

**CERINȚE OBLIGATORII  
PENTRU PRESTAREA GARANȚIEI ȘI A SERVICIILOR DE  
SUPPORT(DESERVIRE) A ECHIPAMENTELOR – ENTERPRISE SERVER (tip X) /  
SISTEME DE STOCARE (Full flash tip 1 / SAS SSD tip 2 / SAS SSD tip 3)**

**Specificația echipamentelor**

*Tabelul nr. 1*

| Nr. ord. | Part Număr  | Denumirea echipamentului Enterprise server (tip X) / Sisteme de stocare (Full flash tip 1 / SAS SSD tip 2 / SAS SSD tip 3) | Număr de serie  |
|----------|---|--|---|
| 1        | <i>(se va completa ulterior semnării contractului în corespundere cu modelul și tipul de echipament specificate în oferta tehnică și part number confirmat de producător)</i> | <i>(se va completa conform modelul și tipul de echipament specificate în oferta tehnică)</i>                               | <i>(se va completa ulterior semnării contractului în corespundere cu modelul și tipul de echipament specificate în oferta tehnică și serial number confirmat de producător)</i> |
| n        |   |  |   |

**Obligațiunile Furnizorului cu privire la prestarea garanției și a serviciilor de suport (deservire) a echipamentelor Enterprise server (tip X) / Sisteme de stocare (Full flash tip 1 / SAS SSD tip 2 / SAS SSD tip 3), 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 Autoritatea contractantă.**

În cazul în care pe parcursul activităților după livrare la sediul Cumpărătorului, respectiv 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 și contractul semnat între Părți, Furnizorul se obligă să completeze componenta / componentele respective din cont propriu în termeni proximi, cu încadrarea în termenii și condițiile de livrare/executare/ prestare expuse în Anunțul de participare și respectiv 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 completarea deplină a setului echipamentului(nemijlocit dispozitivele computaționale – **Enterprise server (tip X) / Sisteme de stocare (Full flash tip 1 / SAS SSD tip 2 / SAS SSD tip 3)**, cablurile de conexiune, cabluri de alimentare de la surse de energie electrică, șine de montare în rack: șine cu extracție completă, etc.) în strictă conformitate cu documentația de atribuire și a contractului prevăzute pentru bunurile livrate.

Furnizorul va fi responsabil pentru implementarea completă a sistemului computațional - **Enterprise server(tip X) / Sisteme de stocare(Full flash tip 1 / SAS SSD tip 2 / SAS SSD tip**

3), inclusiv serviciile și manopera aferente: livrarea, despachetarea, instalarea, conectarea, configurarea, punerea în funcțiune și alte servicii relevante, inclusiv și instruirea personalului 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 și software 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 fiind incluse în prețul bunurilor.

Serviciile de garanție și suport pentru perioada indicată în Anunțul de participare, vor fi incluse în prețul bunurilor.

## 2. Condiții de garanție:

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

Furnizorul trebuie să asigure accesul direct al Cumpărătorului către reprezentantul Producătorilor pentru verificarea statutului echipamentelor și serviciilor aferente (de garanție, de suport, de activare a licențelor (*după caz dacă sunt impuse de producător cerințe de licențiere*), etc) prestate.

Forma prezentării garanției:

- Furnizorul va trebui să prezinte un document confirmativ parvenit de la compania producător, preventiv 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) 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 de 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 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.

## 3. Condiții de prestare a serviciilor de suport(deservire):

Serviciile de mentenanță și reparare (în corespundere cu tipul de suport pentru echipamente asigurat de producătorul oficial) a **Enterprise server (tip X) / Sisteme de stocare(Full flash tip 1 / SAS SSD tip 2 / SAS SSD tip 3)** vor fi prestate conform listei cu specificația echipamentului (**Tabelul nr. 1**).

La plasarea unei solicitări (defecțiune, deficiență/problemă de funcționare), Cumpărătorul va stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a gravității solicitării:

**Majoră: 7\*24\*365** - timpul de disponibilitate a serviciului, 30 min. pentru timpul de răspuns, iar timpul de soluționare nu trebuie să depășească 4 ore lucrătoare;

**Medie: 5\*10** - timpul de disponibilitate a serviciului, 60 min. pentru timpul de răspuns, iar timpul de soluționare nu trebuie să depășească 10 zile lucrătoare;

**Minoră: 5\*10** - timpul de disponibilitate a serviciului, 120 min. 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 stabilit:

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

- Toate serviciile de deservire și reparație a echipamentului se execută la sediul Cumpărătorului(on-site) de către personalul calificat 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 din contul Furnizorului. Toate activitățile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea componentelor și pieselor de schimb și celor defecte, etc.) vor fi efectuate de către Furnizor din contul său. Garanția va include și costul componentelor, pieselor de schimb și al manoperei.

Prestarea serviciilor 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 defectate pe locul instalării(la sediul Cumpărătorului) pentru toate echipamentele (conform listei specificației echipamentelor din ***Tabelul nr.1***);

- Furnizorul va preda pentru distrugere Cumpărătorului 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, Furnizorul trebuie să prezinte **Actul de predare/primire**;

- propuneri de acțiuni și metode corective de soluționare și prevenire a incidentelor.

#### **4. Orele de lucru:**

În perioada de garanție stabilită pentru Bunurile specificate în documentația de atribuire/Contract, Furnizorul este obligat să asigure deservirea tehnică și serviciile de suport a Bunurilor în următoarele condiții:

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 defecțiunilor depistate în lucrul echipamentelor specificate în documentația de atribuire: nr. telefon +373 22 \_\_\_\_\_ și la adresa de e-mail: \_\_\_\_\_

La solicitarea Cumpărătorului, Furnizorul trebuie să execute serviciile de remediere a defecțiunilor 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 serviciului, reacție și restabilire (remediere) a funcționalității:**

În cazul în care vor parveni cazuri de garanție și solicitări privind oferirea suportului (deservirii), în special cu referire la cazurile de asigurare a funcționării sistemului computațional, este necesară aplicarea timpului de reacție și de restabilire a funcționalității conform tabelului:

*Tabelul nr. 2*

| <b>Neconcordanță</b> | <b>Descriere</b>  | <b>Timpul maxim de reacție</b>  | <b>Timp maxim de restabilire a funcționalității sau de soluționare a problemei (ore de lucru, zile)</b> |
|----------------------|---|---------------------------------|---|
| 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  |

**Pentru asigurarea confidențialității datelor, pentru perioada integrală de garanție, și servicii de suport (deservire): 5 ani – 60 luni integral, conform documentației de atribuire și respectiv a Contractului, Furnizorul va semna cu Cumpărătorul un acord de confidențialitate.**