

CERINȚE TEHNICE
pentru prestarea serviciilor de deservire și extindere a garanției sistemului de
stocare a datelor HP 3PAR

Specificația echipamentului:

Part număr	Denumirea echipamentului	Număr de serie
QR483A	HP 3Par Store Serv 7400	CZ34403319
QR483A	HP 3Par Store Serv 7400	CZ34403320

Obligațiunile Prestatorului privind prestarea serviciilor de deservire și extindere a garanției sistemului de stocare a datelor HP 3PAR va implica următoarele activități:

1. Condiții de prestare a serviciilor:

Serviciile de mentenanță și reparare (*serviciul HPE Pointnext Tech Care Basic*) a sistemului de stocare a datelor HP 3PAR vor fi prestate conform listei specificației echipamentului.

Serviciile prestate trebuie să fie asigurate de o garanție a producătorului de echipamente, cu posibilitatea verificării on-line a perioadei de garanție.

Prestatorul este obligat să asigure:

- diagnostica la distanță pentru toate echipamentele conform listei specificației echipamentului;
- mentenanța la distanță pentru toate echipamentele conform listei specificației echipamentului;
- reînnoirea și instalarea mijloacelor de soft specializat pentru sistemul de stocare HP 3PAR și pentru componente, după caz;
- repararea echipamentului, conform listei specificației echipamentului, cu înlocuirea pieselor defectate pe locul instalării echipamentului conform listei. Prețul serviciilor, al tuturor materialelor consumabile și al pieselor de schimb, care vor fi utilizate sau înlocuite de către Prestator, trebuie să fie inclus în prețul serviciilor de mentenanță și reparare.

Prestatorul va preda pentru distrugere Beneficiarului toți purtătorii de memorie/informație defectați, în scopul evitării riscului în domeniul securității informaționale și al compromiterii datelor.

Pentru toate cazurile de schimbare a pieselor defectate, Prestatorul trebuie să prezinte actul de predare/primire.

Serviciile prestate în termen de o lună trebuie să fie argumentate printr-un *Act de prestare a serviciilor* cu indicarea exactă a serviciilor executate.

2. Orele de lucru :

Zilnic: intervalul de timp cuprins între orele 08:00 și 17:00;

Săptămânal: 5 zile lucrătoare, cu excepția sărbătorilor oficiale din Republica Moldova.

3. Termeni de reacție:

În cazul în care vor parveni solicitări privind oferirea mentenanței, în special cu referire la cazurile de asigurare a funcționării sistemului, este necesară aplicarea timpului de reacție/de restabilire a funcționalității conform tabelului:

Neconcordanță	Descriere	Timpul maxim de reacție	Timpul maxim de restabilire a funcționalității sau de soluționare a problemei (ore de lucru, zile)
Înaltă	Probleme care au o influență înaltă asupra funcționalității serverelor și care pot duce la limitarea funcționării sistemului nivelului central.	Timp maxim de reacție: 4 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 5 zile lucrătoare
Medie	Probleme ce țin de dereglările funcționalității serverelor, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau al funcționării sistemului nivelului central.	Timp maxim de reacție: 8 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 10 zile lucrătoare
Redusă	Probleme cu impact redus sau foarte redus asupra funcționalității serverelor nivelului central.	Timp maxim de reacție: NBD (Next Business Day)	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 15 zile lucrătoare

Excepții: cazurile de upgrade, cod suplimentar sau script.

Pentru asigurarea confidențialității datelor Prestatorul pe perioada prestării serviciului trebuie să semneze cu Beneficiarul un acord de confidențialitate.