

CAIET DE SARCINI

Obiectul: Servicii de deservire și extindere a garanției echipamentului TI la nivel central pentru anul 2025

Autoritatea contractantă:

Instituția Publică Cadastrul Bunurilor Imobile

Adresa: mun. Chișinău, str. Alexandr Pușkin, nr. 47.

1. Descriere generală. Informații:

Serviciile de deservire și extindere a garanției echipamentului TI la nivel central sunt achiziționate în scopul întreținerii capacității de funcționare neîntreruptă a echipamentelor HPE la nivel central este necesar de achiziționat serviciile de deservire cu mentenanță și suport de la producător, pentru echipamentele din posesia și gestiunea Instituția Publică Cadastrul Bunurilor Imobile, care la rândul său va asigura funcționarea neîntreruptă a sistemelor informaționale ale IP CBI și stocarea garantată a datelor.

Echipamentul găzduiește o mare parte din informațiile și aplicațiile critice ale IP CBI, aflate în colocare în centrul de date STISC. Defectarea serverelor pe o perioadă extinsă ar putea avea consecințe grave, precum întreruperea serviciilor cadastrale esențiale. Lipsa unei intervenții rapide și eficiente ar putea duce la blocaje operaționale majore, afectând prestarea serviciilor și generând riscuri semnificative pentru continuitatea activităților Instituției.

2. Utilizarea, păstrarea, protecția, calitatea produselor/serviciilor:

Suma estimativ: 46 676,00 lei fără TVA.

Nr. d/o	Denumirea serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Preț unitar estimativ, lei fără TVA	Suma estimativă, lei fără TVA
1.	Servicii de deservire și extindere a garanției echipamentului TI la nivel central	luni	12	13 987,84	167 854,00
	TOTAL				167 854,00

Termen de prestare: Serviciile vor fi prestate pe parcursul a 12 luni consecutive (abonament) după semnarea contractului, în perioada 01.01.2025 – 31.12.2025, conform cerințelor indicate în *Anexa nr.1*.

Direcția generală tehnologii informaționale
Șef

 Andrei SÎRBU

Direcția administrare sistemelor informaționale
Șef

 Mihail POTLOG

Executor: D. Ignatiuc

CERINȚE TEHNICE
pentru prestarea serviciilor de deservire și extindere a garanției
echipamentului TI la nivel central pentru anul 2025

Specificația echipamentului:

Tabelul nr. 1

Part număr	Denumirea echipamentului	Număr de serie	Perioada prestării serviciilor
K2Q36B	HP 3Par Store Serv 8200	CZ2903040T	01.01.2025 - 31.12.2025
E7Y72A	HPE 3PAR 8000 LFF(3.5in) Fld Int Dr Encl	CZ2903040S	01.01.2025 - 31.12.2025

Obligațiunile Prestatorului cu privire la prestarea serviciilor de deservire și extindere a garanției echipamentelor HPE, va implica următoarele activități:

1. Condiții de prestare a serviciilor:

Serviciile de mentenanță și reparare (HPE Tech Care Essential wDMR SVC pentru HPE 3PAR, HPE Tech Care Basic wDMR SVC - pentru alte echipamente) a serverelor și a echipamentului specializat vor fi prestate conform listei cu specificația echipamentului (Tabelul nr.1).

Serviciile prestate trebuie să fie asigurate cu 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 servere și pentru componente, după caz;
- reînnoirea și instalarea mijloacelor de soft specializat pentru sistemul de stocare HP 3PAR, alte echipamente și pentru componente conform Tabelul nr.1, după caz;
- repararea echipamentului, conform listei specificației echipamentului – Tabelul nr.1, 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 - 17:00;

Săptămânal: 5 zile lucrătoare, cu excepția sărbătorilor oficiale din Republicii 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:

Tabelul nr. 2			
Neconcordanță	Descriere	Timpul maxim de reacție	Timp maxim de restabilire a funcționalității sau de soluționare a problemei (ore de lucru, zile)
Înaltă	Probleme care au o influență înaltă asupra funcționalității serverelor, sistemelor de stocare a datelor, care pot duce la limitarea funcționării echipamentelor	Timp maxim de reacție: 4 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 5 zile lucrătoare
Medie	Probleme ce țin de dereglările funcționalității serverelor, sistemelor de stocare a datelor, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau al funcționării echipamentelor	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 echipamentelor	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 serviciilor (01.01.2025 – 31.12.2025) va semna cu Beneficiar un Acord de confidențialitate.