

**CERINȚE OBLIGATORII
PENTRU PRESTAREA SERVICIILOR DE GARANȚIE ȘI DE DESERVIRE
A SERVERELOR PENTRU CENTRUL DE PRODUCERE
(Complexul Protecție Criptografică și produse program specializate)**

Obligațiunile Furnizorului cu privire la prestarea serviciilor de garanție și deservire a Serverelor, va implica următoarele activități:

1. Condiții de prestare a serviciilor:

Serviciile de mentenanță și reparare a serverelor și a echipamentului specializat de stocare a datelor integrat livrate și puse în funcțiune.

Serviciile prestate trebuie să fie asigurate cu o garanție a producătorului pentru echipamente, cu posibilitatea verificării on-line a perioadei de garanție a acestora.

Furnizorul este obligat să asigure:

- Diagnostica (după caz) la distanță pentru toate echipamentele livrate și puse în funcțiune;

- mentenanța la distanță pentru toate echipamentele livrate și puse în funcțiune;

- reînnoirea și instalarea mijloacelor de soft (firmware) specializat pentru toate echipamentele livrate și puse în funcțiune și pentru componente, după caz;

- repararea echipamentului, pentru toate echipamentele livrate și puse în funcțiune, cu înlocuirea pieselor defectate la locul instalării. Prețul serviciilor, al tuturor materialelor consumabile și al pieselor de schimb, care vor fi utilizate sau înlocuite de către Furnizor, trebuie să fie inclus în prețul serviciilor de mentenanță și garanție.

Furnizorul va preda pentru distrugere Beneficiarului 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.

2. Orele de lucru pentru care se vor garanta termenii de reacție:

Zilnic (Luni – Sâmbătă): intervalul de timp cuprins între orele 08:00 și 19:00;

Săptămânal: 6 zile (Luni – Sâmbătă), cu excepția sărbătorilor oficiale a Republicii Moldova.

3. Termeni de reacție:

În cazul în care vor parveni solicitări de intervenție pe cazurile de garanție privind oferirea mentenanței, în special cu referire la cazurile de asigurare a funcționării complexului de Servere, este necesară aplicarea timpului de reacție/de restabilire a funcționalității după cum urmează:

1. Nivel Redus (de exemplu, serverele sunt funcționale, datele de pe sistemul de stocare sunt accesibile, performanța nu este afectată, însă unele funcționalități ale complexului de servere 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, serverele sunt funcționale, datele de pe sistemul de stocare sunt accesibile, însă performanța complexului de Servere nu este acceptabilă de către serviciile

ASP sau unele funcționalități ale complexului duc la scăderea performanței sau a disponibilității datelor):

- a) timpul de reacție – maxim 1 oră;
- b) inginerul Furnizorului 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, serverele nu sunt funcționale, datele sistemului de stocare nu sunt accesibile, complexul de Servere nu este accesibil):

- a) timpul de reacție– în 15 min. prin telefon, după primul apel de la service și al deschiderii tichet-ului pe portalul de Help-Desk;
- b) inginerul Prestatorului trebuie să fie disponibil On-site pentru efectuarea diagnosticării complexului de Servere – maxim o oră din momentul confirmării incidentului prin telefon și al deschiderii tichet-ului pe portalul de Help-Desk;
- c) timp maxim de restabilire a funcționalității sau soluționare a incidentului – maxim 4 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.

4. Call-Centru și sistem de ticketing Help-Desk

Pentru întreaga perioadă contractuală, Furnizorul 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 Prestatorul 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 (complexul de servere 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 Furnizorului.

NOTĂ: Timpul de soluționare a incidentelor presupune timpul de soluționare a problemelor complexului de Servere și nu includ incidente sau probleme ale infrastructurii ASP.

Pentru asigurarea confidențialității datelor, Furnizorul pe perioada de Garanție a echipamentelor trebuie să semneze cu Beneficiar un acord de confidențialitate imediat după livrarea și respectiv înainte de punerea în funcțiune a Serverelor.