

SPECIFICAȚIA TEHNICĂ

Nr. lot	Denumirea Serviciilor	Specificația serviciilor solicitate	Specificația serviciilor oferțate	Termenul de prestare	Standarde de referință
Lot 1: Servicii de expediere mesaje scurte în cadrul serviciilor IT ale BNM					
1	Servicii de expediere mesaje scurte (SMS) în rețeaua Moldtelecom	<p>Tip: Servicii de expediere a mesajelor scurte SMS prin SMPP.</p> <p>Adresa de prestare a serviciilor solicitate: MD 2005, Chișinău, bd. Grigore Vieru 1.</p>	<p>Tip: Servicii de expediere a mesajelor scurte SMS prin SMPP.</p> <p>Adresa de prestare a serviciilor solicitate: MD 2005, Chișinău, bd. Grigore Vieru 1.</p>	Pe o perioadă de 12 luni, începând cu data de activare a serviciilor.	ISO9001
2	Servicii de expediere mesaje scurte (SMS) în rețeaua Moldcell	<p>Acces la Servicii:</p> <p><i>Cu scopul de a permite Băncii Naționale a Moldovei (BNM) accesul la serviciile de expediere a mesajelor scurte (SMS), Prestatorul trebuie să faciliteze conectarea BNM la platforma proprie tehnologică, conform protocolului SMPP v3.4.</i></p>	<p>Acces la Servicii:</p> <p><i>Cu scopul de a permite Băncii Naționale a Moldovei (BNM) accesul la serviciile de expediere a mesajelor scurte (SMS), Prestatorul va facilita conectarea BNM la platforma proprie tehnologică, conform protocolului SMPP v3.4.</i></p>		
3	Servicii de expediere mesaje scurte (SMS) în rețeaua Orange	<p><i>Legătura de date dintre BNM și Prestator va fi stabilită prin intermediul unei conexiuni de date VPN / IPSEC.</i></p> <p>Cerințe Tehnice:</p> <p><i>Prestatorul este responsabil pentru prestarea Serviciilor în conformitate cu protocolul SMPP v3.4. Orice conexiune SMPP principală trebuie să dispună de conexiuni de back-up. În total, conexiunile principale trebuie să furnizeze un minim de 5 tranzacții pe secundă (TPS).</i></p> <p><i>Prestatorul trebuie să furnizeze, pentru fiecare tranzacție, detalii despre starea acesteia în acord cu standardul SMPP v3.4, după cum urmează:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Delivered to phone,</i> • <i>Non-Delivered to Phone,</i> • <i>Queued on SMSC,</i> • <i>Delivered to SMSC,</i> 	<p><i>Legătura de date dintre BNM și Prestator va fi stabilită prin intermediul unei conexiuni de date VPN / IPSEC.</i></p> <p>Aspecte Tehnice:</p> <p><i>Prestatorul este responsabil pentru prestarea Serviciilor în conformitate cu protocolul SMPP v3.4. Orice conexiune SMPP principală va dispune de conexiuni de back-up. În total, conexiunile principale vor furniza un minim de 5 tranzacții pe secundă (TPS).</i></p>		

Nr. lot	Denumirea Serviciilor	Specificația serviciilor solicitate	Specificația serviciilor oferite	Termenul de prestare	Standarde de referință		
		<p>• <i>Non-Delivered to SMSC.</i></p> <p><i>Prestatorul trebuie să ofere suport pentru concatenarea mesajelor, iar livrarea textului trebuie să fie posibilă prin GSM Default Alphabet (7-bits) și UCS2 (16-bits).</i></p> <p><i>Conexiunile stabilite trebuie să fie de tip transceiver. Prestatorul trebuie să ofere funcțional de definiere a perioadei de valabilitate (validity period), iar Type of Number (TON) va fi – 5 (Alphanumeric), cu libera posibilitate pentru Beneficiar de a seta orice valoare necesară în formatul "BNM *".</i></p> <p><u>Nivelul de Disponibilitate:</u></p> <p><i>Prestatorul are obligația de a asigura o funcționare constantă a serviciilor în cadrul ariei și componentelor sale de responsabilitate, 24/24 ore (365 zile). Este imperativ ca Prestatorul să garanteze un nivel de disponibilitate minim a Serviciilor, calculat pe baza mediei lunare (AQS), stabilit la 99.0%. Se consideră că serviciile sunt disponibile dacă, în perioada de referință, BNM poate accesa și utiliza funcționalitățile serviciilor oferite de Prestator.</i></p> <p><i>În cazul în care Prestatorul nu respectă nivelul minim de disponibilitate stabilit pentru luna de raportare, acesta va achita BNM o penalizare conform tabelului nr. 1, în situația în care neconformitatea este rezultatul serviciilor prestate.</i></p> <p style="text-align: right;">Tabel 1</p> <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">Disponibilitate (%)</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">Penalitate</td> </tr> </table>	Disponibilitate (%)	Penalitate	<p><i>Prestatorul va furniza, pentru fiecare tranzacție, detalii despre starea acesteia în acord cu standardul SMPP v3.4, după cum urmează:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Delivered to phone,</i> • <i>Non-Delivered to Phone,</i> • <i>Queued on SMSC,</i> • <i>Delivered to SMSC,</i> • <i>Non-Delivered to SMSC.</i> <p><i>Prestatorul va oferi suport pentru concatenarea mesajelor, iar livrarea textului va fi posibilă prin GSM Default Alphabet (7-bits) și UCS2 (16-bits).</i></p> <p><i>Conexiunile stabilite vor fi de tip transceiver. Prestatorul va oferi funcțional de definiere a perioadei de valabilitate (validity period), iar Type of Number (TON) va fi – 5 (Alphanumeric), cu libera posibilitate pentru Beneficiar de a seta orice valoare necesară în formatul "BNM *". Prestatorul nu va furniza și nu va instala pe echipamentele Beneficiarului soft-clientul de expediere a SMS.</i></p> <p><u>Nivelul de Disponibilitate:</u></p> <p><i>Prestatorul va asigura o funcționare constantă a serviciilor în cadrul ariei și componentelor sale de responsabilitate, 24/24 ore (365 zile). Prestatorul va garanta un nivel de disponibilitate minim a Serviciilor, calculat pe baza mediei lunare (AQS),</i></p>		
Disponibilitate (%)	Penalitate						

Nr. lot	Denumirea Serviciilor	Specificația serviciilor solicitate		Specificația serviciilor oferite	Termenul de prestare	Standarde de referință												
			(% din plata lunară)	<p><i>stabilit la 99.0%. Se consideră că serviciile sunt disponibile dacă, în perioada de referință, BNM poate accesa și utiliza funcționalitățile serviciilor oferite de Prestator.</i></p> <p><i>În cazul în care Prestatorul nu respectă nivelul minim de disponibilitate stabilit pentru luna de raportare, acesta va achita BNM o penalizare conform tabelului nr. 1, în situația în care neconformitatea este rezultatul serviciilor prestate.</i></p> <p style="text-align: right;">Tabel 1</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Disponibilitate (%)</th> <th style="text-align: center;">Penalita (% din pl lunară)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Între 99.0 și 98.7</td> <td style="text-align: center;">0.5%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Între 98.7 și 98.4</td> <td style="text-align: center;">1%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Între 98.4 și 98.1</td> <td style="text-align: center;">1.5%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Între 98.1 și 97.8</td> <td style="text-align: center;">2%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Mai mic de 97.8</td> <td style="text-align: center;">3%</td> </tr> </tbody> </table>	Disponibilitate (%)	Penalita (% din pl lunară)	Între 99.0 și 98.7	0.5%	Între 98.7 și 98.4	1%	Între 98.4 și 98.1	1.5%	Între 98.1 și 97.8	2%	Mai mic de 97.8	3%		
Disponibilitate (%)	Penalita (% din pl lunară)																	
Între 99.0 și 98.7	0.5%																	
Între 98.7 și 98.4	1%																	
Între 98.4 și 98.1	1.5%																	
Între 98.1 și 97.8	2%																	
Mai mic de 97.8	3%																	
		<p>Pentru orice lucrări de mentenanță, Prestatorul este obligat să notifice Beneficiarul în avans.</p> <p>În cazul lucrărilor planificate, notificarea trebuie efectuată cu cel puțin 24 de ore înainte, incluzând informații detaliate cu privire la data, ora și durata estimată a lucrărilor de mentenanță.</p> <p><u>Suport Tehnic și Garanție:</u></p> <p>Prestatorul se angajează să furnizeze Beneficiarului (Banca Națională a Moldovei) suportul tehnic 24/24 de ore (365 zile), corespunzător pe durata executării contractului, ce include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - remedierea oricărei defecțiuni semnalate de Beneficiar, în cadrul domeniului său de responsabilitate; - gestionarea tuturor incidentelor raportate de Beneficiar, în conformitate cu nivelul de disponibilitate agreat, în sfera sa de responsabilitate; - reclamațiile privind deranjamentele resurselor vor fi înregistrate de către Prestator prin apel telefonic la Serviciul HOTLINE sau prin e-mail; <p>Timpul de reacție nu va depăși 120 de minute pentru deranjamentele non-critice și 30 de minute</p>		<p>Pentru orice lucrări de mentenanță, Prestatorul va notifica Beneficiarul în avans.</p> <p>În cazul lucrărilor planificate, notificarea va fi efectuată cu cel puțin 24 de ore înainte, incluzând informații detaliate cu privire la data, ora și durata estimată a lucrărilor de mentenanță.</p> <p><u>Suport Tehnic și Garanție:</u></p> <p>Prestatorul va furniza Beneficiarului (Banca Națională a Moldovei) suportul</p>														

Nr. lot	Denumirea Serviciilor	Specificația serviciilor solicitate	Specificația serviciilor oferțate	Termenul de prestare	Standarde de referință
		<p>pentru cele critice. Incidentele vor fi rezolvate în maxim 24 de ore pentru deranjamentele non-critice și 4 ore pentru cele critice, calculul timpului începând de la momentul escaladării.</p> <p>În cazul deranjamentelor critice, un raport de progres va fi furnizat la fiecare 60 de minute.</p> <p>În cazul unor divergențe sau reclamații aferente mesajelor SMS expediate, Prestatorul va asigura expertiza necesară pentru soluționarea situațiilor emergente. Este responsabilitatea ambelor părți pentru rezolvarea litigiilor în limitele termenilor conveniți.</p> <p><i>Notă:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – 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; – Deranjament non-critic reprezintă orice problemă care poate fi exprimată prin degradarea calității/permanenței serviciului și/sau are caracter tranzitoriu sau cu efect parțial asupra resursei Beneficiarului. <p><u>Coordonarea Modificărilor:</u></p> <p>Prestatorul va asigura, în prealabil, coordonarea cu Beneficiar pentru orice modificări referitoare la</p>	<p>tehnic 24/24 de ore (365 zile), corespunzător pe durata executării contractului, ce include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - remediarea oricărei defecțiuni semnalate de Beneficiar, în cadrul domeniului său de responsabilitate; - gestionarea tuturor incidentelor raportate de Beneficiar, în conformitate cu nivelul de disponibilitate agreed, în sfera sa de responsabilitate; - reclamațiile privind deranjamentele resurselor vor fi înregistrate de către Prestator prin apel telefonic la Serviciul HOTLINE sau prin e-mail; <p>Timpul de reacție nu va depăși 120 de minute pentru deranjamentele non-critice și 30 de minute pentru cele critice. Incidentele vor fi rezolvate în maxim 24 de ore pentru deranjamentele non-critice și 4 ore pentru cele critice, calculul timpului începând de la momentul escaladării.</p> <p>În cazul deranjamentelor critice, un raport de progres va fi furnizat la fiecare 60 de minute.</p> <p>În cazul unor divergențe sau reclamații aferente mesajelor SMS expediate, Prestatorul va asigura expertiza necesară pentru soluționarea situațiilor emergente. Este responsabilitatea ambelor părți pentru rezolvarea</p>		

Nr. lot	Denumirea Serviciilor	Specificația serviciilor solicitate	Specificația serviciilor oferite	Termenul de prestare	Standarde de referință
		<p>serviciile prestate, care ar putea influența în mod semnificativ parametrii de calitate.</p> <p><u>Confidențialitate:</u></p> <p>Pe parcursul prestării serviciilor, precum și după încetarea obligațiilor contractuale, Prestatorul va păstra confidențialitatea datelor din mesajele SMS și nu va transmite aceste informații terților părți, dacă are acces la astfel de date.</p> <p>Prestatorul poate dezvălui informații sau poate distribui date sau documente obținute în urma executării contractului doar persoanelor direct implicate în îndeplinirea obligațiilor contractuale sau autorităților legale, conform legislației.</p> <p><u>Protecția datelor cu caracter personal:</u></p> <p>Prestatorul și personalul acestuia sunt obligați să nu divulge date cu caracter personal și să nu acorde acces la acestea unor terți, cu excepția situațiilor stipulate în contractul de prestări servicii, sau în situațiile în care legislația impune această divulgare. Acest angajament va rămâne în vigoare și după terminarea contractului, pe durata maximă de păstrare a datelor cu caracter personal prevăzută de lege.</p> <p>Prestatorul are responsabilitatea de a notifica Beneficiarul imediat (în maxim 12 ore de la depistare) în cazul oricăror incidente care ar putea afecta securitatea datelor cu caracter personal.</p> <p><u>Monitorizare:</u></p> <p>Prestatorul se obligă să furnizeze lunar, după caz dacă au fost prestate servicii către Beneficiar:</p>	<p>litigiilor în limitele termenilor conveniți.</p> <p><i>Notă:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – 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; – Deranjament non-critic reprezintă orice problemă care poate fi exprimată prin degradarea calității/performancei serviciului și/sau are caracter tranzitoriu sau cu efect parțial asupra resursei Beneficiarului. <p><u>Coordonarea Modificărilor:</u></p> <p>Prestatorul va asigura, în prealabil, coordonarea cu Beneficiar pentru orice modificări referitoare la serviciile prestate, care ar putea influența în mod semnificativ parametrii de calitate.</p> <p><u>Confidențialitate:</u></p> <p>Pe parcursul prestării serviciilor, precum și după încetarea obligațiilor</p>		

Nr. lot	Denumirea Serviciilor	Specificația serviciilor solicitate	Specificația serviciilor oferite	Termenul de prestare	Standarde de referință
		<ul style="list-style-type: none"> - Informații referitoare la volumul de servicii prestate de facto; - Informații cu privire la nivelul de disponibilitate exprimat procentual; - Informații referitoare la numărul solicitărilor de asistență inițiate de BNM, la numărul de incidente înregistrate și la durata de răspuns și de soluționare a acestora. 	<p>contractuale, Prestatorul va păstra confidențialitatea datelor din mesajele SMS și nu va transmite aceste informații terților părți, dacă are acces la astfel de date.</p> <p>Prestatorul poate dezvălui informații sau poate distribui date sau documente obținute în urma executării contractului doar persoanelor direct implicate în îndeplinirea obligațiilor contractuale sau autorităților legale, conform legislației.</p> <p><u>Protecția datelor cu caracter personal:</u></p> <p>Prestatorul și personalul acestuia nu vor divulga date cu caracter personal și nu vor acorda acces la acestea unor terți, cu excepția situațiilor stipulate în contractul de prestări servicii, sau în situațiile în care legislația impune această divulgare. Acest angajament va rămâne în vigoare și după terminarea contractului, pe durata maximă de păstrare a datelor cu caracter personal prevăzută de lege.</p> <p>Prestatorul va notifica Beneficiarul imediat (în maxim 12 ore de la depistare) în cazul oricărui incidente care ar putea afecta securitatea datelor cu caracter personal.</p> <p><u>Monitorizare:</u></p>		

Nr. lot	Denumirea Serviciilor	Specificația serviciilor solicitate	Specificația serviciilor oferite	Termenul de prestare	Standarde de referință
			Prestatorul va furniza lunar, după caz dacă au fost prestate servicii către Beneficiar: <ul style="list-style-type: none"> - Informații referitoare la volumul de servicii prestate de facto; - Informații cu privire la nivelul de disponibilitate exprimat procentual; - Informații referitoare la numărul solicitărilor de asistență inițiate de BNM, la numărul de incidente înregistrate și la durata de răspuns și de soluționare a acestora. 		

Semnătura electronică a administratorului / reprezentantului _____