

Autoritatea Contractanta: **IP „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112** Data: 03.06.2026  
 Numărul procedurii de achiziție nr. **ocds-b3wdp1-MD-1781784760065** Lot: 1  
 Denumirea procedurii de achiziție: **Servicii de suport tehnic pentru soluția Session Border Controller (SBC) ) AudioCodes Mediant Virtual Edition** Page 1 of 3

**SPECIFICAȚII TEHNICE ( Anexa nr. 22 )**

Anexa nr. 22 la Documentația standard elaborată prin  
 Ordinul ministrului finanțelor nr.115 din 15.09.2021

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Produ cătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință																																							
1	2	3	4	5	6	7																																							
<b>Servicii</b>																																													
<i>Lot. Servicii de suport</i>	Servicii de suport tehnic pentru soluția Session Border Controller (SBC) AudioCodes Mediant Virtual Edition	Israel	AudioCode	Conform Caietului de Sarcini anexa la Anunțul de participare	Abonament Servicii de suport tehnic pentru soluția Session Border Controller (SBC) AudioCodes Mediant Virtual Edition include următoarele : <b>Mediant Virtual Edition SW SBC</b> <table border="0"> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;"><b>Total</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Description</td> <td>QTY</td> <td>Type</td> </tr> <tr> <td>Annual Support for MSW/HIGH</td> <td>2</td> <td>svc/yr</td> </tr> <tr> <td>Annual Support for SW/OVOC/MSW/HIGH</td> <td>2</td> <td>svc/yr</td> </tr> </table> <b>One Voice Operations Center Applications</b> <table border="0"> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;"><b>Total</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Description</td> <td>QTY</td> <td>Type</td> </tr> <tr> <td>Annual Support for OVOC/VMW</td> <td>1</td> <td>svc/yr</td> </tr> <tr> <td>Annual Support for SW/QOE/BASE</td> <td>1</td> <td>svc/yr</td> </tr> <tr> <td>Annual Support for SW/OVOC/10S/260-600</td> <td>26</td> <td>svc/yr</td> </tr> </table> <b>One Voice Operations Center Applications</b> <table border="0"> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;"><b>Total</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Description</td> <td>QTY</td> <td>Type</td> </tr> <tr> <td>Annual Support for SW/FLEX/10S/260-600</td> <td>26</td> <td>svc/yr</td> </tr> <tr> <td>Annual Support for SW/FLEX/10T/10-250</td> <td>5</td> <td>svc/yr</td> </tr> </table> <b>Notă:</b> Toate licențele menționate acoperă în mod dedicat serviciile de suport pe o durată de <b>12 luni</b> , luând în calcul caracterul perpetuu al licențelor de bază deținute deja de Serviciul 112. Condițiile de prestare servicii in conformitate cu Anexa Descrierea condițiilor de suport.		<b>Total</b>		Description	QTY	Type	Annual Support for MSW/HIGH	2	svc/yr	Annual Support for SW/OVOC/MSW/HIGH	2	svc/yr		<b>Total</b>		Description	QTY	Type	Annual Support for OVOC/VMW	1	svc/yr	Annual Support for SW/QOE/BASE	1	svc/yr	Annual Support for SW/OVOC/10S/260-600	26	svc/yr		<b>Total</b>		Description	QTY	Type	Annual Support for SW/FLEX/10S/260-600	26	svc/yr	Annual Support for SW/FLEX/10T/10-250	5	svc/yr	ETSI NFV ISG (European Telecommunications Standards Institute Network Functions Virtualization Infrastructure Software Group)
	<b>Total</b>																																												
Description	QTY	Type																																											
Annual Support for MSW/HIGH	2	svc/yr																																											
Annual Support for SW/OVOC/MSW/HIGH	2	svc/yr																																											
	<b>Total</b>																																												
Description	QTY	Type																																											
Annual Support for OVOC/VMW	1	svc/yr																																											
Annual Support for SW/QOE/BASE	1	svc/yr																																											
Annual Support for SW/OVOC/10S/260-600	26	svc/yr																																											
	<b>Total</b>																																												
Description	QTY	Type																																											
Annual Support for SW/FLEX/10S/260-600	26	svc/yr																																											
Annual Support for SW/FLEX/10T/10-250	5	svc/yr																																											

Nume: Oleg Savcenco  
 În calitate de: Director  
 Ofertantul: „Accent Electronic” S.A.  
 Adresa: or. Chișinău, str. Bulgară, 33/1

Autoritatea Contractanta: **IP „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112** Data: 03.06.2026  
 Numărul procedurii de achiziție nr. **ocds-b3wdp1-MD-1781784760065** Lot: 1  
 Denumirea procedurii de achiziție: **Servicii de suport tehnic pentru soluția Session** Page 2 of 3  
**Border Controler (SBC) ) AudioCodes Mediant Virtual Edition**

**Anexa nr. 22/1 Descrierea condițiilor de suport**

**Nomenclatorul serviciilor:**

Nr.	Denumirea bunului/serviciului	Unitate	Cantitate	Cerințe																																																				
1	<p>Servicii de suport tehnic 24/7 (P1/P2/P3) pentru soluția SBC AudioCodes Mediant Virtual Edition, pe durata contractului (12 luni) include:</p> <table border="0"> <tr> <td colspan="2"><b>Mediant Virtual Edition SW SBC</b></td> <td colspan="2"><b>Total</b></td> </tr> <tr> <td>Description</td> <td>QTY</td> <td>Type</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Annual Support for MSW/HIGH</td> <td>2</td> <td>svc/yr</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Annual Support for SW/OVOC/MSW/HIGH</td> <td>2</td> <td>svc/yr</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>One Voice Operations Center Applications</b></td> <td colspan="2"><b>Total</b></td> </tr> <tr> <td>Description</td> <td>QTY</td> <td>Type</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Annual Support for OVOC/VMW</td> <td>1</td> <td>svc/yr</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Annual Support for SW/QOE/BASE</td> <td>1</td> <td>svc/yr</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Annual Support for SW/OVOC/10S/260-600</td> <td>26</td> <td>svc/yr</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>One Voice Operations Center Applications</b></td> <td colspan="2"><b>Total</b></td> </tr> <tr> <td>Description</td> <td>QTY</td> <td>Type</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Annual Support for SW/FLEX/10S/260-600</td> <td>26</td> <td>svc/yr</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Annual Support for SW/FLEX/10T/10-250</td> <td>5</td> <td>svc/yr</td> <td></td> </tr> </table> <p><b>Notă:</b> Toate licențele menționate acoperă în mod dedicat serviciile de suport pe o durată de <b>12 luni</b>, luând în calcul caracterul perpetuu al licențelor de bază deținute deja de Serviciul 112. Condițiile de prestare servicii în conformitate cu Anexa Descrierea condițiilor de suport.</p>	<b>Mediant Virtual Edition SW SBC</b>		<b>Total</b>		Description	QTY	Type		Annual Support for MSW/HIGH	2	svc/yr		Annual Support for SW/OVOC/MSW/HIGH	2	svc/yr		<b>One Voice Operations Center Applications</b>		<b>Total</b>		Description	QTY	Type		Annual Support for OVOC/VMW	1	svc/yr		Annual Support for SW/QOE/BASE	1	svc/yr		Annual Support for SW/OVOC/10S/260-600	26	svc/yr		<b>One Voice Operations Center Applications</b>		<b>Total</b>		Description	QTY	Type		Annual Support for SW/FLEX/10S/260-600	26	svc/yr		Annual Support for SW/FLEX/10T/10-250	5	svc/yr		abonament	1	Cf. pct. 3 din prezentul CS
<b>Mediant Virtual Edition SW SBC</b>		<b>Total</b>																																																						
Description	QTY	Type																																																						
Annual Support for MSW/HIGH	2	svc/yr																																																						
Annual Support for SW/OVOC/MSW/HIGH	2	svc/yr																																																						
<b>One Voice Operations Center Applications</b>		<b>Total</b>																																																						
Description	QTY	Type																																																						
Annual Support for OVOC/VMW	1	svc/yr																																																						
Annual Support for SW/QOE/BASE	1	svc/yr																																																						
Annual Support for SW/OVOC/10S/260-600	26	svc/yr																																																						
<b>One Voice Operations Center Applications</b>		<b>Total</b>																																																						
Description	QTY	Type																																																						
Annual Support for SW/FLEX/10S/260-600	26	svc/yr																																																						
Annual Support for SW/FLEX/10T/10-250	5	svc/yr																																																						

**4. Cerințe față de furnizor**

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

**5. Cerințe față de serviciile de suport tehnic**

Ne obligăm ferm să respectăm timpii stricți de răspuns, intervenție și rezoluție în regim de disponibilitate continuu, conform clasificării incidentelor

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).	Conform
5.2	Timp de răspuns pentru incidente Priority 1: maximum 4 ore de la înregistrarea solicitării.	Conform

Autoritatea Contractanta: **IP „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112** Data: 03.06.2026  
Numărul procedurii de achiziție nr. **ocds-b3wdp1-MD-1781784760065** Lot: 1  
Denumirea procedurii de achiziție: **Servicii de suport tehnic pentru soluția Session** Page 3 of 3  
**Border Controler (SBC) ) AudioCodes Mediant Virtual Edition**

5.3	Timp de răspuns pentru incidente Priority 2: maximum 8 ore lucrătoare.	Conform
5.4	Timp de răspuns pentru incidente Priority 3: maximum 24 ore lucrătoare.	Conform
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.	Conform
5.6	Furnizorul pune la dispoziție un canal dedicat de comunicare (e-mail, portal ticketing sau telefon) pentru înregistrarea și urmărirea solicitărilor de suport.	Conform
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.	Conform

Accent Electronic S.A. va asigura și va menține activ pentru Beneficiar accesul direct în portalul oficial AudioCodes Support Portal. Aceasta permite Serviciului 112 să înregistreze, urmărească și să escaladeze tichetele în mod independent. Niciun tichet nu va fi închis unilateral de către noi sau producător fără confirmarea expresă, în scris, a reprezentantului Serviciului 112.

#### Niveluri de prioritate si timpi de răspuns / intervenție / rezoluție:

Prioritate	Descriere	Timp de răspuns	Workaround	Timp de rezoluție
<b>P1 - Critic</b>	SBC inoperabil / degradare critica a serviciilor 112	≤ 1 ora (24/7)	≤ 4 ore (24/7)	≤ 2 zile lucrătoare
<b>P2 - Major</b>	Funcționalitate parțial afectata, workaround disponibil	≤ 4 ore lucrătoare	≤ 8 ore lucrătoare	≤ 4 zile lucrătoare
<b>P3 - Minor</b>	Impact redus, funcționalitate de baza intacta	≤ 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 toata durata contractului, cu posibilitatea de a înregistra, urmări și escala incidente 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.	Conform
6.2	OVOC trebuie să suporte monitorizarea parametrilor de performanță (CAPS, sesiuni active, CPU/memorie SBC, calitate voce MOS/R-Factor) în timp real.	Conform
6.3	OVOC trebuie să genereze alerte (SNMP trap / e-mail) la depășirea pragurilor de KPI configurate.	Conform
6.4	OVOC trebuie să suporte exportul statisticilor și CDR-urilor pentru analiză externă.	Conform
6.5	OVOC trebuie să permită gestionarea centralizată a configurațiilor SBC (push config, rollback).	Conform

### 7. 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.