

## 1. Scop

Scopul prezentei achiziții constă în asigurarea serviciilor de suport tehnic oficial al producătorului pentru echipamentele de rețea existente din cadrul infrastructurii IT a Î.S. „Aeroportul Internațional Chișinău”.

Serviciile de suport trebuie să includă acces la actualizări software și firmware, remedieri de securitate, precum și suport tehnic specializat disponibil 24/7, conform nivelului de suport contractat, cu acces direct la serviciile de suport ale producătorului.

Achiziția are ca obiectiv menținerea unui nivel adecvat de securitate cibernetică, continuitatea operațională a sistemelor critice și reducerea riscurilor asociate exploatarea vulnerabilităților și incidentelor de securitate.

Nr.	Denumirea echipamentului / serviciului	Cantitatea (buc.)
1.	Servicii de suport tehnic oficial al producătorului (actualizări software/firmware, remedieri de securitate, acces direct la suportul producătorului (TAC), suport 24/7, conform nivelului de suport contractat)	1

## 2. Caracteristici tehnice

Serviciile de suport tehnic trebuie să fie furnizate direct de către producătorul echipamentelor sau prin intermediul unui partener autorizat, cu acces direct la infrastructura de suport a producătorului.

Serviciile trebuie să includă, în mod obligatoriu:

- a) Acces la actualizări software și firmware pe întreaga perioadă contractuală;
- b) Acces la remedieri de securitate (security patches, vulnerability fixes) publicate de producător;
- c) Acces direct la centrul de suport tehnic al producătorului (TAC – Technical Assistance Center);
- d) Suport tehnic disponibil 24/7, inclusiv pentru incidente critice;
- e) Timp de răspuns garantat conform nivelului de suport contractat (SLA);
- f) Acces la baza de cunoștințe, documentație tehnică și resurse oficiale ale producătorului;
- g) Posibilitatea deschiderii și gestionării tichetelor de suport direct către producător;
- h) Notificări proactive privind vulnerabilități, actualizări și incidente de securitate;
- i) Înlocuirea echipamentelor defecte (hardware replacement), dacă este prevăzut în nivelul de suport oferit;
- j) Suport pentru diagnosticare, analiză și remediere a incidentelor de rețea și securitate.