

ANUNȚ DE PARTICIPARE
privind achiziționarea Serviciilor de suport tehnic pentru soluția Session Border Controler (SBC) AudioCodes Mediant Virtual Edition prin procedura de achiziție Licitarea deschisă

1. Denumirea autorității contractante: **I.P. „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112”, în continuare – Serviciul 112**
2. IDNO: **1016600011534**
3. Adresa: **mun. Chișinău, bd. Dacia 58/C, com. Băcioi**
4. Numărul de telefon: **022 294 813**
5. Adresa de e-mail și de internet a autorității contractante: **office@112.md, https://112.md/**
6. Adresa de e-mail sau de internet de la care se va putea obține accesul la documentația de atribuire: *documentația de atribuire este anexată în cadrul procedurii SIA RSAP*
7. Tipul autorității contractante și obiectul principal de activitate (dacă este cazul, mențiunea că autoritatea contractantă este o autoritate centrală de achiziție sau că achiziția implică o altă formă de achiziție comună): **Serviciul 112 este structură organizațională și tehnologică care asigură preluarea, înregistrarea, prelucrarea apelurilor de urgență și transmiterea solicitărilor de intervenție procesate către serviciile specializate de urgență, precum și interacțiunea cu furnizorii de comunicații electronic.**
8. Cumpărătorul invită operatorii economici interesați, care îi pot satisface necesitățile, să participe la procedura de achiziție privind livrarea/prestarea/executarea următoarelor bunuri /servicii/lucrări:

Nr. d/o	Cod CPV	Denumirea bunurilor, serviciilor sau lucrărilor	Cantitate / Unitate de măsură	Descrierea achiziției	Valoarea estimată, lei MDL (fără TVA)
<i>Lot: Servicii de suport tehnic</i>					
1.	72261000-2	Servicii de suport tehnic pentru soluția Session Border Controler (SBC)) AudioCodes Mediant Virtual Edition	1 / Serviciu	Conform Caietului de sarcini din anexă	500 000,00

9. În cazul procedurilor de preselecție se indică numărul minim al candidaților și, dacă este cazul, numărul maxim al acestora: **nu se aplică**
10. În cazul în care contractul este împărțit pe loturi un operator economic poate depune oferta (se va selecta):
 - 1) **Pentru un singur lot**
 - 2) Pentru mai multe loturi;
 - 3) Pentru toate loturile;
 - 4) Alte limitări privind numărul de loturi care pot fi atribuite aceluiași ofertant.
11. Admiterea sau interzicerea ofertelor alternative: **nu se admite**
12. Termenii și condițiile de livrare/prestare/executare a solicitați: **conform SIA RSAP**
13. Termenul pentru înaintarea clarificărilor: **conform SIA RSAP**
14. Termenul pentru depunere a ofertelor: **conform SIA RSAP**
15. Termenul de valabilitate a contractului: **12 luni**
16. Contract de achiziție rezervat atelierelor protejate sau că acesta poate fi executat numai în cadrul unor programe de angajare protejată (după caz): **nu**
17. Prestarea serviciului este rezervată unei anumite profesii în temeiul unor acte cu putere de lege sau al unor acte administrative (după caz): **nu se aplică**

18. Scurta descriere a criteriilor privind eligibilitatea operatorilor economici care pot determina eliminarea acestora și a criteriilor de selecție; nivelul minim (nivelurile minime) al (ale) cerințelor eventual impuse; se menționează informațiile solicitate (DUAE, documentație):

Nr. d/o	Descrierea criteriului/cerinței	Mod de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței:	Nivelul minim/Obligativitatea
1.	DUAE	Semnat electronic	obligatoriu
2.	Specificația tehnică	Model (Anexa nr. 22) din documentația standard, aprobată prin Ordinul Ministerului Finanțelor nr. 115 din 15.09.2021 al Republicii Moldova, <i>confirmată prin semnătura electronică.</i>	obligatoriu
3.	Specificația de preț	Model (Anexa nr. 23), din documentația standard, aprobată prin Ordinul Ministerului Finanțelor nr. 115 din 15.09.2021 al Republicii Moldova, <i>confirmată prin semnătura electronică.</i>	obligatoriu
4.	Garanție pentru ofertă	<p>Forma garanției – 1%:</p> <p>a) <i>Garanția pentru ofertă prin transfer la contul autorității contractante, conform următoarelor date bancare:</i> <i>Beneficiarul plății: I.P. „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112”</i> <i>Denumirea Băncii: Ministerul Finanțelor- Trezoreria de Stat</i> <i>Cod fiscal: 1016600011534</i> <i>IBAN:MD20TRPCCC518430A01858AA</i> <i>Codul bancari: TREZMD2X</i> <i>cu nota “Pentru garanția pentru ofertă la procedura de achiziție prin LD”</i></p> <p>b) <i>Oferta va fi însoțită de o scrisoarea de garanție bancară (emisă de o bancă licențiată) conform Anexei nr.9 din documentația standard aprobată prin ordinul Ministerului Finanțelor nr.115 din 15.09.2021 (în vigoare din 01.10.2021).</i> <i>Varianta scanată de pe original confirmată prin semnătura electronică.</i> <i>* Termenul de valabilitate al garanției bancare de ofertă va fi egal cu termenul de valabilitate a ofertei.</i></p>	obligatoriu
5.	Declarație privind valabilitatea ofertei	Model (Anexa nr. 8) din documentația standard, aprobată prin Ordinul Ministerului Finanțelor nr. 115 din 15.09.2021 al Republicii Moldova, <i>confirmată prin semnătura electronică</i>	obligatoriu
6.	Certificat de atribuire a contului bancar eliberat de banca deținătoare de cont	variante scanată de pe original, <i>confirmată prin semnătura electronică</i>	obligatoriu
7.	Garanția de bună execuție de 5%	Model (Anexa nr. 10) din documentația standard aprobată prin Ordinul Ministerului Finanțelor nr. 115 din 15.09.2021) al Republicii Moldova, <i>confirmată prin semnătura electronică.</i> Notă. <i>Se va prezenta la momentul încheierii contractului.</i>	obligatoriu

8.	Certificat de înregistrare a întreprinderii / Extras din Registrul de stat al persoanelor juridice, emis de către organul împuternicit conform țării de reședință a ofertantului	Varianta scanată de pe original, <i>confirmată prin semnătura electronică.</i>	obligatoriu
9.	Certificat cu privire la situația contribuabilului	Original sau copie - eliberat de Inspectoratul Fiscal sau de organul competent în țara de reședință a operatorului economic (valabilitatea certificatului - conform cerințelor Inspectoratului Fiscal al Republicii Moldova sau al organului competent în țara de reședință a operatorului economic străin). Care confirmă lipsa restanțelor la buget, <i>confirmată prin semnătura electronică.</i>	obligatoriu
10.	Prezentarea actelor ce atestă dreptul de livrare a produsului/serviciului	Ofertantul trebuie să prezinte documente ce atestă relația participantului cu producătorul/dezvoltatorul (certificat de partener autorizat pentru livrarea soluției/ mentenanței aferente, solicitate al producătorului/dezvoltatorului sau contract de relație cu producătorul/dezvoltatorul, sau autorizație de livrare, în cazul în care ofertantul nu folosește soluția proprie, <i>confirmată prin semnătura electronică.</i>	obligatoriu
11.	Împuternicirile de a încheia contract de achiziții publice	În cazul în care se delegă împuterniciri de către director, administrator unei alte persoane, <i>confirmată prin semnătura electronică.</i>	obligatoriu
12.	Cerere de participare	Model (Anexa nr. 7), conform formularului din documentația standard aprobată prin Ordinul Ministerului Finanțelor nr. 115 din 15.09.2021, <i>confirmată prin semnătura electronică.</i>	obligatoriu
13.	Declarație privind conformarea identității beneficiarilor efectivi	În conformitate cu Ordinul Ministerului Finanțelor al Republicii Moldova Nr. 145 din 24-11-2020, <i>confirmată prin semnătura electronică.</i>	obligatoriu
14.	Lista personalul de suport și copii ale certificatelor de calificare profesională ale acestora	Model (Anexa nr.14), conform formularului din Documentația standard aprobată prin Ordinul Ministrului Finanțelor nr. 115 din 15.09.2021, <i>confirmată/e prin semnătura electronică.</i>	obligatoriu

Mențiune. În cazul apariției unor împrejurări, independente de voința părților, care vor determina necesitatea modificării termenelor de prestare a Serviciilor, acestea vor putea fi modificate prin încheierea unui acord adițional la prezentul Contract. În scop de clarificare, lipsa alocărilor bugetare sau insuficiența acestora care ar face imposibilă plata de către Beneficiar a Serviciilor care urmează a fi livrate / prestate conform planului de facturare, în condițiile prezentului Contract, constituie împrejurări care pot determina modificarea termenelor de achitare a Serviciilor de către Beneficiar. Beneficiarul are obligația de a informa în scris pe Prestatorul despre insuficiența /lipsa alocărilor bugetare, în termen de 14 zile lucrătoare.

19. Garanția pentru ofertă - Da, cuantumul - 1% din valoarea ofertei fără TVA.

20. Garanția de bună execuție a contractului - Da, cuantumul – 5%
(se va prezenta de către ofertantul câștigător până la încheierea contractului).

21. Evaluarea ofertelor: cel mai scăzut preț
 22. Criteriul de evaluare aplicat pentru adjudecarea contractului: prețul cel mai scăzut
 23. Termenul limită de depunere/deschidere a ofertelor – *conform SIA RSAP*
 24. Adresa la care trebuie transmise ofertele sau cererile de participare:

Ofertele vor fi depuse electronic prin intermediul SIA RSAP.

25. Termenul de valabilitate a ofertelor: 60 de zile

26. Locul deschiderii ofertelor: SIA RSAP.

27. Persoanele autorizate să asiste la deschiderea ofertelor:

Ofertanții sau reprezentanții acestora au dreptul să participe la deschiderea ofertelor, cu excepția cazului când ofertele au fost depuse prin SIA "RSAP".

28. Termenul pentru încheierea contractului constituie 6 zile lucrătoare de la data desemnării a câștigătorului procedurii (Licitație deschisă) cu respectarea, după caz a termenelor de așteptare în sensul prevederilor art. 32 alin. (1), lit. b) a Legii achizițiilor publice al Republicii Moldova.

29. Limba sau limbile în care trebuie redactate ofertele sau cererile de participare: română

30. Denumirea și adresa organismului competent de soluționare a contestațiilor:

Agenția Națională pentru Soluționarea Contestațiilor

Adresa: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr.124 (et.4), MD 2001;

Tel/Fax/email: 022-820 652, 022 820-651, contestatii@ansc.md

31. Data publicării anunțului: conform SIA RSAP

32. Data transmiterii spre publicare a anunțului: conform SIA RSAP

33. În cadrul procedurii de achiziție publică se va utiliza/accepta:

Denumirea instrumentului electronic	Se va utiliza/accepta sau nu
depunerea electronică a ofertelor sau a cererilor de participare	da
sistemul de comenzi electronice	nu
facturarea electronică	da
plățile electronice	nu

34. Alte informații relevante:

Mențiune: Achiziția face parte din proiectul X-HeERO-eCall Next Generation (Nr. d/o: 293⁵²⁰, Cod de identificare: 872112584881), finanțat prin asistență tehnică externă. Conform Hotărârii Guvernului nr. 246/2010 al Republicii Moldova, prestarea serviciului beneficiază de scutire de TVA cu drept de deducere (cota 0%), scutiri de taxe vamale, accize și impozite. Ofertele vor fi prezentate obligatoriu fără TVA.

Conducătorul Grupului de lucru:

Constantin GORINCIOI



(Semnătura)

CAIET DE SARCINI

Servicii de suport tehnic pentru soluția Session Border Controller (SBC) AudioCodes Mediant Virtual Edition

Autoritatea contractantă	I.P. "Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112"
IDNO	1016600011534
Adresa juridică	mun. Chișinău, bd. Dacia 58/C, com. Băcioi
Telefon	022-294 813
E-mail / pagina web	office@112.md / 112.md
Persoana de contact	Bohdan Bondar, bohdan.bondar@112.md

1. Generalități

I.P. "Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112" (în continuare – Beneficiar) deține și operează Sistemul Informațional Automatizat 112 (SIA112), destinat primirii, procesării și transmiterii apelurilor de urgență către serviciile specializate de urgență.

Componen Session Border Controller (SBC), reprezentată de produsul AudioCodes Mediant Virtual Edition, inclusiv sistemul de management OVOC, constituie elementul critic al infrastructurii de comunicații vocale a SIA112, asigurând: criptarea comunicațiilor (TLS/IPsec), interconectarea rețelelor SIP și SIP-I, transcodificarea, rutarea și balansarea traficului SIP, redundanța geografică cu failover automat.

2. Cadrul legal

Achizițiile din cadrul prezentului Caiet de Sarcini se efectuează în conformitate cu:

- Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice;
- Legea nr. 174/2014 cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112;
- H.G. nr. 243/2016 cu privire la crearea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112;
- H.G. nr. 244/2016 cu privire la aprobarea Conceptului tehnic al SIA112;
- H.G. nr. 1207/2018 privind modul de ținere a Registrului de stat al SIA112;
- H.G. nr. 562/2025 privind securitatea cibernetică (în măsura aplicabilității);
- Directiva UE 2002/22/EC privind serviciul universal, cu obligativitatea localizării apelurilor de urgență.

3. Obiectul achiziției

Obiectul achiziției: achiziționarea serviciilor de suport tehnic pentru soluția Session Border Controller (SBC) AudioCodes Mediant Virtual Edition, inclusiv sistemul de management OVOC, instalate în cadrul SIA112.

Durata contractului: 12 luni din momentul inițierii suportului.

Notă: Licențele soluției Session Border Controller (SBC) AudioCodes Mediant Virtual Edition, inclusiv sistemul de management OVOC, sunt perpetue și nu fac obiectul prezentei achiziții.

Cod CPV: 72261000-2

Nomenclatorul serviciilor:

Nr.	Denumirea bunului/serviciului	Unitate	Cantitate	Cerințe
1	Servicii de suport tehnic 24/7 (P1/P2/P3) pentru soluția SBC AudioCodes Mediant Virtual Edition, pe durata contractului (12 luni)	abonament	1	Cf. pct. 3 din prezentul CS
2	Servicii de suport tehnic pentru sistemul de management AudioCodes OVOC, pe durata contractului (12 luni)	abonament	1	Cf. pct. 3 din prezentul CS

4. Cerințe față de furnizor

Nr.	Cerință	Obligatoriu
4.1	Furnizorul trebuie să fie Distribuitor Autorizat sau Partener Certificat al AudioCodes Ltd. Statutul se confirmă prin scrisoare oficială (Autorizație de la Producător / MAF) sau certificat oficial emise de AudioCodes Ltd., valabile la data depunerii ofertei, care să ateste dreptul ofertantului de a comercializa serviciile de suport și mentenanță pentru soluțiile solicitate (Mediant Virtual Edition și OVOC).	TREBUIE
4.2	Furnizorul trebuie să dispună de specialiști certificați de AudioCodes pentru configurarea, administrarea și suportul tehnic al Mediant Virtual Edition SBC și OVOC.	TREBUIE
4.3	Furnizorul trebuie să asigure disponibilitatea serviciului de suport tehnic pe teritoriul Republicii Moldova sau să confirme în scris capacitatea de a-l organiza.	TREBUIE
4.4	Furnizorul trebuie să prezinte lista cu referințe de implementări similare (SBC AudioCodes în medii de producție), cu indicarea clientului, anului și capacității (sesiuni simultane).	TREBUIE

5. Cerințe față de serviciile de suport tehnic

Nr.	Cerință	Obligatoriu
5.1	Furnizorul asigură acces la suport tehnic 24/7 pentru incidente critice (Priority 1 – sistem inoperabil sau degradare semnificativă a funcționalității de urgență).	TREBUIE
5.2	Țimp de răspuns pentru incidente Priority 1: maximum 4 ore de la înregistrarea solicitării.	TREBUIE
5.3	Țimp de răspuns pentru incidente Priority 2: maximum 8 ore lucrătoare.	TREBUIE
5.4	Țimp de răspuns pentru incidente Priority 3: maximum 24 ore lucrătoare.	TREBUIE
5.5	Furnizorul asigură acces la actualizările de firmware/software AudioCodes (patch-uri de securitate, bugfix) lansate în perioada contractuală, în regim de abonament activ.	TREBUIE
5.6	Furnizorul pune la dispoziție un canal dedicat de comunicare (e-mail, portal ticketing sau telefon) pentru înregistrarea și urmărirea solicitărilor de suport.	TREBUIE

Nr.	Cerință	Obligatoriu
5.7	Furnizorul furnizează rapoarte lunare privind solicitările de suport înregistrate, starea lor și timpii de rezoluție.	RECOMANDABIL
5.8	Furnizorul asigură accesul la documentația tehnică AudioCodes (release notes, configuration guides, security advisories) pentru versiunile de firmware utilizate.	TREBUIE

Termenii utilizați în prezentul capitol au următoarele definiții:

- Timp de răspuns — intervalul de la înregistrarea incidentului până la confirmarea recepționării și atribuirii unui inginer responsabil.
- Timp de intervenție — intervalul de la confirmare până la inițierea diagnosticului activ (conectare remote sau deplasare on-site, după caz).
- Timp de rezoluție — intervalul de la înregistrare până la restabilirea completă a funcționalității, sau până la implementarea unui workaround agreeat în scris de Beneficiar, cu obligația rezoluției definitive documentate separat.

Niveluri de prioritate și timpi de răspuns / intervenție / rezoluție:

Prioritate	Descriere	Timp de răspuns	Workaround	Timp de rezoluție
P1 - Critic	SBC inoperabil / degradare critică a serviciilor 112	≤ 1 ora (24/7)	≤ 4 ore (24/7)	≤ 2 zile lucrătoare
P2 - Major	Funcționalitate parțial afectată, workaround disponibil	≤ 4 ore lucrătoare	≤ 8 ore lucrătoare	≤ 4 zile lucrătoare
P3 - Minor	Impact redus, funcționalitate de bază intactă	≤ 8 ore lucrătoare	-	≤ 10 zile lucrătoare

5.9 Acces la portalul de ticketing al producătorului

Furnizorul menține activ accesul Beneficiarului la portalul oficial de ticketing al AudioCodes Ltd. (AudioCodes Support Portal) pe toată durata contractului, cu posibilitatea de a înregistra, urmări și escala incidentele direct la producător, independent de Furnizor. Închiderea unui ticket se efectuează exclusiv cu confirmarea scrisă a reprezentantului autorizat al Beneficiarului. Închiderea unilaterală din partea Prestatorului sau a producătorului nu este acceptată și nu întrerupe curgerea timpului de rezoluție.

6. Cerințe față de sistemul de management OVOC

Nr.	Cerință	Obligatoriu
6.1	Instanța OVOC (One Voice Operations Center) existentă trebuie să funcționeze în regim de licență activă pe toată durata contractului.	TREBUIE
6.2	OVOC trebuie să suporte monitorizarea parametrilor de performanță (CAPS, sesiuni active, CPU/memorie SBC, calitate voce MOS/R-Factor) în timp real.	TREBUIE
6.3	OVOC trebuie să genereze alerte (SNMP trap / e-mail) la depășirea pragurilor de KPI configurate.	TREBUIE
6.4	OVOC trebuie să suporte exportul statisticilor și CDR-urilor pentru analiză externă.	TREBUIE
6.5	OVOC trebuie să permită gestionarea centralizată a configurațiilor SBC (push config, rollback).	TREBUIE

7. Cerințe tehnice minime ale soluției SBC

Cerințele tehnice principale includ, fără a se limita la:

- Configurație geo-redundantă cu standby la cald (geo-distributed HA pair), failover ≤ 50 ms;
- Capacitate: minimum 260 sesiuni SIP simultane per cluster;
- Criptare TLS/IPsec, SIP NAT, interconectare SIP/SIP-I, transcodificare (G.711, G.729, G.722, OPUS, AMR, AMR-WB, SILK);
- Disponibilitate serviciu: minimum 99,999% pentru configurația HA;
- Suport virtualizare: VMware, Hyper-V, KVM, OpenStack; suport SR-IOV;
- Gestionare prin GUI/CLI, SNMP v2c/v3, REST API, syslog, NTP;
- Înregistrarea apelurilor via SIPREC (RFC 6341); CDR/SDR export via RADIUS/Syslog/HTTP;
- DoS/DDoS mitigation integrat, autentificare Active Directory (LDAP/LDAPS);
- Suport descărcare și instalare versiuni noi de firmware, patch-uri de securitate și actualizări majore/minore pentru Mediant VE și OVOC.

8. Termeni de livrare și condiții de recepție

- Recepția se consideră finalizată la semnarea Actului de predare-primire de către ambele părți, după confirmarea că serviciile de suport tehnic sunt active și accesibile.
- Serviciile de suport tehnic se prestează continuu pe întreaga durată a contractului.

Rapoartele lunare privind incidentele constituie document justificativ pentru prestarea serviciului.

9. Criterii de evaluare a ofertelor

Atribuirea contractului se realizează în conformitate cu cerințele documentației de atribuire și prevederile legale în vigoare.

10. Dispoziții finale

Prezentul Caiet de Sarcini face parte integrantă din documentația de atribuire a contractului de achiziție publică. Orice clarificări sau completări la prezentul document se comunică în scris, prin intermediul platformei mtender.gov.md.

Nerespectarea oricărei cerințe marcate TREBUIE conduce la respingerea ofertei.

Prestatorul este responsabil pentru asigurarea continuității serviciilor pe toată durata contractului, inclusiv în perioadele de tranziție sau activare. Eventualele întreruperi ale serviciilor cauzate de Prestator nu îl exonerează pe acesta de obligațiile privind nivelul de calitate a serviciilor (SLA).