

**CERINȚE TEHNICE**  
**pentru prestarea serviciilor de deservire și extindere a garanției**  
**echipamentului TI la nivel central pentru anul 2023**

**Specificația echipamentului:**

| <b>Part număr</b> | <b>Denumirea echipamentului</b>                                    | <b>Număr de serie</b> |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 507019-B21        | <b>HP BladeSystem C7000 Enclosure</b>                              | CZ3135SB4N            |
| 727029-B21        | HP BL460c Gen9 Blade                                               | CZ254811W3            |
| 727029-B21        | HP BL460c Gen9 Blade                                               | CZ254811VZ            |
| AJ821A            | HP B-series 8/24c SAN Switch BladeSystem c-Class                   | CN8130B04X            |
| 507019-B21        | <b>HP BladeSystem C7000 Enclosure</b>                              | CZ3135SB4D            |
| 727029-B21        | HP BL460c Gen9 Blade                                               | CZ254811W4            |
| 727029-B21        | HP BL460c Gen9 Blade                                               | CZ254811W2            |
| AJ821A            | HP B-series 8/24c SAN Switch BladeSystem c-Class                   | CN8128B061            |
| 507019-B21        | <b>HP BladeSystem C7000 Enclosure</b>                              | CZ3135SB4J            |
| 727021-B21        | HP BL460c Gen9                                                     | CZ3515VCPW            |
| AJ821A            | HP B-series 8/24c SAN Switch BladeSystem c-Class                   | CN8130B046            |
| 507019-B21        | <b>HP BladeSystem C7000 Enclosure</b>                              | CZ3135SB45            |
| 813198-B21        | HP BL460c Gen9 Blade                                               | CZ263803G6            |
| 813198-B21        | HP BL460c Gen9 Blade                                               | CZ26380095            |
| AJ821A            | HP B-series 8/24c SAN Switch BladeSystem c-Class                   | CN8130B083            |
| K2R79A            | HPE MSA 2040 ES SAN DC LFF Storage incl. 12 x 6TB SAS HDD (J9F43A) | 2S6645B067            |
| K2R79A            | HPE MSA 2040 ES SAN DC LFF Storage incl. 8 x 8TB SAS HDD (M0S90A)  | 2S6645B055            |

**Obligațiunile Prestatorului privind prestarea serviciilor de deservire și extinderea garanției a serverelor și a echipamentului specializat la nivel central, va implica următoarele activități:**

**1. Condiții de prestare a serviciilor:**

Serviciile de mentenanță și reparare (*serviciul HPE Pointnext Tech Care*) a serverelor și a echipamentului specializat vor fi prestate conform listei specificației echipamentului.

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 servere și pentru componente, după caz;
- repararea echipamentului, conform listei specificației echipamentului, cu înlocuirea pieselor defectate pe locul instalării echipamentului conform listei. 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 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 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 la nivel central, este necesară aplicarea timpului de reacție/de restabilire a funcționalității conform tabelului:

| Neconcordanță | Descriere                                                                                                                                                        | Timpul maxim de reacție                           | Timp maxim de restabilire a funcționalității sau soluționare a problemei (ore de lucru, zile) |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Înaltă        | Probleme care au o influență înaltă asupra funcționalității serverelor, care pot conduce la limitarea funcționării sistemului nivelului central.                 | Timp maxim de reacție :<br>4 ore                  | Timp maxim de restabilire a funcționalității:<br>5 zile lucrătoare                            |
| Medie         | Probleme ce țin de dereglările funcționalității serverelor, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau funcționării sistemului nivelului central. | Timp maxim de reacție:<br>8 ore                   | Timp maxim de restabilire a funcționalității:<br>10 zile lucrătoare                           |
| Redusă        | Probleme cu impact redus sau foarte redus asupra funcționalității serverelor nivelului central.                                                                  | Timp maxim de reacție: NBD<br>(Next Business Day) | Timp maxim de restabilire a funcționalității:<br>15 zile lucrătoare                           |

**Excepții:** cazurile de upgrade, cod suplimentar sau script.

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