

Servicii de extindere a termenului de garanție de la producătorul Huawei pentru o perioadă de 12 luni, inclusiv lucrări de suport local, pentru Centrul de rezervă al BNM.

Descrierea Serviciilor:

- diagnosticarea componentelor;
- înlocuirea sau repararea componentelor;
- efectuarea lucrărilor de profilaxie/întreținere a aparatelor de aer condiționat, panourilor de distribuire a curentului electric, sistemului anti-incendiar și supraveghere video.
- efectuarea lucrărilor de asistență și actualizare a firmware-ului și a software-ului ce asigură operabilitatea echipamentului;
- activități de întreținere recomandate de către producător, precum și alte activități de garanție programate, ori de câte ori este necesar, orice altă asistență pentru înlăturarea defecțiunilor ce afectează operabilitatea normală a CDM, generate de acțiunile Prestatorului;
- asistență pentru orice configurație suplimentară necesară în legătură cu CDM, în vederea respectării cerințelor stabilite care au scopul de a facilita buna utilizare a CDM de către Beneficiar, conform necesităților și așteptărilor Beneficiarului.

Serviciile în perioada de garanție extinsă vor fi asigurate prin asistență tehnică locală și prin garanția producătorului pentru CDM.

○ Suportul local.

Asistență tehnică locală va asigura următoarele:

- Soluționarea incidentelor – asigurarea suportului la distanță și on-site pentru depășirea incidentelor ce afectează buna funcționare și utilizare a CDM de către Beneficiar. Prestatorul va recepționa notificările cu privire la incidente, informație de context și înregistrări aferente incidentelor, va analiza cauzele incidentelor, va identifica soluțiile temporare și soluțiile permanente și va ghida Beneficiarul la implementarea acestora, până la depășirea incidentelor. Pentru orice incidente, la solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va asigura o vizită a inginerului de asistență calificat la sediul Beneficiarului în termen de maxim 4 ore lucrătoare. În caz de defecțiune, ea va fi constatată și remediată la sediul Beneficiarului, iar în cazul unei defecțiuni mai severe, echipamentul va fi transmis la sediul Prestatorului, prin grija celui din urmă;
- Soluționarea problemelor – asigurarea suportului la distanță și on-site pentru identificarea și înlăturarea problemelor ce pot duce la producerea incidentelor aferente CDM
- Suport consultativ – asigurarea suportului către Beneficiar în identificarea documentației tehnice relevante, înțelegerea acesteia, utilizarea și exploatarea soluției conform ghidurilor producătorului CDM. Suportul consultativ poate fi prestat inclusiv în contextul prestării serviciilor de mentenanță (suport la implementarea actualizărilor și aplicarea patch-urilor);
- Activități de întreținere recomandate de către producător, precum și alte activități de garanție programate – asigurarea menținerii și conformării cu cerințele stabilite de producător necesare pentru buna funcționare a CDM, descrise în manualul tehnic al echipamentului. Toate lucrările aferente activităților de întreținere vor fi efectuate de către Prestator din contul său, inclusiv la necesitate de sigelare și desigelare a panourilor de distribuție cu energie electrică, contoarelor de apă.

○ Suport al producătorului soluției.

Ca parte a serviciilor de suport al producătorului CDM, Prestatorul asigura accesul Beneficiarului la serviciu suport standard asigurate de producătorul soluției (CDM):

- Servicii de suport tehnic la distanță - oferirea de soluțiilor pentru problemele tehnice a echipamentelor prin telefon, e-mail sau accesul de la distanță a echipamentelor pentru soluționare directă a problemei. Acesta va include Help Desk pentru serviciul cererea de suport la distanță (soluționarea cerințelor tehnice prin consultații și soluții, și soluționarea problemelor prin înlăturarea defecțiunilor echipamentului în perioada de timp stabilită de SLA – Tabelul 2, suport de urgență la distanță în cazul problemelor critice sau urgente, prezentarea informației tehnice

- Servicii de recuperare urgentă prin intervenție la obiect – venirea inginerului furnizorului soluției la obiect în cazurile critice sau de urgență cu scopul de a soluționa problema rapid și de a reduce impactul problemei asupra serviciilor Beneficiarului;
- Servicii de asistență piese de schimb – constă în repararea de către producătorul soluției a echipamentului defectat primit de la Prestator. Pentru a asigura funcționalitatea normală a soluției Beneficiarului, odată cu livrarea CDM au fost livrate și piese de schimb de rezervă. În cazul ieșirii din funcțiune a unei piese, Prestatorul din stocul de rezervă livrat Beneficiarului va trebui să înlocuiască în echipament modulul (piesa) defect cu un modul bun din propriul stoc, iar modulul defect/piese defecte, care au fost înlocuite, devin proprietatea Prestatorului și sunt transmise Prestatorului în termen de 14 zile calendaristice de la momentul înlocuirii acestora în baza actului de predare-primire semnat de către Părți. În cazul că echipamentul defect nu poate fi reparat din cauze economico-tehnice sau în perioada agreată de timp necesară pentru a realiza serviciul de reparație sau serviciul de înlocuire agreată între producătorul soluției și Prestator, producătorul trebuie să înlocuiască echipamentul defect cu un echipament echivalent (aceleași proprietăți, funcții, dimensiuni).

2. Condiții de prestare a Serviciilor:

Asistența tehnică în caz de incidente și problemele ivite la utilizarea CDM, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea soluției CDM este organizat printr-un serviciu Service-Desk. Prestatorul asigure înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile solicitate, urmărirea stării în care se află un apel de service și consultarea istoricului unui apel, o bună comunicare între membrii echipelor Prestatorului și echipa Beneficiarului, acces rapid la soluțiile existente, istoria solicitărilor / problemelor și gestionarea informației, după caz, rapoarte statistice care să permită monitorizarea și analiza calității serviciilor (durata de rezolvare, timp de remediere etc.). Pe durata prestării serviciilor IT-LAB GRUP va desemna o persoană responsabilă pentru controlul activităților de zi cu zi pentru îndeplinirea cererilor de suport. Aceasta persoană va acționa ca punct unic de contact în caz de escaladări. La plasarea unei solicitări de suport, Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a solicitării

Tabelul 1:

Clasificarea gravității	Descrierea
Critică	Probleme care afectează grav funcționalitatea CDM sau a unor componente ale CDM și necesită acțiuni corective imediate
Majoră	Problemă care afectează grav funcționarea CDM, probleme ce necesită o atenție imediată, dar este mai mică urgența de cât în situații critice, și au un efect mai întârziat sau mai mic asupra performanței CDM
Medie	Probleme care afectează parțial funcționalitatea CDM fără a fi afectate funcționalitățile de bază
Minoră	Problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ sistemul de echipamente sau serviciile CDM

3. Nivelul serviciilor:

Serviciile de suport local trebuie să fie disponibile în zilele lucrătoare conform legislației naționale din Republica Moldova, în intervalul de timp 08:00 – 17:00.

Prestatorul asigure prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în tabelul de mai jos.

Tabelul 2:

Prioritate	Timpul de valabilitate a serviciului	Timpul de Răspuns	Timpul de Restabilire	Timpul de Soluționare
Critică	7*24	15 min	4 ore	8 ore
Majoră	5*24	30 min	1 zi lucrătoare	5 zile lucrătoare
Medie	5*8	60 min	5 zile lucrătoare	5 zile lucrătoare
Minoră	5*8	60 min	15 zile lucrătoare	20 zile lucrătoare

La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul executa lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare.

4. Securitatea informației:

Ținând cont de obiectul achiziției, informația comunicată între părțile contractante în contextul prestării serviciilor de extindere a termenului de garanție poate fi sensibilă. Din acest motiv, în contract vor fi specificate clauze conform bunelor practici în domeniu în scopul protejării informației, cum ar fi, dar fără a se limita la:

- utilizarea mijloacelor de comunicare sigure, care protejează informația la transmiterea ei prin rețelele terțelor părți (ex. expedierea arhivelor criptate sau utilizarea serviciilor de e-mail cu suport TLS);
 - păstrarea și accesarea informației recepționate de la Beneficiar va fi prin medii securizate și controlate;
 - informația ce nu va mai fi necesară în scopul prestării serviciilor va fi eliminată din sistemele Prestatorului;
- notificarea imediată de către Prestator a Beneficiarului în cazul în care există suspiciunea sau certitudinea producerii unor scurgeri de informație sensibilă

Centru de deservire Huawei autorizat în R.Moldova.

IT-LAB GRUP SRL

1. Mun.Chisinau; str-la Studenților 2/4 of 217
2. Tel de contact 022855975
3. Email: office@it-lab.md

Ca confirmare, la aceasta declarație se atașează Certificat:

- Certified Service Partner Data Communication
- Certified Service Partner Enterprise IT

Nume: Cioban Alexei

Funcția în cadrul companiei: Director

Denumirea companiei: IT-LAB GRUP SRL

Semnat: