

**CERINȚE TEHNICE pentru prestarea serviciilor de deservire și extindere a garanției sistemului de stocare a datelor la nivel central NetApp FAS8020**

**Cerințe față de serviciile de mentenanță avansată de producere pentru sistemul de stocare NetApp FAS8020, care vor fi prestate de către compania – Prestator (în continuare Prestator)**

**Prelungirea termenului de mentenanță originală NetApp până la 31.12.2022**

**Mentenanță originală NetApp include:**

1. Soluționarea problemelor software DataOnTap prin intermediul portalului de mentenanță <https://myautosupport.com>, acces la portalul de actualizări Software și Firmware NetApp.
2. Livrarea pieselor de schimb originale NetApp pentru perioada de mentenanță solicitată în maxim 4 zile lucrătoare, la sediul companiei de logistică și curierat rapid (ex.: DHL/UPS/FedEx).

**Serviciile de mentenanță avansată pentru sistemul de stocare NetApp FAS8020 (Dual Controller) pentru perioada până la 31.12.2022**

Serviciile de mentenanță trebuie să fie oferite de către Prestator ce deține statutul Authorized NetApp Service Partener și dispune de personal calificat - cel puțin 2 ingineri certificați NetApp Certified Support Engineers, localizați pe teritoriul Republicii Moldova. Este obligatorie prezentarea copiilor certificatelor

**Serviciile de mentenanță avansată includ următoarele:**

**Serviciile de mentenanță Software (ONTAP 9)**

**1. Diagnosticare**

Inginerul sau inginerii de serviciu de Prestator vor fi responsabili de efectuarea diagnosticii problemelor software (funcțional ONTAP) și de mentenanță echipei de administratori ai Agenției Servicii Publice (ASP) pentru diagnosticarea problemelor de infrastructură, ce interacționează direct cu sistemul de stocare NetApp FAS8020. De asemenea, vor fi responsabili de deschiderea și coordonarea ticketelor de mentenanță pe pagina de mentenanță oficială NetApp: <https://myautosupport.com>.

## **2. Actualizare OS și Firmware**

Inginerii de serviciu vor instala actualizările software pentru OS ONTAP în cazurile:

- depistării bug-urilor (cu mențiunea tipului de versiune ONTAP, în care acestea sunt corectate);
- erorilor de funcționare ce pot fi cauzate de incompatibilitatea infrastructurii ASP cu versiunile OS ONTAP;
- expirării termenului mentenanței oficiale pentru versiunea ONTAP al sistemului de stocare.

## **3. Call-Centru și sistem de ticketing Help-Desk**

Prestatorul ce va oferi serviciile de mentenanță trebuie să dețină un număr de telefon destinat cazurilor critice pentru a contacta în mod direct inginerii de serviciu cu regim de lucru 24/7/365. Totodată, Prestator trebuie să dețină și accesul la sistemul de ticketing Help-Desk, practicabil 24/7/365. Apelurile către numărul de telefon indicat vor fi efectuate doar în cazuri de urgență, care vor avea un nivel de gravitate înaltă (sistemul nu funcționează și accesul la date nu este disponibil). În cazurile cu nivel de gravitate medie și redusă va fi utilizat, fără excepție, sistemul de ticketing Help-Desk al Prestatorului care va oferi serviciile de mentenanță.

## **Serviciile de mentenanță pentru Hardware**

### **1. Serviciile de mentenanță tehnică la distanță**

Inginerii de servicii ale Prestatorului, în caz de necesitate, trebuie să fie disponibili pentru a oferi serviciile de mentenanță tehnică la distanță, în dependență de nivelul și gravitatea cazurilor de importanță medie sau redusă.

### **2. Serviciile de mentenanță tehnică On-site**

Serviciile de mentenanță hardware on-site vor fi efectuate în cazurile:

- de diagnosticare, instalare și configurare a pieselor de schimb,
- de aplicare a recomandărilor NetApp pentru configurarea optimă a sistemului, restabilirea inițială a funcționalității și nivelului de performanță inițială.

### **3. Piese de schimb**

Toate cheltuielile legate de livrarea pieselor de schimb On-site (de exemplu, comanda, vămuirea import/export și alte cheltuieli) vor fi acoperite în totalitate de către Prestator care va oferi serviciile de mentenanță avansată. Piesele de schimb vor fi livrate de Prestator într-un termen de maxim 4 zile lucrătoare din momentul diagnosticării finale și acceptarea comenzii din partea mentenanței NetApp. La depozitul Prestatorului care va presta serviciile de mentenanță avansată, vor fi stocate pentru cazuri de urgență minim 2 discuri rigide de schimb originale NetApp, echivalente celor instalate în sistemul FAS8020.

**Serviciile de consultare și testare prestate de către Prestator vor conține:**

1. Consultarea administratorilor ASP în utilizarea tehnologiilor NetApp, crearea de arhitectură optimă pentru utilizarea sistemului de stocare NetApp cu aplicațiile și serviciile existente sau noi din cadrul ASP.
2. Efectuarea configurărilor și a demonstrărilor în regim de “*proiect pilot*” a funcționalităților sau produselor noi NetApp, ce pot fi utilizate în cadrul ASP, pentru sporirea eficienței și optimizarea serviciilor.

**Serviciile de mentenanță avansată vor fi oferite de Prestator conform următoarelor reguli:**

1. **Nivel Redus** (de exemplu, datele de pe sistemul de stocare sunt accesibile, performanța nu este afectată, însă unele funcționalități ale sistemului nu sunt accesibile):
  - a) timpul de reacție a inginerilor ce va presta serviciile de mentenanță: la telefon/Help-Desk – maxim 4 ore;
  - b) soluționarea incidentului – maxim 72 ore.
2. **Nivel Mediu** (de exemplu, datele de pe sistemul de stocare sunt accesibile, însă performanța sistemului nu este acceptabilă de către serviciile ASP sau unele funcționalități ale sistemului duc la scăderea performanței sau a disponibilității datelor):
  - a) timpul de reacție a inginerilor ce va presta serviciile de mentenanță – maxim 1 oră;
  - b) inginerul ce va presta serviciile de mentenanță trebuie să fie disponibil On-site pentru efectuarea diagnosticării sistemului – maxim 2 ore din momentul deschiderii tichet-ului pe portalul de Help-Desk;
  - c) timpul de soluționarea incidentului – maxim 48 ore.
3. **Nivel Critic** (de exemplu, datele sistemului de stocare nu sunt accesibile, sistemul nu este accesibil):
  - a) timpul de reacție a inginerilor ce va presta serviciile de mentenanță – în 15 minute prin telefon, după primul apel de la service;
  - b) inginerul ce va presta serviciile de mentenanță trebuie să fie disponibil On-site pentru efectuarea diagnosticării sistemului – maxim 1 oră din momentul confirmării incidentului prin telefon și al deschiderii ticket-ului pe portalul de Help-Desk;
  - c) timpul de soluționarea incidentului – maxim 4 ore pentru incidente de tip “*software*”. Pentru incidentele critice de tip “*hardware*”, când este necesară

schimbarea pieselor, timpul de soluționare va fi de maxim 8 ore din momentul livrării pieselor de schimb. Incidentele legate de schimbarea discurilor rigide vor fi soluționate în maxim 4 ore, din fondul pieselor de schimb al companiei care va oferi serviciile de mentenanță avansată.

***NOTĂ: Timpul de soluționare a incidentelor presupune timpul de soluționare a problemelor sistemului de stocare FAS8020 și nu includ incidente sau probleme ale infrastructurii ASP.***

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