

CERINȚE OBLIGATORII

PENTRU PRESTAREA SERVICIILOR DE PUNERE ÎN FUNCȚIUNE, A GARANȚIEI ȘI A SERVICIILOR DE SUPT(DESERVIRE, MENTENANȚĂ ȘI REPARAȚIE) A ECHIPAMENTELOR – ENTERPRISE SERVER (tip X) / ENTERPRISE STORAGE(SISTEME DE STOCARE) (tip X)

Specificația echipamentelor

Tabelul nr. 1

Nr. ord.	Denumirea echipamentului cu indicarea modelului de Enterprise server (tip X) / Enterprise storage (sisteme de stocare) (tip X)
1	(se va completa conform modelul și tipul de echipament specificate în oferta tehnică pentru fiecare lot în parte)
...	
n	

Obligațiunile Furnizorului cu privire la prestarea serviciilor de punere în funcțiune, a garanției și a serviciilor de suport (deservire, mentenanță și reparație) a echipamentelor Enterprise server (tip X) / Enterprise storage (sisteme de stocare) (tip X), va implica următoarele activități:

1. Condiții Generale:

Condițiile și termenele de garanție a calității Bunurilor specificate și serviciile de suport **vor decurge din data livrării bunurilor la sediul Cumpărătorului și acceptării acestora de către acestuia.**

Furnizorul, întru asigurarea obligațiilor și responsabilităților de deservire și mentenanță tehnică ce îi revin pentru toată perioada stabilită în cerințele tehnice, va fi responsabil de dispunerea de specialiști proprii (angajați ai Furnizorului) care dețin certificare de la Producător pentru deservire și mentenanță a bunurilor nemijlocit propuse (trebuie întrunită obligatoriu corespunderea certificatelor specialiștilor propuși pentru executarea contractului inclusiv pentru: marca comercială, tipul (Enterprise) și modelul echipamentului). În cazul în care pe parcursul activităților după livrare la sediul Cumpărătorului, pentru care nemijlocit specialiștii Furnizorului vor fi responsabili inclusiv și de despachetare a echipamentelor din ambalajul original de la producător, instalare, configurare inițială a bunurilor, se va constata lipsa unor părți componente, fără de care bunurile livrate nu pot funcționa în modul stabilit în documentația de atribuire (contractul semnat între Părți), Furnizorul se obligă, din cont propriu să completeze componenta / componentele respective în termeni proximi, cu încadrarea în termenii limită și condițiile de livrare/executare/ prestare expuse în Anunțul de participare (stipulate în Contract).

Acceptanța prin semnarea actului de predare-primire a bunurilor și a facturii fiscale de către Cumpărător este condiționată de îndeplinirea cerinței privind livrarea bunurilor în componența deplină a echipamentului (nemijlocit dispozitivele computaționale – Enterprise server (tip X) / Enterprise storage (sisteme de stocare) (tip X), cablurile de conexiune, cabluri de alimentare de la surse de energie electrică, șine de montare în rack, etc.) în strictă conformitate cu cerințele tehnice din documentația de atribuire (a contractului) prevăzute pentru bunurile livrate.

Furnizorul va fi responsabil pentru implementarea completă a sistemului computațional - Enterprise server (tip X) / Enterprise storage (sisteme de stocare) (tip X), inclusiv serviciile și manopera aferente: livrarea, despachetarea, instalarea, conectarea, configurarea, punerea în funcțiune și alte servicii relevante, inclusiv și instruirea personalului tehnic al Cumpărătorului vor fi incluse în prețul bunurilor.

Furnizorul se va asigura că testele de performanță și funcționalitate sunt efectuate în conformitate cu cerințele tehnice și cu planul de testare, care va fi convenit (în dependență de tipul și modelele de echipament propuse) după semnarea contractului cu Cumpărătorul.

Orice module și/sau componente hardware care necesită licențiere obligatorie conform cerințelor producătorilor trebuie să fie acoperite de aceste licențe pentru cel puțin 5 ani (60 luni integral), costurile aferente pentru licențiere vor fi incluse în prețul bunurilor.

Orice licențe necesare (dacă este prevăzut de termenii și condițiile producătorului) pentru caracteristicile minime a sistemului de management (KVM) stipulate în cerințele tehnice și pentru software-ul/firmware-ul specific serverului/sistemului de stocare, inclusiv actualizările/patch-urile periodice, trebuie incluse în ofertă și furnizate pe bază perpetuă (perpetual) - obligatoriu valabil pe durata de viață integrală a serverului.

Serviciile de garanție și suport pentru perioada minimă de 5 ani (60 luni integral) indicată în Anunțul de participare (stipulate în contract), vor fi incluse în prețul bunurilor.

2. Condiții de garanție:

Garanție și suport, minim: 5 ani (60 luni integral) de tipul și nivelul – „Next Business Day” (minim incl. asistență și diagnosticare la distanță a producătorului, piese de schimb, actualizare și asistență software).

Furnizorul trebuie să asigure accesul direct al Cumpărătorului către portalul web al Producătorilor pentru verificarea înregistrării echipamentelor și serviciilor aferente (de garanție, de suport, de activare a licențelor (*după caz dacă sunt impuse de producător cerințe de licențiere*), etc) nemijlocit pe numele Autorității contractante.

Forma prezentării garanției:

- Furnizorul va trebui să prezinte un document confirmativ parvenit de la compania producător, la data livrării, recepționării și acceptării bunurilor, care să reflecte în clar termenul de garanție pentru echipamentele și componentele contractate, și/sau o confirmare pe site-ul producătorului (în baza part number și/sau serial number) că echipamentele livrate sunt acoperite de garanție pentru perioada stabilită pentru fiecare echipament conform documentației de atribuire (contract).

- Echipamentele vor fi înregistrate în bazele de date ale producătorilor oficiali, pe numele Cumpărătorului final - Autoritatea contractantă (ASP).

În perioada de garanție a bunurilor livrate, Furnizorul este obligat să asigure minim următoarele cerințe de garanție față de Cumpărător:

- Asistența tehnică în caz de incidente și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu web Service-Desk;

- Serviciul web Service-Desk trebuie să asigure înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile de garanție solicitate, urmărirea stării în care se află un apel a cazului de garanție/suport și consultarea istoricului unui apel, o bună comunicare între membrii echipelor Furnizorului și echipa Cumpărătorului, acces rapid la soluțiile existente, istoria solicitărilor/problemelor și gestionarea informației, după caz, rapoarte statistice care să permită monitorizarea și analiza nivelului calității serviciilor (durata de rezolvare, timp de remediere, etc.). În acest scop, Ofertantul va descrie în ofertă modul, procedurile de lucru și datele de contact al serviciului Service-Desk și instrumentul web de gestionare a solicitărilor – cu indicarea minim a URL (web-link) a web-portalului, telefoanele de contact și alte informații relevante.

3. Condiții de prestare a serviciilor de suport (deservire, mentenanță și reparație):

Serviciile de suport care includ - deservire, mentenanță și reparație, în corespundere cu tipul și perioada de suport pentru echipamente asigurat de producătorul oficial și partenerul autorizat local, a Enterprise server (*tip X*) / Enterprise storage (Sisteme de stocare) (*tip X*) vor fi prestate conform listei cu specificația echipamentului (*Tabelul nr. 1*).

La plasarea unei solicitări de suport (defecțiune, deficiență/problemă de funcționare),

Cumpărătorul va stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a gravității solicitării:

Majoră: 7 (zile per săptămână)*24 (ore per zi)*365 (zile per an) - timpul de disponibilitate a serviciului, precum și 30 minute maxim pentru timpul de răspuns, iar timpul de soluționare nu trebuie să depășească 4 ore lucrătoare;

Medie: 5 (zile per săptămână)*10 (ore per zi) - timpul de disponibilitate a serviciului, precum și 60 minute maxim pentru timpul de răspuns, iar timpul de soluționare nu trebuie să depășească 10 zile lucrătoare;

Minoră: 5 (zile per săptămână)*10 (ore per zi) - timpul de disponibilitate a serviciului, precum și 120 minute maxim pentru timpul de răspuns, iar timpul de soluționare nu trebuie să depășească 15 zile lucrătoare.

Furnizorul trebuie să asigure prestarea serviciilor de garanție și suport cu respectarea nivelului de calitate a serviciilor (service level agreement - SLA) stabilite după cum urmează:

- Înlăturarea problemei presupune fără a se limita doar la cele indicate - repararea și/sau substituirea componentelor hardware defecte, precum și instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a acestora.

- Toate serviciile de deservire, mentenanță și reparație a echipamentului se execută la sediul Cumpărătorului (on-site) de către personalul calificat (certificat corespunzător de Producătorul echipamentului) din contul Furnizorului, utilizând componentele și piesele de schimb originale livrate de la producătorul echipamentului. Se acceptă remedierea defecțiunilor de nivel software de la sediul Furnizorului (off-site) doar în cazul în care acest lucru nu diminuează nivelul de calitate al serviciilor. În cazul unor defecțiuni mai grave, echipamentul se va transporta de către Furnizor la centrul de deservire localizat în Republica Moldova, autorizat de producător precum și din contul Furnizorului. Toate activitățile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, asigurarea transportării internaționale și naționale, perfectarea procedurilor vamale și achitarea taxelor vamale de import/export a componentelor și pieselor de schimb uzate și/sau celor defecte, etc.) vor fi efectuate de către Furnizor din contul său. Garanția conform nivelului stabilit NBD va include și toate costurile aferente componentelor hardware și pieselor de schimb uzate sau defecte, precum și al manoperei.

Prestarea serviciilor de suport în perioada de garanție, fără a se limita doar la cele menționate mai jos, va include și următoarele:

- efectuarea serviciilor periodice de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea (functional patch) și securitatea (security patch) echipamentului în limita versiunilor actualizate disponibile de la producător pentru echipamentul deservit;

- diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;

- diagnosticarea on-site sau de la distanță (după caz) pentru toate echipamentele (conform listei specificației echipamentelor din **Tabelul nr.1**);

- mentenanța on-site sau de la distanță (după caz) pentru toate echipamentele (conform listei specificației echipamentelor din **Tabelul nr.1**);

- repararea echipamentului cu înlocuirea pieselor uzate și/sau defectate pe locul instalării (la sediul Cumpărătorului) pentru toate echipamentele (conform listei specificației echipamentelor din **Tabelul nr.1**);

- **Unitățile de stocare defecte nu sunt supuse returnării pentru a asigura conformarea cu cerințele de securitate informațională.** Furnizorul va preda pentru distrugere Cumpărătorului toți purtătorii de memorie/informație uzați și/sau defectați, în scopul evitării riscurilor în domeniul securității informaționale și al compromiterii datelor;

- pentru toate cazurile de schimbare a pieselor uzate și/sau defectate, Furnizorul trebuie să prezinte Cumpărătorului - **Actul de predare/primire, care să includă cel puțin denumirea componentei hardware/piese de schimb, part number, serial number, data schimbării și motivul de schimbare, alte detalii după caz;**

- propuneri și recomandări de acțiuni și metode corective de soluționare și prevenire a incidentelor cu indicarea nivelului de importanță și termenul maxim de aplicare recomandat de

Producător și/sau Furnizor (Partener autorizat).

4. Ore de lucru:

În perioada de garanție stabilită pentru Bunurile specificate în documentația de atribuire (Contract), Furnizorul este obligat să asigure serviciile de suport - deservirea tehnică, mentenanța și reparația Bunurilor conform următoarelor condiții minime:

Să dețină o linie telefonică de acces pentru suport „hot-line”, disponibil pentru Cumpărător în zilele de lucru în **intervalul de timp 08:00 – 18:00**, pentru anunțarea deficiențelor de funcționare și a defectărilor depistate în funcționarea echipamentelor conform listei specificației echipamentelor din **Tabelul nr.1**: nr. telefon +373 22 *_(se va completa de ofertant numărul de telefon)_* și la adresa de e-mail: *_(se va completa de ofertant adresa email)_*, web-portal al serviciului Service-Desk *_(se va completa de ofertant URL)_*.

La solicitarea Cumpărătorului, Furnizorul trebuie să execute serviciile de remediere a defectărilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare (weekend/sărbători oficiale). În cazul în care la necesitatea Cumpărătorului executarea serviciilor de diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare.

5. Termeni de disponibilitate a serviciilor de suport, reacție și restabilire (remediere) a funcționalității:

În cazul în care vor parveni cazuri de garanție și solicitări privind oferirea suportului (deservirii, mentenanței și reparației), în special cu referire la cazurile de asigurare a funcționării sistemului computațional, este necesară aplicarea timpului de reacție și de restabilire a funcționalității conform cerințelor minime indicate în tabelul nr. 2:

Tabelul nr. 2

Neconcordanță	Descriere	Timpul maxim de reacție	Timp maxim de restabilire a funcționalității sau de soluționare a problemei (ore de lucru, zile lucrătoare)
Majoră	Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentelor și care pot duce la limitarea funcționării echipamentelor sau a unor componente ale echipamentelor și necesită acțiuni corective imediate.	Timp maxim de reacție: 30 min	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 4 ore lucrătoare
Medie	Probleme ce țin de dereglările funcționalității echipamentelor și care afectează parțial funcționalitatea echipamentelor fără a fi afectate funcționalitățile de bază - care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau al funcționării echipamentelor.	Timp maxim de reacție: 60 min	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 10 zile lucrătoare

Minoră	Problemele cu impact redus sau foarte redus asupra funcționalității echipamentelor, ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ funcționalitatea echipamentelor.	Timp maxim de reacție: 120 min	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 15 zile lucrătoare
--------	---	-----------------------------------	---

! Important:

Pentru asigurarea conformării cu reglementările privind securitatea informațională și a confidențialității datelor, pentru perioada integrală de garanție, și servicii de suport (deservire, mentenanță și reparație): 5 ani – 60 luni integral, conform documentației de atribuire (contractului), Cumpărătorul va semna cu Furnizorul un acord de confidențialitate, precum și declarații de confidențialitate cu fiecare specialist tehnic certificat corespunzător de Producător – angajat în cadrul companiei Furnizorului, propus și desemnat pentru executarea contractului.

În cazul încetării raporturilor juridice între Furnizorul (Angajator) echipamentelor și specialistul tehnic (Salariat) certificat, Furnizorul va informa obligatoriu ASP (prin scrisoare oficială și mesaj electronic la adresa - sas@asp.gov.md) cu cel târziu 5 zile înaintea încetării raporturilor juridice pentru a fi restricționate accesul în incinta ASP și sistarea tuturor credențialelor de acces de la distanță (VPN) la echipamentele ASP. Furnizorul este obligat la rândul său, să asigure retragerea imediată a tuturor nivelelor de acces și credențialelor de acces acordate specialistului tehnic desemnat pentru executarea obligațiunilor și responsabilităților ce îi revin Furnizorului conform cerințelor tehnice de garanție și prestare servicii de suport (deservire, mentenanță și reparație) în raport cu echipamentele livrate către ASP, dar nu mai târziu de ultima zi de raporturi juridice.