

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

Lista și specificația echipamentului:

System ID	Denumirea echipamentului	Număr de serie
0536876755	NetApp FAS8020	211415000481
0536874915		211415000482

Obligațiunile Prestatorului privind prestarea serviciilor de deservire și extindere a garanției de la producător a sistemului de stocare a datelor la nivel central NetApp FAS8020, va implica următoarele activități:

I. Serviciile de mentenanță Software (ONTAP 9)

1. Servicii de diagnosticare

Prestator va fi responsabil:

- de soluționarea problemelor software DataOnTap prin intermediul portalului de mentenanță <https://myautosupport.com>, acces la portalul de actualizări Software și Firmware NetApp;
- de efectuarea serviciilor de diagnosticare problemelor software (funcțional ONTAP) și serviciilor de mentenanță a echipei de administratori ai Agenției Servicii Publice (ASP) pentru asigurarea diagnosticării problemelor de infrastructură, ce interacționează direct cu sistemul de stocare NetApp FAS8020;
- de deschiderea și coordonarea ticket-elor de mentenanță pe pagina de mentenanță oficială NetApp: <https://myautosupport.com>.

2. Servicii de actualizare OS și Firmware

Prestatorul este obligat să asigure instalarea actualizărilor software pentru OS ONTAP în următoarele 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 (suportului) oficial pentru versiunea ONTAP al sistemului de stocare.

II. Serviciile de mentenanță pentru Hardware

1. Serviciile de mentenanță la distanță

Prestatorul în caz de necesitate, este obligat să asigure disponibilitatea pentru a oferi serviciile de mentenanță tehnică (suportul tehnic) la distanță, în conformitate cu cerințele indicate în capitolul “Termeni de reacție”.

2. Serviciile de mentenanță tehnică On-site

Prestatorul este obligat să asigure:

a) Serviciile de mentenanță hardware on-site 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.

b) Servicii de reparare a echipamentului

Servicii de reparare echipamentului dat, cu înlocuirea pieselor defectate pe locul instalării echipamentului. Toate cheltuielile legate de prețul serviciilor, comanda, vămuirea import/export, prețul al tuturor materialelor consumabile și al pieselor de schimb, care vor fi utilizate sau înlocuite de către Prestator și alte cheltuieli,- trebuie să fie incluse în totalitate în prețul serviciilor de mentenanță de la producător NetApp.

Livrarea pieselor de schimb originale NetApp pentru perioada de mentenanță solicitată în maxim de 4 zile lucrătoare, la sediul companiei de logistică și curierat rapid (ex.: DHL/UPS/FedEx).

Piese de schimb vor fi livrate într-un termen de maxim de 4 zile lucrătoare din momentul diagnosticării finale și acceptarea comenzii din partea suportului NetApp. La depozitul Prestatorului, vor fi stocate pentru cazuri de urgență minim 2 discuri rigide de schimb originale NetApp, echivalente celor instalate în sistemul FAS8020.

Prestatorul va preda pentru distrugere Beneficiarului toți purtătorii de memorie/informație defectați, în scopul evitării riscurilor 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 de consultare și testare prestate de către Prestator

Prestatorul este obligat să asigure:

1. Consultarea administratorilor ASP în utilizarea tehnologiilor NetApp, crearea de arhitectură optimă pentru utilizarea sistemului de stocare NetApp FAS8020 cu aplicațiile și serviciile existente sau noi din cadrul ASP.
2. Efectuarea configurărilor și a demonstrațiilor în regim de “*proiect pilot*” a funcționalităților sau produselor noi NetApp, ce pot fi utilizate în cadrul ASP, pentru sporirea eficienței și optimizarea serviciilor.

Termeni de reacție:

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: la telefon/Help-Desk – maxim 4 ore;
 - b) timp maxim de restabilire a funcționalității sau soluționare a 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 – maxim 1 (una) oră;
 - b) inginerul al Prestatorului trebuie să fie disponibil On-site pentru efectuarea diagnosticării sistemului – maxim 2 ore din momentul deschiderii tichet-ului pe portalul de Help-Desk;
 - c) timp maxim de restabilire a funcționalității sau soluționare a incidentului – maxim 48 ore.
3. **Nivel Critic** (de exemplu, datele sistemului de stocare nu sunt accesibile, sistemul nu este accesibil):
 - a) timpul de reacție– în 15 min. prin telefon, după primul apel de la service și al deschiderii ticket-ului pe portalul de Help-Desk;
 - b) inginerul Prestatorului trebuie să fie disponibil On-site pentru efectuarea diagnosticării sistemului – maxim 1 (una) oră din momentul confirmării incidentului prin telefon și al deschiderii ticket-ului pe portalul de Help-Desk;
 - c) timp maxim de restabilire a funcționalității sau soluționare a incidentului – maxim 4 (patru) ore pentru incidente de tip “*software*”;
 - d) 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 Prestatorului.

3. Call-Centru si sistem de ticketing Help-Desk

Pentru întreaga perioada contractuală, Prestatorul trebuie să asigure Beneficiarului acces:

- la un număr de telefon (*trebuie să fie oferit de către Prestator în mod obligatoriu*) destinat cazurilor critice pentru a contacta în mod direct Prestatorului cu regim de lucru 24/7/365;
- 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 critic (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.

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.

Serviciile prestate în termen de o lună trebuie să fie argumentate printr-un Act de prestare a serviciilor cu indicarea exactă a serviciilor executate.

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