

## CAIET DE SARCINI

### Achiziționarea serviciilor de expediere mesaje scurte (SMS) în cadrul serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify)

#### 1. Obiectivele caietului de sarcini

Achiziția serviciilor de expediere mesaje scurte (SMS) în cadrul serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify) este inițiată de către Instituția Publică Agenția de Governare Electronică în scopul asigurării diversității canalelor de notificare în cadrul serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify) (*în continuare - serviciul MNotify*). La prezentarea ofertei, Ofertantul va respecta cerințele prevăzute în acest caiet de sarcini.

#### 2. Referințe legale

Baza normativă, care stă la baza serviciului MNotify o constituie Hotărârea Guvernului nr. 376 din 10.06.2020 pentru aprobarea Conceptului serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify) și a Regulamentului privind modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify).

#### 3. Părți și responsabilități

**Instituția Publică Agenția de Governare Electronică** (*în continuare – AGE*) – posesor al serviciului MNotify și responsabil de asigurarea dezvoltării continue a serviciului MNotify, inclusiv prin identificarea și integrarea noilor canale de notificare;

**Instituția Publică Serviciul tehnologii informaționale și securitate cibernetică** (*în continuare – STISC*) – operator al Sistemului de telecomunicații al autorităților administrației publice și responsabil de integrarea tehnică a serviciului MNotify cu platforma de servicii SMS;

**Prestator** – agent economic responsabil de prestarea serviciilor de expediere mesaje scurte (SMS) în rețelele operatorilor de telefonie mobilă.

În cadrul executării contractului de achiziție publică, vor participa toate părțile sus-menționate, fiecare dintre acestea având responsabilități și obligații aferente.

#### 4. Cerințe

Acest capitol stabilește cerințele pentru achiziționarea serviciilor. Prestarea serviciilor trebuie să corespundă cerințelor stabilite mai jos.

| Cerință           | Descriere   |
|-------------------|---|
| Accesare servicii | <p>În scopul accesării serviciilor de expediere mesaje scurte (SMS), Prestatorul va asigura accesul AGE la platforma sa de SMS prin intermediul STISC în baza protocolului SMPP v3.4. Prin urmare, toate comunicările și lucrările tehnice de integrare necesare vor fi asigurate de Prestator în comun cu STISC.</p> <p>STISC, la rândul său va prezenta AGE:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- adresa serviciului (API) pentru integrare cu serviciul MNotify;</li><li>- ghidul de integrare pentru API;</li><li>- descrierea umană și prelucrabilă automat într-un limbaj standard</li></ul> |

|                                 | (e.g. WSDL sau Swagger).  |                    |            |                    |                       |                    |                     |                    |                       |                    |                     |                 |                     |
|---------------------------------|---|--------------------|------------|--------------------|-----------------------|--------------------|---------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|---------------------|-----------------|---------------------|
| <b>Specificații tehnice</b>     | <p>Prestatorul va livra serviciul prin intermediul protocolului SMPP v3.4.</p> <p>Fiecare conexiune SMPP de bază va avea conexiuni de rezervă.</p> <p>Conexiunile de bază trebuie să ofere în sumă un minim de 100 TPS.</p> <p>Pentru fiecare tranzacție prestatorul va oferi informații despre statut în conformitate cu standardul SMPP v3.4, după cum urmează:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Delivered to phone,</li> <li>• Non-Delivered to Phone,</li> <li>• Queued on SMSC,</li> <li>• Delivered to SMSC,</li> <li>• Non-Delivered to SMSC.</li> </ul> <p>Prestatorul va oferi suport pentru concatenarea mesajelor, iar livrarea textului se face posibilă prin GSM Default Alphabet (7-bits) și UCS2 (16-bits).</p> <p>Conexiunile stabilite vor fi de tip transceiver. Va fi oferit funcțional de definire a perioadei de valabilitate (validity period), iar Type of Number (TON) va fi – 5 (Alphanumeric), cu libera posibilitate a operatorului interconectat (STISC) de a seta orice valoare necesară la cazul corespunzător.</p>   |                    |            |                    |                       |                    |                     |                    |                       |                    |                     |                 |                     |
| <b>Nivel de disponibilitate</b> | <p>Prestatorul este responsabil pentru asigurarea funcționării continue a serviciilor în limitele zonei sale de responsabilitate. Prestatorul trebuie să asigure nivelul minim de disponibilitate a serviciilor calculat lunar (AQS) stabilit la mărimea de 99.8%. Serviciile se consideră disponibile dacă, în perioada de referință, AGE va putea accesa serviciile Prestatorului și utiliza funcționalitățile sale.</p> <p>Pentru nerespectarea nivelului de disponibilitate minim pentru luna de raportare, Prestatorul va trebui să achite AGE o penalitate calculată, conform tabelului nr. 1, în cazul în care nerespectarea ține de prestarea serviciilor.</p> <p style="text-align: right;">Tabel 1</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Disponibilitate, %</th> <th>Penalitate</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Între 99.8 și 99.5</td> <td>0.5% din plata lunară</td> </tr> <tr> <td>Între 99.5 și 99.2</td> <td>1% din plata lunară</td> </tr> <tr> <td>Între 99.2 și 98.9</td> <td>1.5% din plata lunară</td> </tr> <tr> <td>Între 98.9 și 98.6</td> <td>2% din plata lunară</td> </tr> <tr> <td>Mai mic de 98.6</td> <td>3% din plata lunară</td> </tr> </tbody> </table> <p>În cazul în care, ca urmare a prestării necorespunzătoare și nerespectării nivelului de disponibilitate minim, o terță parte beneficiară va solicita repararea prejudiciilor cauzate, Prestatorul va fi ținut responsabil să repare acest prejudiciu în mod solidar cu AGE. Pentru orice lucrări de mentenanță, Prestatorul va notifica AGE în prealabil (cel puțin cu 1 zi în cazul celor planificate), cu privire la data, ora și durata lucrărilor de mentenanță.</p> | Disponibilitate, % | Penalitate | Între 99.8 și 99.5 | 0.5% din plata lunară | Între 99.5 și 99.2 | 1% din plata lunară | Între 99.2 și 98.9 | 1.5% din plata lunară | Între 98.9 și 98.6 | 2% din plata lunară | Mai mic de 98.6 | 3% din plata lunară |
| Disponibilitate, %              | Penalitate  |                    |            |                    |                       |                    |                     |                    |                       |                    |                     |                 |                     |
| Între 99.8 și 99.5              | 0.5% din plata lunară   |                    |            |                    |                       |                    |                     |                    |                       |                    |                     |                 |                     |
| Între 99.5 și 99.2              | 1% din plata lunară   |                    |            |                    |                       |                    |                     |                    |                       |                    |                     |                 |                     |
| Între 99.2 și 98.9              | 1.5% din plata lunară   |                    |            |                    |                       |                    |                     |                    |                       |                    |                     |                 |                     |
| Între 98.9 și 98.6              | 2% din plata lunară   |                    |            |                    |                       |                    |                     |                    |                       |                    |                     |                 |                     |
| Mai mic de 98.6                 | 3% din plata lunară   |                    |            |                    |                       |                    |                     |                    |                       |                    |                     |                 |                     |
| <b>Asistență și garanție</b>    | <p>Prestatorul va oferi AGE asistența tehnică necesară în perioada de executare a contractului și anume:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- va elimina toate defectele raportate de AGE;</li> <li>- va soluționa toate incidentele raportate de AGE în conformitate cu nivelul de disponibilitate convenit.</li> </ul>  |                    |            |                    |                       |                    |                     |                    |                       |                    |                     |                 |                     |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>Timpul de răspuns nu va depăși 60 minute în cazul erorilor non-critice și 15 minute în cazul erorilor critice.</p> <p>Incidentele vor fi soluționate în termen de maxim 4 ore pentru erorile non-critice și 2 ore pentru erorile critice, începând cu momentul escaladării. În cazul erorilor critice la fiecare ora va fi furnizat un raport de progres.</p> <p>În cazul unor reclamații și divergențe privind mesajele SMS expediate, Prestatorul va implica specialiști de profilul necesar pentru soluționarea situațiilor create.</p> <p>Părțile trebuie să depună toată diligența ca soluționarea litigiilor să aibă loc în termenii agreeți.</p> |
| <b>Managementul schimbărilor</b>              | Modificările operate de Prestator cu privire la prestarea serviciilor, ce pot avea impact semnificativ asupra parametrilor de calitate vor fi autorizate de AGE.   |
| <b>Confidențialitate</b>                      | În cadrul prestării serviciilor cât și după expirarea obligațiilor de prestare a serviciilor, Prestatorul va asigura confidențialitatea datelor din mesajele SMS și nu va divulga aceste date terțelor părți, dacă va avea acces la astfel de date. Prestatorul poate dezvălui informații sau poate pune la dispoziție date ori documente rezultate din executarea contractului sus-enunțat numai persoanelor implicate în executarea clauzelor contractului de prestare a serviciilor sau organelor de resort conform legii.  |
| <b>Protecția datelor cu caracter personal</b> | <p>Prestatorul și angajații acestuia nu vor divulga date cu caracter personal și nu vor oferi acces la aceste date terților, cu excepția cazurilor și în conformitate cu Contractul de prestări servicii, precum și a cazurilor când o asemenea divulgare este cerută de lege. Această obligație va fi valabilă și după încetarea Contractului pe termenul maxim de păstrare a datelor cu caracter personal prevăzut de legislație.</p> <p>Prestatorul se va obliga să anunțe imediat (în cel mult 4 ore de la depistare) AGE, în cazul oricăror evenimente/incidente care afectează sau pot afecta securitatea datelor cu caracter personal.</p>          |
| <b>Plata serviciilor</b>                      | <p>Plata serviciilor se va asigura de către AGE, lunar, în decurs de 30 de zile calendaristice, în baza facturii electronice și actului de prestare a serviciilor.</p> <p>Plata serviciilor constituie, prețul per mesaj SMS înmulțit la numărul de mesaje SMS utilizate pe parcursul lunii de gestiune.</p> <p>În cazul în care, pentru o anumită perioadă (lună), nivelul de disponibilitate al serviciilor prestate, va fi mai mic decât cel convenit de părți, din plata serviciilor pe luna respectivă se va deduce suma penalităților aplicabile (menționate la Nivelul de disponibilitate).</p>   |
| <b>Monitorizare și Raportare</b>              | <p>Prestatorul va pune la dispoziția AGE, informații cu privire la volumul serviciilor, nivelul de disponibilitate (%), numărul cererilor de asistență ale AGE, numărul de incidente și timpul de răspuns și de soluționare.</p> <p>Prestatorul va pune la dispoziția AGE, instrumente de monitorizare a serviciilor prestate, inclusiv parametrii MTBF (Mean time between failures), MTTF (Mean time to failure) și MTTR (Mean time to repair).</p>   |

## 1.2. Specificațiile serviciilor achiziționate

Acest capitol prezintă volumul serviciilor necesare AGE pentru serviciul MNotify, divizat în patru loturi, pe o perioadă de 12 luni. Prestatorul va prezenta prețul per SMS pentru fiecare lot de servicii conform tabelului de mai jos.

| <b>Nr loturi</b> | <b>Denumirea serviciilor</b>  | <b>Repartizare pe cota de piață</b> | <b>Volumul estimat de SMS-uri</b> | <b>Perioada</b> |
|------------------|---|-------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|
| <b>Lot 1</b>     | Servicii de expediere mesaje scurte (SMS) în rețeaua Moldtelecom    | 9%                                  | 900000                            | 12 luni         |
| <b>Lot 2</b>     | Servicii de expediere mesaje scurte (SMS) în rețeaua Moldcell       | 33%                                 | 3300000                           | 12 luni         |
| <b>Lot 3</b>     | Servicii de expediere mesaje scurte (SMS) în rețeaua Orange Moldova | 58%                                 | 5800000                           | 12 luni         |
| <b>Lot 4</b>     | Servicii de expediere mesaje scurte (SMS) în rețele internaționale  | -                                   | 200000                            | 12 luni         |
|                  | <b>Total:</b>   | <b>100%</b>                         | <b>10200000</b>                   | <b>12 luni</b>  |