

## 1. Introducere

Prezentul caiet de sarcini face parte integrantă din documentația de atribuire și constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora ofertantul elaborează propunerea tehnică și cea financiară. Acest caiet de sarcini conține indicații privind regulile de bază care trebuie respectate astfel încât potențialii ofertanți să elaboreze propunerea tehnică corespunzător cu necesitățile autorității contractante.

Scopul utilizării serviciilor de telefonie integrată (telefonie mobilă și transmisie de date) îl constituie asigurarea activității Secretariatului Parlamentului Republicii Moldova cu acest tip de servicii.

Cerințele impuse prin caietul de sarcini sunt minimale și obligatorii. În acest sens, orice ofertă de servicii care prezintă servicii cu caracteristici tehnice inferioare celor prevăzute în acesta, sau care nu satisface cerințele minime impuse în acesta, va fi respinsă ca neconformă.

## 2. Obiectul achiziției

Achiziționarea serviciilor de telefonie mobilă (voce) și transmisie de date se va face conform celor precizate în tabel și a specificațiilor tehnice mai jos menționate.

### 2.1 Specificația serviciilor

Nr.d/o	Denumirea bunurilor / serviciilor	Cod CPV	Preț unitate lunar, fără TVA, lei	Preț unitate lunar, cu TVA, lei	Cantitatea	Suma cu TVA, anual, lei
1.	Abonament 20 min. + CUG + 10 SMS. Apeluri spre orice rețea națională și internațională de telefonie mobilă și fixă. CUG - Serviciul grup închis de utilizatori, convorbiri nelimitate	64212000-5			60	
2.	Abonament 60 min. + CUG + internet mobil 5 Gb + 10 SMS. Apeluri spre orice rețea națională și internațională de telefonie mobilă și fixă. CUG - Serviciul grup închis de utilizatori, convorbiri nelimitate	64212000-5			96	
3.	Abonament 90 min. + CUG + internet mobil 5 Gb + 10 SMS. Apeluri spre orice rețea națională și internațională de telefonie mobilă și fixă. CUG - Serviciul grup închis de utilizatori, convorbiri nelimitate	64212000-5			181	

4.	Abonament 120 min. + CUG + internet mobil 5 Gb + 10 SMS. Apeluri spre orice rețea națională și internațională de telefonie mobilă și fixă. CUG - Serviciul grup închis de utilizatori, convorbiri nelimitate	64212000-5			50	
5.	Abonament 180 min. + CUG + internet mobil 5 Gb + 10 SMS. Apeluri spre orice rețea națională și internațională de telefonie mobilă și fixă. CUG - Serviciul grup închis de utilizatori, convorbiri nelimitate	64212000-5			80	
6.	Abonament 240 min. + CUG + internet mobil 5 Gb + 10 SMS. Apeluri spre orice rețea națională și internațională de telefonie mobilă și fixă. CUG - Serviciul grup închis de utilizatori, convorbiri nelimitate	64212000-5			29	
7.	Abonament 300 min. + CUG + internet mobil 5 Gb + 10 SMS. Apeluri spre orice rețea națională și internațională de telefonie mobilă și fixă. CUG - Serviciul grup închis de utilizatori, convorbiri nelimitate	64212000-5			7	
8.	Abonament 350 min. + CUG + internet mobil 5 Gb + 10 SMS. Apeluri spre orice rețea națională și internațională de telefonie mobilă și fixă. CUG - Serviciul grup închis de utilizatori, convorbiri nelimitate	64212000-5			4	
9.	Abonament 20 min. internaționale	64212000-5			5	
10.	Abonament 10 min. internaționale	64212000-5			10	
11.	100 SMS	64212000-5			50	
12.	Serviciul internet minim	48200000-0			25	

	10 Gb + modem 4G					
13.	Serviciul internet minim 10 Gb + router WiFi 4G (dispozitiv staționar - minim 32 conexiuni)	48200000-0			10	
14.	Serviciul internet minim 10 Gb+ router WiFi 4G (dispozitiv portabil - minim 8 conexiuni)	48200000-0			10	
15.	Serviciul Roaming					50000,00

Secretariatului Parlamentului Republicii Moldova își rezervă dreptul de a mări/micșora, în funcție de necesități, numărul de abonamente.

Secretariatului Parlamentului Republicii Moldova își rezervă dreptul de a diminua, suspenda sau trece de la un tip de abonament la altul, față de convenția inițială, cu respectarea tuturor clauzelor contractuale (inclusiv cu transferarea și cumularea minutelor nefolosite de pe o luna pe alta), pe tot parcursul valabilității contractului.

Serviciile de transmisie de date vor putea fi adăugate opțional, la cerere, la orice tip de abonament de voce, sau vor putea fi folosite separat de serviciile de voce, utilizând modem-uri USB sau dispozitive dedicate (tableta, PC, laptop).

## **2.2 Specificații tehnice pentru serviciile mobile de voce și date**

Specificații tehnice minime obligatorii și eliminatorii privind rețeaua și serviciile de comunicații mobile (se vor preciza în mod expres și în aceeași ordine):

### **2.2.1 Rețeaua ofertantului obligatoriu trebuie să ofere:**

- a. și servicii de 2G: GSM 900/1800; GPRS/EDGE.
- b. și servicii de 3G+: UMTS (HSDPA+, HSUPA).
- c. și servicii de 4G: LTE.

### **2.2.2 Aria de acoperire (tehnologie GSM) a teritoriului geografic al țării exprimat în %:**

- a. Se acceptă ofertele operatorilor economici care oferă o acoperire la nivel teritorial de cel puțin 97,00 % pe întreg teritoriul al Republicii Moldova (inclusiv Transnistria) și acoperire de rețea din populație de cel puțin 99,5%;
- b. În susținerea cifrelor de acoperire, se vor prezenta liste complete cu localitățile acoperite, inclusiv și din punct de vedere al tipului de transmisie de date, informații valabile la data întocmirii ofertei;

### **2.2.3 Posibilitatea efectuării apelurilor nelimitate în cadrul CUG-lui, prețul fiind definit și integrat în abonamentul lunar.**

### **2.2.4 Stoparea convorbirilor în afara CUG-lui la epuizarea minutelor abonatului (limita de credit este de 0 minute), fără a fi afectate convorbirile din cadrul CUG-lui – convorbirile în cadrul CUG-lui sunt efectuate permanent);**

### **2.2.5 Posibilitatea controlării și/sau limitării consumului de bani/min. a abonamentelor angajaților (cheltuielile suplimentare efectuate de angajați, cu achitarea din contul Secretariatului Parlamentului RM – nu sunt acceptabile), echivalent servicii Cost Control sau limita de credit;**

- 2.2.6** Traficul internet, minutele naționale/internaționale și SMS-urile naționale, neutilizate în luna curentă vor fi transferate pe lunile următoare. Sumarea minutelor, SMS-urilor, traficului neutilizate în luna/lunile precedente va avea loc la data de 1 a lunii curente.
- 2.2.7** Posibilitatea de reîncărcare a contului personal de către angajați pentru a beneficia de servicii suplimentare (limita de credit este de 0 bani);
- 2.2.8** Înștiințarea imediată și obligatorie a utilizatorului, prin SMS gratuit, despre epuizarea minutelor incluse în abonamentul lunar, precum și despre epuizarea traficului internet și a pachetului de 100 SMS-uri;
- 2.2.9** La migrarea unui număr de telefon de la un abonament la altul, minutele nefolosite existente trebuie păstrate și transferate către noul abonament;
- 2.2.10** Prestatorul trebuie să asigure convorbiri către numere internaționale, pentru toate țările lumii, inclusiv din contul minutelor incluse în abonament;
- 2.2.11** În cazul efectuării apelurilor internaționale, convertirea minutelor din abonament se va efectua în următorul mod: 1 minut internațional=10 minute naționale.
- 2.2.12** Serviciul de roaming:
- a. Rețeaua de telefonie mobilă a ofertantului trebuie să permită efectuarea de convorbiri în sistem roaming pentru toate țările lumii.
  - b. Se vor prezenta anexat liste separate cu țările și tarifele serviciului roaming voce;
  - c. Se va asigura conectarea gratuită, la cerere, a serviciului de roaming de voce și date pentru toate tipurile de abonamente contractate. Activarea serviciului de roaming de voce și date se va face doar la cererea responsabililor desemnați să reprezinte Secretariatul Parlamentului Republicii Moldova în relația cu prestatorul. Nu se va percepe taxă de deschidere și nu se va solicita constituirea de depozite în lei sau valută pentru acest serviciu.
- 2.2.13** Se va asigura activarea/înlocuirea gratuită a cartelelor SIM în caz de furt, pierdere sau deteriorare, cu posibilitatea păstrării numărului de telefon, la solicitarea reprezentantului desemnat de Secretariatul Parlamentului Republicii Moldova;
- 2.2.14** Prestatorul are obligația de a asigura portarea numerelor existente (dacă este cazul) gratuit, în conformitate cu prevederile legale în vigoare și să asigure continuitatea serviciilor pe perioada portabilității.
- 2.2.15** Prestatorul are obligația de a asigura gratuit generarea facturii detaliate, la nivel de abonat, atât în format electronic, cât și pe format de hârtie.
- a. Se va asigura eliberarea facturilor lunare, detaliate, pe suport de hârtie.
  - b. Factura electronică, detaliată va cuprinde toate tipurile de abonamente și costurile acestora; tipul, durata apelurilor utilizatorilor, precum și data, ora apelurilor, numerele apelate.
  - c. Factura electronică, detaliată va conține informație cu privire la cantitatea și costurile serviciilor acordate în luna respectivă (de ex: minute din abonament, SMS-uri, trafic de date, costul altor servicii suplimentare) pentru fiecare număr;
  - d. Facturile consolidate de telefonie vor fi transmise în original Secretariatului Parlamentului prin e-mail și/sau vor fi însoțite de medii de stocare pe suport optic (CD/DVD) ce cuprind toate facturile detaliate, inclusiv informație despre serviciile neutilizate în lunile precedente și transferate pe luna curentă, pentru fiecare număr.

- e. Prestatorul are obligația de a actualiza situația lunară a abonamentelor pînă la emiterea facturii (de ex. activări de SIM-uri, suspendări temporare, etc.), în conformitate cu modificările transmise de reprezentantul desemnat de Secretariatul Parlamentului.
- 2.2.16** Prestatorul trebuie să asigure gratuit activarea – dezactivarea mesageriei vocale, la cerere, la solicitarea reprezentantului desemnat de Secretariatul Parlamentului Republicii Moldova. Consultarea gratuită a mesageriei vocale precum și posibilitatea notificării atunci cînd utilizatorul are telefonul închis sau se află într-o zonă fără acoperire, sau este angajat într-o altă convorbire și informarea privind costurile și minutele disponibile.
- 2.2.17** Să asigure transmiterea și recepționarea de mesaje scurte - SMS. Să asigure transmiterea SMS-urilor, inclusiv din contul minutelor incluse în abonament;
- 2.2.18** În cazul expedierii SMS-urilor, convertirea minutelor din abonament se va efectua în următorul mod: 1 SMS=1 minut național.
- 2.2.19** Să asigure transmiterea și recepționarea de mesaje multimedia – MMS.
- 2.2.20** Să fie disponibil serviciul de apel în așteptare.
- 2.2.21** Să asigure posibilitatea reținerii apelurilor pe linie.
- 2.2.22** Să fie posibilă redirectionarea apelurilor.
- 2.2.23** Apeluri taxate la secundă, începînd cu prima secundă;
- 2.2.24** Pentru fiecare număr corporativ, oferirea posibilității de a apela *două numere preferate* din rețeaua operatorului gratuit, nelimitat.
- 2.2.25** Se va asigura consultarea gratuită de către abonat a numărului de minute de convorbire utilizate/consumate, precum și balanța curentă a contului.
- 2.2.26** Următoarele servicii urmează a fi prestate gratuit și doar la solicitarea strictă a persoanei de contact, fără restricții și procură: schimb de SIM, schimb de abonament, schimb de număr, deconectarea temporară și păstrarea numărului pe toată valabilitatea contractului;
- 2.2.27** Prețurile trebuie să fie fixe pe întreaga perioadă de realizare a contractului;
- 2.2.28** Posibilitatea conectării serviciului internet mobil la solicitarea expresă a persoanei de contact din cadrul Secretariatul Parlamentului și achitarea acestuia de către Secretariatul Parlamentului;
- 2.2.29** Posibilitatea conectării serviciului internet mobil la solicitarea expresă a persoanei de contact din cadrul Secretariatul Parlamentului și achitarea acestuia de către utilizatori, din cont propriu;
- 2.2.30** La epuizarea minutelor incluse în abonament, traficul internet mobil nu va fi blocat/suspendat.
- 2.2.31** În cazul epuizării minutelor din abonament, utilizatorul respectiv va fi informat printr-un mesaj SMS despre tarifele aplicabile de către operatorul de telefonie mobilă.
- 2.2.32** Operatorul de telefonie mobilă urmează să asigure convorbiri gratis, nelimitate între persoana responsabilă de telefonie mobilă a Secretariatului Parlamentului și persoana responsabilă a operatorului de telefonie.
- 2.2.33** Posibilitatea utilizării tipurilor de SIM-carduri oferite de operator, fără necesitatea schimbării telefoanelor mobile ale beneficiarilor. În cazul în care SIM-cardurile oferite de operator nu vor fi compatibile cu telefoanele mobile ale utilizatorilor, operatorul va oferi în folosință gratuită, pe toată durata contractului, aparate de telefon compatibile cu SIM-cardurile oferite.

- 2.2.34** În caz de necesitate a schimbării SIM-cardurilor anterior atribuite utilizatorilor de telefonie mobilă, câștigătorul concursului prin cererea ofertei de preț va asigura distribuirea SIM-cardurilor noi pentru utilizatorii rețelei de telefonie mobilă corporativă a Secretariatului Parlamentului.
- 2.2.35** Activarea pachetelor și serviciilor suplimentare va fi efectuată la cererea persoanei de contact din cadrul Secretariatul Parlamentului, cu înștiințarea abonatului de către operator prin SMS gratuit.
- 2.2.36** Modemul oferit pentru transmisia de date va folosi sistemele de comunicare 4G cu suportul LTE/UMTS/GSM.
- 2.2.37** Specificații routere WiFi:
- a. Transfer de date: 2G / 3G / 4G
  - b. Frecvența de lucru: LTE 800 / 900 / 1800 / 2100 / 2600 MHz · 3G BAND: UMTS 850 / 900 / 1900 / 2100 MHz · 2G BAND: GSM/GPRS/EDGE 850/900/1800/1900 MHz
  - c. Viteza de transfer: min. 150Mbps DL/50Mbps UL
  - d. Conectivitate: WiFi 2.4GHz & 5GHz
  - e. Wi-Fi Protocol: min. 802.11b/g/n
  - f. Număr de conexiuni: primul tip de dispozitiv (staționar) - minim 32, al doilea tip de dispozitiv (portabil) - minim 8;
- 2.2.38** La depășirea traficului inițial național la viteza maxima a abonamentului, viteza traficului național va scădea min. până la 512 Kbps (download/upload), urmînd a reveni la valorile inițiale în următoarea lună de facturare. Traficul național efectuat peste valoarea celui inițial nu va fi taxat. În caz de necesitate, beneficiarul va putea solicita operatorului, în scris, pentru un anumit număr, activarea unui nou pachet de transfer de date, la suma specificată în ofertă.
- 2.2.39** Prestatorul are obligația de a asigura un program de asistență tehnică 24 ore/zi, 7 zile/săptămîină, la care să se apeleze prin intermediul a cel puțin unui număr de telefon (apelabil gratuit) și a unei adrese de e-mail, unde trebuie să răspundă personal responsabil pentru Secretariatul Parlamentului. De asemenea, se vor trata solicitări curente de blocare/deblocare cod PUK, înlocuire SIM, activare/dezactivare servicii de internațional și roaming.
- 2.2.40** Se va asigura asistență tehnică permanentă (pentru servicii de blocări cartele/terminale, activări/dezactivări cartele/terminale, deranjamente, deschidere/închidere roaming, schimbări numere de telefon, etc.). În situația în care persoanele desemnate nu sunt disponibile, activitatea va fi preluată automat de la același număr de telefon sau adresă de e-mail specificate inițial.
- 2.2.41** Constatarea deficiențelor în asigurarea serviciilor obligă prestatorul la remedierea acestora în termen de maximum 24 ore de la constatare. În cazul în care prestatorul se dovedește incapabil să îndeplinească această obligație, se va proceda la rezilierea contractului de servicii și reținerea garanției de bună execuție.