

CERINȚE TEHNICE
pentru prestarea serviciilor de deservire locală a echipamentelor TI
(cu EOSL anunțat de la producător) la nivel central

Specificația echipamentului:

Tabelul nr. 1

Part număr	Denumirea echipamentului	Număr de serie	Perioada prestării serviciilor
K2R79A	HPE MSA 2040 ES SAN DC LFF Storage	2S6645B067	01.06.2024 – 31.12.2024
K2R79A	HPE MSA 2040 ES SAN DC LFF Storage	2S6645B055	01.06.2024 – 31.12.2024
AJ821A	HP B-series 8/24c SAN Switch BladeSystem c-Class	CN8130B04X	01.01.2024 – 31.12.2024
AJ821A	HP B-series 8/24c SAN Switch BladeSystem c-Class	CN8128B061	01.01.2024 – 31.12.2024
AJ821A	HP B-series 8/24c SAN Switch BladeSystem c-Class	CN8130B046	01.01.2024 – 31.12.2024
AJ821A	HP B-series 8/24c SAN Switch BladeSystem c-Class	CN8130B083	01.01.2024 – 31.12.2024
QR483A	HP 3Par Store Serv 7400	CZ344403319	01.01.2024 – 31.12.2024
QR483A	HP 3Par Store Serv 7400	CZ344403320	01.01.2024 – 31.12.2024
AJ821A	HP B-series 8/24c SAN Switch BladeSystem c-Class	CN8128B07E	01.01.2024 – 31.12.2024
AJ821A	HP B-series 8/24c SAN Switch BladeSystem c-Class	CN8130B057	01.01.2024 – 31.12.2024
AJ821A	HP B-series 8/24c SAN Switch BladeSystem c-Class	CN8128B06U	01.01.2024 – 31.12.2024
AJ821A	HP B-series 8/24c SAN Switch BladeSystem c-Class	CN8130B06L	01.01.2024 – 31.12.2024
K2R82A	HPE MSA 2040 ES SAN DC LFF Storage	2S6544C208	01.06.2024 – 31.12.2024

Obligațiunile Prestatorului cu privire la prestarea serviciilor de deservire locală a echipamentelor HPE, va implica următoarele activități:

1. Condiții de prestare a serviciilor:

Serviciile de mentenanță locală și reparare a echipamentelor HPE (cu EOSL anunțat de la producător) vor fi prestate conform listei cu specificația echipamentului (Tabelul nr. 1).

Serviciile prestate trebuie să fie asigurate cu o garanție a Prestatorului local.

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;

- 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 riscului 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 - 17:00;

Săptămânal: 5 zile lucrătoare, cu excepția sărbătorilor oficiale din Republicii 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, este necesară aplicarea timpului de reacție/de restabilire a funcționalității conform tabelului:

Tabelul nr. 2

Neconcordanță	Descriere	Timpul maxim de reacție	Timp maxim de restabilire a funcționalității sau de soluționare a problemei (ore de lucru - zile)
Înaltă	Probleme care au o influență înaltă asupra funcționalității serverelor, sistemelor de stocare a datelor, care pot duce la limitarea funcționării echipamentelor	Timp maxim de reacție: 4 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 5 zile lucrătoare
Medie	Probleme ce țin de dereglările funcționalității serverelor, sistemelor de stocare a datelor, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau al funcționării echipamentelor	Timp maxim de reacție: 8 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 10 zile lucrătoare
Redusă	Probleme cu impact redus sau foarte redus asupra funcționalității echipamentelor	Timp maxim de reacție: NBD (Next Business Day)	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 15 zile lucrătoare

Excepții: cazurile de upgrade, cod suplimentar sau script.

Pentru asigurarea confidențialității datelor, Prestatorul, pe perioada prestării serviciilor (01.01.2024 – 31.12.2024), va semna cu Beneficiarul un acord de confidențialitate.