

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

Specificația echipamentului:

Part număr	Denumirea echipamentului	Număr de serie
507019-B21	HP BladeSystem C7000 Enclosure	CZ3135SB4N
603718-B21	HP BL460c G7 CTO Blade	CZ3135SBLR
603718-B21	HP BL460c G7 CTO Blade	CZ3135SBM7
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	HP BladeSystem C7000 Enclosure	CZ3135SB4D
603718-B21	HP BL460c G7 CTO Blade	CZ3135SBLD
603718-B21	HP BL460c G7 CTO Blade	CZ3135SBK9
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	HP BladeSystem C7000 Enclosure	CZ3135SB4J
603718-B21	HP BL460c G7 CTO Blade	CZ3135SBKY
603718-B21	HP BL460c G7 CTO Blade	CZ3135SBME
727021-B21	HP BL460c Gen9	CZ3515VCPW
AJ821A	HP B-series 8/24c SAN Switch BladeSystem c-Class	CN8130B046
507019-B21	HP BladeSystem C7000 Enclosure	CZ3135SB45
603718-B21	HP BL460c G7 CTO Blade	CZ3135SBKE
603718-B21	HP BL460c G7 CTO Blade	CZ3135SBKV
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 Foundation Care NBD) 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: 4 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 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: 8 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 10 zile lucrătoare.
Redusă	Probleme cu impact redus sau foarte redus asupra funcționalității serverelor nivelului central.	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 serviciului trebuie să semneze cu Beneficiarul un acord de confidențialitate.