurselor Internet, cât și locale. Tehnologia utilizată: fibră optică
36	Servicii Transport Date de rezerva (back- up 3G/4G)	Acoperire pe întreg teritoriu a Republicii Moldova	<ul style="list-style-type: none"> • viteză de acces resurse Internet: până la 150 Mbps; • viteză de acces resurse Internet: până la 150 Mbps; • trafic inclus minim 12 GB, cu reducerea vitezei de acces după expirarea acestora. <p>Tehnologia utilizată: 3G /4G, 10 modeme 3G/4G WiFi incluse, care vor fi transmise in proprietate, (Prețul pentru serviciu dat va fi inclus în costul abonamentelor de bază)</p>
Lot nr. 2 Servicii IPTV			
1	Servicii IPTV	mun. Chișinău, bd. Dacia, 49/6 BV Centru	• Servicii de televiziune digitală, cel puțin 50 posturi TV, inclusiv posturi autohtone.
2	Servicii IPTV	mun. Chișinău, bd. Dacia, 49/6 BV Centru	• Servicii de televiziune digitală, cel puțin 50 posturi TV, inclusiv posturi autohtone.
3	Servicii IPTV	mun. Chișinău bd. Dacia, 49/6 BV Centru	• Servicii de televiziune digitală, cel puțin 50 posturi TV, inclusiv posturi autohtone.
4	Servicii IPTV	mun. Chișinău bd. Dacia, 49/6 BV Centru	• Servicii de televiziune digitală, cel puțin 50 posturi TV, inclusiv posturi autohtone.
5	Servicii IPTV	mun. Chișinău bd. Dacia, 49/6 BV Centru	• Servicii de televiziune digitală, cel puțin 50 posturi TV, inclusiv posturi autohtone.
6	Servicii IPTV	or. Caușeni, str. Meșterul Stanciu, 2 PVI Bender	• Servicii de televiziune digitală, cel puțin 50 posturi TV, inclusiv posturi autohtone.
7	Servicii IPTV	or. Caușeni, str. Meșterul Stanciu, 2 PVI Bender	• Servicii de televiziune digitală, cel puțin 50 posturi TV, inclusiv posturi autohtone.

I. GESTIUNEA INCIDENTELOR

4.1 Solicitarea de suport tehnic

Solicitarea de suport tehnic (SST) include atât suportul consultativ și/sau metodologic, cât și soluționarea incidentelor aferente serviciilor prestate **Autorității contractante**.

Orice incident este clasificat din punctul de vedere al impactului și al urgenței. Impactul incidentului caracterizează consecințele acestuia asupra disponibilității și performanței serviciilor. Urgența incidentului caracterizează operativitatea cu care acesta trebuie soluționat, pentru a minimiza impactul incidentului asupra Autorității contractante.

Orice eveniment neplanificat care a afectat sau ar fi putut afecta disponibilitatea și indicatorii de performanță ai Serviciilor este considerat incident.

La stabilirea priorității în soluționarea unui incident și a unei solicitări de suport consultativ se va ține cont de regulile stabilite în această anexa.

Orice solicitare de suport tehnic este privită sub trei aspecte: tipul solicitării de suport tehnic (incident sau suport consultativ), nivelul impactului și gradul de urgență. Nivelul impactului solicitării de suport tehnic caracterizează consecințele produse asupra disponibilității și performanței Serviciilor. Gradul de urgență al solicitării de suport tehnic indică operativitatea cu care acesta trebuie soluționat, pentru a minimiza impactul lui asupra **Autorității contractante**.

Prioritatea de escaladare și soluționare a unei solicitări de suport tehnic va fi în funcție de tipul, impactul și urgența acesteia. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unei solicitări de suport tehnic este prezentat în *tabelele 1-4*.

Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

Gradul de urgență al soluționării incidentelor	Nivelul impactului pentru Autoritatea contractantă		
	Înalt	Mediu	Jos
Înalt	Critic	Înalt	Mediu
Mediu	Înalt	Mediu	Jos
Jos	Mediu	Jos	Neglijabil

Tabelul 2. Evaluarea urgenței incidentului

Gradul de urgență	Descrierea gradului de urgență a solicitării de suport consultativ	Descrierea gradului de urgență a incidentului
Înalt	<ul style="list-style-type: none"> - există activități și operațiuni absolut necesare pentru interesele Autorității contractante care trebuie efectuate imediat; - serviciul este indisponibil. 	<ul style="list-style-type: none"> - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - indisponibilitatea totală a produsului informațional
Mediu	<ul style="list-style-type: none"> - există activități și operațiuni importante pentru interesele Autorității contractante care trebuie să fie efectuate într-un timp util; - reacția operativă poate preveni riscuri legale moderate. 	<ul style="list-style-type: none"> - consecințele provocate de incident cresc considerabil în timp; - indisponibilitatea parțială a produsului informațional, cauzată de serviciile TI; - indisponibilitatea totală a componentelor de gestionare a serviciilor TI.
Jos	<ul style="list-style-type: none"> - nu există activități și operațiuni afectate care trebuie efectuate imediat; 	<ul style="list-style-type: none"> - consecințele provocate de incident cresc relativ încet în timp; - sunt afectați indicatorii de performanță a serviciilor TI; - indisponibilitatea parțială a componentelor de gestionare a serviciilor TI.

Tabelul 3. Evaluarea incidentelor

Nivelul impactului	Descrierea nivelului impactului solicitării de suport consultativ	Descrierea nivelului impactului incidentului
Înalt	<ul style="list-style-type: none"> - există riscuri legale și financiare majore pentru Autoritatea contractantă; - există consecințe majore pentru activitatea Autorității contractante. - Serviciul e indisponibil 	<ul style="list-style-type: none"> - activitățile-cheie ale Beneficiarului sînt întrerupte; - incidentul este vizibil din exteriorul organizației Autorității contractante și afectează utilizatorii externi, reputația și imaginea Autorității contractante; - serviciile prestate sunt indisponibile
Mediu	<ul style="list-style-type: none"> - există riscuri legale semnificative pentru Autoritatea contractantă; - există consecințe semnificative pentru activitatea Autoritatea contractantă. 	<ul style="list-style-type: none"> - activitățile importante ale Autoritatea contractantă sînt întrerupte sau activitățile-cheie sînt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat o parte din utilizatori; - serviciul este partial disponibil.
Jos	<ul style="list-style-type: none"> - există consecințe ne semnificative pentru activitatea Autorității contractante. 	<ul style="list-style-type: none"> - activitățile interne ale Autorității contractante sînt întrerupte sau activitățile se desfășoară cu dificultate; - incidentul a afectat doar o parte din utilizatorii interni ai Beneficiarului. - Serviciul este partial disponibil.

4.2. Raportarea și soluționarea incidentelor

Orice incident aferent Serviciilor este raportat de Autoritatea contractantă către serviciul Hot-Line al Prestatorului, sau persoanelor responsabile nominalizate în contractul de prestare servicii.

Prestatorul va reacționa la incidentele raportate de Beneficiar în corespundere cu regulile prezentate în tabelele de mai jos.

Tabelul 4. Soluționarea incidentelor în funcție de prioritatea lor

Prioritatea incidentului	Suport consultativ		Incident		Modalitate de solicitare către Hot-Line
	Timpul de reacție a Prestatorului	Timpul de soluționare	Timpul de reacție a Prestatorului	Timpul de soluționare	
Critică	imediat	1 oră	imediat	2 oră	<ul style="list-style-type: none"> - Telefonic; - Skype; - E-mail.
Înaltă	15 minute	2 ore	15 min	2 ore	<ul style="list-style-type: none"> - Telefonic; - Skype; - E-mail.
Medie	1 oră	4 ore	1 oră	2 ore	<ul style="list-style-type: none"> - Telefonic; - Skype; - E-mail.
Joasă	2 ore	8 ore	1 oră	4 ore	<ul style="list-style-type: none"> - Telefonic; - Skype; - E-mail.
Neglijabilă	8 ore	24 ore	8 ore	12 ore	<ul style="list-style-type: none"> - Telefonic; - Skype; - E-mail.

La raportarea unui incident, **Autoritatea contractantă** evaluează nivelul impactului și gradul de urgență în soluționarea acesteia, aplicând regulile din tabelurile 3 și 4. Reieșind din valorile respective, este determinată prioritatea de soluționare a incidentului, conform regulilor expuse în *tabelul 4*.

Serviciul Hot-Line al **Prestatorului** poate contacta persoana care a raportat incidentul, pentru a preciza informația transmisă de **Autoritatea contractantă**. **Autoritatea contractantă** poate revizui nivelul impactului incidentului și gradul de urgență în soluționarea ei.

Autoritatea contractantă are de asemenea posibilitatea să revizuiască ulterior clasificarea stabilită inițial.

Prestatorul va diagnostica cauza incidentului și va identifica măsurile necesare a fi întreprinse pentru soluționarea incidentului. Pe tot parcursul soluționării incidentului, Prestatorul va oferi Beneficiarului informația cu privire la progresele făcute în vederea soluționării incidentului.

Persoanele responsabile ale **Prestatorului** pot solicita implicarea în gestiunea incidentelor a persoanelor responsabile ale **Autoritatea contractantă**. Conlucrarea este necesară în vederea diminuării impactului incidentului și soluționării cât mai operative a acesteia.

Un incident se consideră soluționat atunci când Serviciile pentru **Autoritatea contractantă** sunt restabilite, la nivelul prevăzut în prezentele Reguli. În cazul în care nu este de acord cu nivelul de soluționare a incidentului, Autoritatea contractantă poate solicita deschiderea repetată a incidentului. În caz contrar, incidentul se consideră închis.

O solicitare consultativă se consideră soluționată, atunci când aceasta este executată în conformitate cu cerințele descrise. În cazul în care **Autoritatea contractantă** nu este mulțumit de calitatea soluționării incidentului, poate solicita intervenția repetată a Prestatorului. În caz contrar, incidentul se consideră rezolvată.

Toate Incidentele raportate de **Autoritatea contractantă** sunt înregistrate de Serviciul Hot-Line. **Prestatorul** va utiliza informația privind incidentul în scopul îmbunătățirii calității Serviciilor Prestate. Prestatorul va acorda acces Beneficiarului la sistemul de înregistrare a incidentelor, în scopul utilizării a informației cu privire la incidente.

În cazul în care Prestatorul nu respectă prevederile Contractului sau acestui Acord Autoritatea contractantă este în drept să întrerupă prestarea serviciilor conform Contractului.

Prezentul Acord nu poate fi modificat sau suplimentat decât dacă cele 2 părți își dau acordul în scris.