

Cerințe față de Serviciile SW Subscription & Support Renewal antivirus software**Tabel nr.1**

Denumirea serviciilor solicitate	Specificarea tehnică deplină solicitată	Cantitatea	Termen de prestare
Servicii SW Subscription & Support Renewal antivirus software Kaspersky	Kaspersky Endpoint Security for Business - Select European Edition, Gov 1 year	2241	12 luni consecutive din data semnării contractului
	Kaspersky Hybrid Cloud Security Server, Gov 1year	60	
	Kaspersky Embedded Systems Security Eastern Europe Edition, Gov 1 year	100	

Condiții de prestare a serviciilor:

1. În conformitate cu regulile producătorului ”Politica de asistență standard Kaspersky”, ”Asistență standard”.

https://support.kaspersky.ru/support/rules/ro_ro#ro_ro.block3

2. În conformitate cu termenii de prestare a serviciilor specificate în tabelul nr.1.

Orele de lucru privind suportul pentru software-ul Kaspersky:

Zilnic: intervalul de timp cuprins între orele 08:00 și 17:00;

Săptămânal: 5 zile lucrătoare.

Termeni de reacție:

În cazul în care vor parveni solicitări privind oferirea suportului, în special cu referire la cazurile de asigurare a funcționării software-ului, este necesară aplicarea timpului de reacție/de restabilire a funcționalității conform tabelului nr.2:

Tabel nr.2

Neconcordanță	Descriere	Timpul maxim de reacție	Timp maxim de restabilire a funcționalității sau soluționare a problemei (ore de lucru, zile)
Critică	Problemă care afectează funcționalitatea întregului software.	Timp maxim de reacție – 2 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității – 8 ore.
Înaltă	Probleme care au o influență înaltă asupra funcționalității sistemului, care pot conduce la limitarea utilizării software-ului.	Timp maxim de reacție – 4 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității – 16 ore.

Medie	Probleme ce țin de dereglările funcționalității software-ului, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau prejudicierea funcționalității software-ului.	Timp maxim de reacție – 8 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității – 40 ore.
Redusă	Probleme cu impact mic sau foarte mic asupra funcționalității software-ului.	Timp maxim de reacție – 8 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității – 80 ore.

Excepții: cazurile de upgrade, cod suplimentar sau script.