

## SPECIFICAȚIA TEHNICĂ

Nr. lot	Denumirea Serviciilor	Specificația serviciilor solicitate	Specificația serviciilor oferțate	Termenul de prestare	Standarde de referință
<b>Lot nr. 2: Servicii de acces la resursele INTERNET/INTRANET</b>					
2	Servicii Canal Extern Internet și MDIX (intranet nelimitat)	<p>1. <u>Punct de acces:</u> Sediul arendat amplasat în edificiul de pe str. Mihai Viteazu 4, et. 10 nivelul 12.</p> <p>2. <u>Tip de conexiune:</u> Conectarea serviciilor prin canal subteran;</p> <p>3. <u>Volumul de trafic inclus:</u> Nelimitat;</p> <p>4. <u>Viteza de acces prin canal extern la Internet</u> - 300 Mbps Upload / Download;</p> <p>5. <u>Viteza de acces prin MDIX (intranet nelimitat)</u> - 1 Gbps Upload/Download;</p> <p>6. <u>Conectare prin intermediul FTTx;</u></p> <p>7. <u>Termen de prestare a Serviciilor și începerea perioadei efective de facturare:</u> <b>12 luni din data activării serviciilor stabilită în actul de conectare a serviciilor semnat de reprezentanții ambelor părți (care nu poate fi anterioară datei de 01.07.2024);</b></p> <p>8. Disponibilitatea conexiunii Internet extern: 98% minim lunar (cu excepția cazurilor de forță majoră), inclusiv perioada lucrărilor de deservire planificată;</p> <p>9. Cu excepția echipamentului de care dispune Beneficiarul, tot echipamentul și mediul de transmitere a datelor necesar pentru conectarea Beneficiarului trebuie să fie asigurate de Prestator și trebuie să fie incluse în prețul ofertei;</p>	<p>11. <u>Punct de acces:</u> Sediul arendat amplasat în edificiul de pe str. Mihai Viteazu 4, et. 10 nivelul 12.</p> <p>12. <u>Tip de conexiune:</u> Conectarea serviciilor prin canal subteran;</p> <p>13. <u>Volumul de trafic inclus:</u> Nelimitat;</p> <p>14. <u>Viteza de acces prin canal extern la Internet</u> - 300 Mbps Upload / Download;</p> <p>15. <u>Viteza de acces prin MDIX (intranet nelimitat)</u> - 1 Gbps Upload/Download;</p> <p>16. <u>Conectare prin intermediul FTTx;</u></p> <p>17. <u>Termen de prestare a Serviciilor și începerea perioadei efective de facturare:</u> <b>12 luni din data activării serviciilor stabilită în actul de conectare a serviciilor semnat de reprezentanții ambelor părți (care nu poate fi anterioară datei de 01.07.2024);</b></p> <p>18. Disponibilitatea conexiunii Internet extern: 98% minim lunar (cu excepția cazurilor de forță majoră), inclusiv perioada lucrărilor de deservire planificată;</p> <p>19. Cu excepția echipamentului de care dispune Beneficiarul, tot echipamentul și mediul de transmitere a datelor necesar pentru conectarea Beneficiarului trebuie să fie asigurate de Prestator și trebuie să fie incluse în prețul ofertei;</p>	În perioada 01.07.2024-30.06.2025	

Nr. lot	Denumirea Serviciilor	Specificația serviciilor solicitate	Specificația serviciilor oferțate	Termenul de prestare	Standarde de referință
		<p>10. Asigurarea Beneficiarului cu acces la serviciul de suport tehnic "HotLine" 24x7, servicii specializate de suport al clienților, orientate spre soluționarea problemelor de ordin tehnic. Ofertantul trebuie să indice în ofertă datele serviciului HotLine și condițiile detaliate de prestare a serviciului;</p> <p><b>Condiții de mentinere:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• să execute toate măsurile necesare asumate de către Prestator în scopul asigurării funcționalității segmentului rețelei de transmisiune aflat sub responsabilitatea Prestatorului;</li> <li>• să asigure monitorizarea 24/24 ore (365 zile pe an) a funcționării rețelei de transmisiune, inclusiv depistarea și înlăturarea defecțiunilor apărute din contul Prestatorului. Beneficiarul nu va fi taxat/penalizat urmare a constatării defecțiunii produse la echipamentele de care dispune Beneficiarul;</li> <li>• să asigure confidențialitatea datelor și altor mesaje (informații) ce țin de Beneficiar, confidențialitatea comunicărilor Beneficiarului realizate prin intermediul Serviciilor conform legislației în vigoare;</li> <li>• să notifice Beneficiarul despre lucrările de deservire planificate, nu mai târziu de 24 de ore până la începerea lucrărilor, prin poșta electronică/telefon, despre timpul începerii și durata lucrărilor de deservire planificate;</li> <li>• să asigure Beneficiarului acces la serviciile de suport Hot-line (servicii specializate de</li> </ul>	<p>20. Asigurarea Beneficiarului cu acces la serviciul de suport tehnic "HotLine" 24x7, servicii specializate de suport al clienților, orientate spre soluționarea problemelor de ordin tehnic. Ofertantul trebuie să indice în ofertă datele serviciului HotLine și condițiile detaliate de prestare a serviciului;</p> <p><b>Condiții de mentinere:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• să execute toate măsurile necesare asumate de către Prestator în scopul asigurării funcționalității segmentului rețelei de transmisiune aflat sub responsabilitatea Prestatorului;</li> <li>• să asigure monitorizarea 24/24 ore (365 zile pe an) a funcționării rețelei de transmisiune, inclusiv depistarea și înlăturarea defecțiunilor apărute din contul Prestatorului. Beneficiarul nu va fi taxat/penalizat urmare a constatării defecțiunii produse la echipamentele de care dispune Beneficiarul;</li> <li>• să asigure confidențialitatea datelor și altor mesaje (informații) ce țin de Beneficiar, confidențialitatea comunicărilor Beneficiarului realizate prin intermediul Serviciilor conform legislației în vigoare;</li> <li>• să notifice Beneficiarul despre lucrările de deservire planificate, nu mai târziu de 24 de ore până la începerea lucrărilor, prin poșta electronică/telefon, despre timpul începerii și durata lucrărilor de deservire planificate;</li> <li>• să asigure Beneficiarului acces la serviciile de suport Hot-line (servicii specializate de</li> </ul>		

Nr. lot	Denumirea Serviciilor	Specificația serviciilor solicitate	Specificația serviciilor oferite	Termenul de prestare	Standarde de referință
		<p><i>suport a clienților, orientate spre soluționarea problemelor de ordin tehnic) oferite în regim 24x7, în cazul apariției unor întrebări ce țin de funcționarea segmentului rețelei de transmisiune situate între Prestator și Beneficiar. Ofertantul va indica în ofertă datele de contact ale acestor servicii de suport.</i></p> <p>Pentru încălcarea termenelor de prestare a Serviciilor conform nivelului de disponibilitate al Serviciilor prevăzut, Prestatorul va suporta o penalitate în valoare de 5% din costul lunar al Serviciului, pentru fiecare 60 de minute de întrerupere asupra nivelului disponibilității conexiunii Internet/Intranet.</p>	<p><i>suport a clienților, orientate spre soluționarea problemelor de ordin tehnic) oferite în regim 24x7, în cazul apariției unor întrebări ce țin de funcționarea segmentului rețelei de transmisiune situate între Prestator și Beneficiar. Ofertantul va indica în ofertă datele de contact ale acestor servicii de suport.</i></p> <p>Pentru încălcarea termenelor de prestare a Serviciilor conform nivelului de disponibilitate al Serviciilor prevăzut, Prestatorul va suporta o penalitate în valoare de 5% din costul lunar al Serviciului, pentru fiecare 60 de minute de întrerupere asupra nivelului disponibilității conexiunii Internet/Intranet.</p>		

**Semnat:** \_\_\_\_\_ **Numele, Prenumele:** Elena Popescu **În calitate de:** Manager Serviciu Relații Clienți Business

**Ofertantul:** StarNet Solutii SRL **Adresa:** mun. Chisinau, str. Columna 170