

CERINȚE OBLIGATORII
pentru prestarea serviciilor de deservire și extindere a garanției sistemului de
stocare a datelor la nivel central HP 3PAR

Specificația echipamentului:

Tabelul nr. 1

Nr. ord.	Part număr	Denumirea echipamentului	Număr de serie
1	QR483A	HP 3Par Store Serv 7400	CZ34403319
2	QR483A	HP 3Par Store Serv 7400	CZ34403320

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

1. Condiții de prestare a serviciilor:

Serviciile de mentenanță și reparare (*serviciul HPE Pointnext Tech Care Basic*) a sistemelor de stocare a datelor HP 3PAR vor fi prestate conform listei specificației echipamentului (tabelul nr. 1).

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 (tabelul nr.1), cu înlocuirea pieselor defectate pe locul instalării echipamentului conform listei (tabelul nr.1). 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 nr. 2:

Tabelul nr. 2

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 sistemului de stocare a datelor la nivel central 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 sistemului de stocare a datelor la nivel central, 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 sistemului de stocare a datelor 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, pe perioada prestării serviciilor, Prestatorul va semna cu Beneficiarul un acord de confidențialitate.