

CERINȚE OBLIGATORII

pentru prestarea serviciilor de deservire și extindere a garanției sistemului de recunoaștere facială (FRS)

Specificația echipamentului

Part Număr	Denumirea echipamentului	Număr de serie
681844-B21	HPE BladeSystem c7000 Enclosure G3	CZ3633KB64
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9	CZ3633KB65
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9	CZ3633KB6A
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9	CZ3633KB6T
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9	CZ3633KB70
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9	CZ3633KB7F
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9	CZ3633KB7M
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9	CZ3633KB85
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9	CZ3633KB8A
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9	CZ3633KB6F
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9	CZ3633KB6M
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9	CZ3633KB75
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9	CZ3633KB7A
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9	CZ3633KB7T
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9	CZ3633KB80
777426-B21	HPE ProLiant DL120 Gen9	CZ3633KB5S
777426-B21	HPE ProLiant DL120 Gen9	CZ3633KB59
777426-B21	HPE ProLiant DL120 Gen9	CZ3633KB5Y
777426-B21	HPE ProLiant DL120 Gen9	CZ3633KB54
C8S46A	Brocade 16Gb/28c SAN Switch	CN8627F00E
C8S46A	Brocade 16Gb/28c SAN Switch	CN8627F015
K2Q36A	HPE 3PAR 8200	CZ3633KB52
K2Q36A	HPE 3PAR 8200	CZ3633KB53

Obligațiunile Prestatorului, privind prestarea serviciilor de deservire și extindere a garanției a Sistemului de recunoaștere facială (FRS), va implica următoarele activități:

1. Condiții de prestare a serviciilor:

Serviciile de mentenanță și reparare (HPE Pointnext Tech Care Basic) a serverelor și a echipamentului specializat se solicită să fie prestate conform listei cu specificația echipamentului.

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;
- mentenanță 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 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:

Necon-cordanță	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, 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	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 serviciilor trebuie să semneze cu Beneficiarul un acord de confidențialitate.