

SPECIFICAȚIA TEHNICĂ

Nr. lot	Denumirea Serviciilor	Specificația serviciilor solicitate	Specificația serviciilor oferite	Termenul de prestare	Standarde de referință
Lot nr. 2: Servicii de acces la resursele INTERNET/INTRANET					
2	Servicii Canal Extern Internet și MDIX (intranet nelimitat)	1. <u>Punct de acces:</u> Sediul arendat amplasat în edificiul de pe str. Mihai Viteazu 4, et. 10 nivelul 12. 2. <u>Tip de conexiune:</u> Conectarea serviciilor prin canal subteran; 3. <u>Volumul de trafic inclus:</u> Nelimitat; 4. <u>Viteza de acces prin canal extern la Internet</u> - 300 Mbps Upload / Download; 5. <u>Viteza de acces prin MDIX (intranet nelimitat)</u> - 1 Gbps Upload/Download; 6. <u>Conectare prin intermediul FTTx;</u> 7. <u>Termen de prestare a Serviciilor și începerea perioadei efective de facturare:</u> 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 01.07.2023); 8. Disponibilitatea conexiunii Internet extern: 98% minim lunar (cu excepția cazurilor de forță majoră), inclusiv perioada lucrărilor de deservire planificată; 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; 10. Asigurarea Beneficiarului cu acces la serviciul de suport tehnic "HotLine" 24x7, servicii	1. <u>Punct de acces:</u> Sediul arendat amplasat în edificiul de pe str. Mihai Viteazu 4, et. 10 nivelul 12. 2. <u>Tip de conexiune:</u> Conectarea serviciilor prin canal subteran; 3. <u>Volumul de trafic inclus:</u> Nelimitat; 4. <u>Viteza de acces prin canal extern la Internet</u> - 300 Mbps Upload / Download; 5. <u>Viteza de acces prin MDIX (intranet nelimitat)</u> - 1 Gbps Upload/Download; 6. <u>Conectare prin intermediul FTTx;</u> 7. <u>Termen de prestare a Serviciilor și începerea perioadei efective de facturare:</u> 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 01.07.2023); 8. Disponibilitatea conexiunii Internet extern: 98% minim lunar (cu excepția cazurilor de forță majoră), inclusiv perioada lucrărilor de deservire planificată; 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; 10. Asigurarea Beneficiarului cu acces la serviciul de suport tehnic "HotLine" 24x7, servicii	În perioada 01.07.2023-30.06.2024	Conform practicilor în domeniu

Nr. lot	Denumirea Serviciilor	Specificația serviciilor solicitate	Specificația serviciilor oferite	Termenul de prestare	Standarde de referință
		<i>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;</i> <u>Condiții de menținere:</u> • <i>să execute toate măsurile necesare asumate de către Prestator în scopul asigurării funcționalității segmentului rețelei de transmisiune aflat sub responsabilitatea Prestatorului;</i> • <i>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;</i> • <i>să asigure confidențialitatea datelor și altor mesaje (informații) ce țin de Beneficiar, confidențialitatea comunicărilor Beneficiarului realizate prin intermediul Serviciilor conform legislației în vigoare;</i> • <i>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;</i> • <i>să asigure Beneficiarului acces la serviciile de suport Hot-line (servicii specializate de suport a clienților, orientate spre soluționarea problemelor de ordin tehnic) oferite în regim 24x7, în cazul apariției unor întrebări ce țin de funcționarea</i>	<i>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;</i> <u>Condiții de menținere:</u> 1. <i>să execute toate măsurile necesare asumate de către Prestator în scopul asigurării funcționalității segmentului rețelei de transmisiune aflat sub responsabilitatea Prestatorului;</i> 2. <i>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;</i> 3. <i>să asigure confidențialitatea datelor și altor mesaje (informații) ce țin de Beneficiar, confidențialitatea comunicărilor Beneficiarului realizate prin intermediul Serviciilor conform legislației în vigoare;</i> 4. <i>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;</i> 5. <i>să asigure Beneficiarului acces la serviciile de suport Hot-line (servicii specializate de suport a clienților, orientate spre soluționarea problemelor de ordin tehnic) oferite în regim 24x7, în cazul apariției unor întrebări ce țin de funcționarea</i>		

Nr. lot	Denumirea Serviciilor	Specificația serviciilor solicitate	Specificația serviciilor oferate	Termenul de prestare	Standarde de referință
		<i>segmentului rețelei de transmisiune situate între Prestator și Beneficiar. Ofertantul va indica în ofertă datele de contact ale acestor servicii de suport.</i> 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.	<i>segmentului rețelei de transmisiune situate între Prestator și Beneficiar. Ofertantul va indica în ofertă datele de contact ale acestor servicii de suport.</i> 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.		

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

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