

Specificații tehnice

[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 2, 3, 4, 6, 7,
iar de către BNM – în coloanele 1, 5,]

Numărul procedurii de achiziție nr. ocds-b3wdp1-MD-1676400783567 din 10 martie 2023						
Obiectul achiziției: Servicii de deservire și mentinere a infrastructurii Sistemului Informațional al BNM (servele, echipamente, centrul de rezervă, licențele IDEA, Fudo și Microsoft Dynamics) - REPETAT						

Denumirea serviciilor/bunurilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
Lot 1: Servicii de extindere a termenului de garanție a echipamentului DELL EMC						
Servicii de extindere a termenului de garanție pentru echipamentul fizic DELL EMC SYSTEM Data Domain 6300-7X4 14 TB NFS CIFS				Tip: Extinderea termenului de garanție de la producător pentru echipamentul fizic DELL EMC SYSTEM Data Domain 6300-7X4 14 TB NFS CIFS. Cerințe: Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (DELL EMC) pentru perioada 05.05.2023-04.05.2024. Cerințe de prestare a serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție va include: -Asistența tehnică în caz de incidente și probleme ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service-Desk. -Prestatorul trebuie să asigure înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile solicitate, urmărirea stării în care se află	Tip: Extinderea termenului de garanție de la producător pentru echipamentul fizic DELL EMC SYSTEM Data Domain 6300-7X4 14 TB NFS CIFS. Cerințe: Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (DELL EMC) pentru perioada 05.05.2023-04.05.2024. Cerințe de prestare a serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție va include: -Asistența tehnică în caz de incidente și probleme ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service-Desk. -Prestatorul trebuie să asigure înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile solicitate, urmărirea stării în care se află	Nu se aplică

Denumirea serviciilor/bunurilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință												
				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.). În acest scop, Ofertantul va descrie în ofertă modul, procedurile de lucru și datele de contact al serviciului Service-Desk, după caz, instrumentul de gestionare a solicitărilor. - La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a solicitării: Tabelul 1: <table><tr><th>Clasifica rea gravității</th><th>Descrierea</th></tr><tr><td>Majoră</td><td>Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate</td></tr><tr><td>Medie</td><td>Probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului fără a fi</td></tr></table>	Clasifica rea gravității	Descrierea	Majoră	Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate	Medie	Probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului fără a fi	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.). În acest scop, Ofertantul va descrie în ofertă modul, procedurile de lucru și datele de contact al serviciului Service-Desk, după caz, instrumentul de gestionare a solicitărilor. - La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a solicitării: Tabelul 1: <table><tr><th>Clasifica rea gravității</th><th>Descrierea</th></tr><tr><td>Majoră</td><td>Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate</td></tr><tr><td>Medie</td><td>Probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului fără a fi</td></tr></table>	Clasifica rea gravității	Descrierea	Majoră	Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate	Medie	Probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului fără a fi	
Clasifica rea gravității	Descrierea																	
Majoră	Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate																	
Medie	Probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului fără a fi																	
Clasifica rea gravității	Descrierea																	
Majoră	Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate																	
Medie	Probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului fără a fi																	

Denumirea serviciilor/bunurilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă		Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant				Standarde de referință		
					afectate funcționalitățile de bază		afectate funcționalitățile de bază					
				Minoră	Problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ funcționalitatea echipamentului	Minoră	Problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ funcționalitatea echipamentului					
				- Prestatorul trebuie să asigure prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în tabelul de mai jos. Tabelul 2:					- Prestatorul trebuie să 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 Soluționare	Prioritate	Timpul de valabilitate a serviciului	Timpul de Răspuns	Timpul de Soluționare	
				Maj oră	7*24	30 min	8 ore	Maj oră	7*24	30 min	8 ore	
				Med ie	5*8	60 min	10 zile lucrătoare	Med ie	5*8	60 min	10 zile lucrătoare	
				Min oră	5*8	120 min	20 zile lucrătoare	Min oră	5*8	120 min	20 zile lucrătoare	
				- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul trebuie să execute lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Beneficiarului executarea lucrărilor de diagnosticare					- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul trebuie să execute lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Beneficiarului executarea lucrărilor de diagnosticare			

Denumirea serviciilor/bunurilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință																
				trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare. - Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului. Tabelul 3: <table><tr><td>Prioritatea solicitărilor</td><td>Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare</td></tr><tr><td>Majoră</td><td>1% pentru fiecare oră de întârziere</td></tr><tr><td>Medie</td><td>0,1% pentru fiecare zi de întârziere</td></tr><tr><td>Minoră</td><td>-</td></tr></table> - Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include: a. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea	Prioritatea solicitărilor	Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare	Majoră	1% pentru fiecare oră de întârziere	Medie	0,1% pentru fiecare zi de întârziere	Minoră	-	trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare. - Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului. Tabelul 3: <table><tr><td>Prioritatea solicitărilor</td><td>Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare</td></tr><tr><td>Majoră</td><td>1% pentru fiecare oră de întârziere</td></tr><tr><td>Medie</td><td>0,1% pentru fiecare zi de întârziere</td></tr><tr><td>Minoră</td><td>-</td></tr></table> - Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include: a. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea	Prioritatea solicitărilor	Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare	Majoră	1% pentru fiecare oră de întârziere	Medie	0,1% pentru fiecare zi de întârziere	Minoră	-	
Prioritatea solicitărilor	Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare																					
Majoră	1% pentru fiecare oră de întârziere																					
Medie	0,1% pentru fiecare zi de întârziere																					
Minoră	-																					
Prioritatea solicitărilor	Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare																					
Majoră	1% pentru fiecare oră de întârziere																					
Medie	0,1% pentru fiecare zi de întârziere																					
Minoră	-																					

Denumirea serviciilor/bunurilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
				echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit; b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului; c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor. - Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei. - La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va fi obligat să prezinte Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor. <u>Forma prezentării garanției:</u> Prestatorul va trebui să prezinte un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o confirmare pe site-ul producătorului că echipamentul este	echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit; b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului; c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor. - Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei. - La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va fi obligat să prezinte Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor. <u>Forma prezentării garanției:</u> Prestatorul va trebui să prezinte un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o confirmare pe site-ul producătorului că echipamentul este	

Denumirea serviciilor/bunurilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
				<i>acoperit de garanție pentru perioada solicitată.</i> <i>Pentru confirmarea extinderii garanției cu întârziere, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime de 0,1% din costul poziției confirmate cu întârziere.</i>	<i>acoperit de garanție pentru perioada solicitată.</i> <i>Pentru confirmarea extinderii garanției cu întârziere, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime de 0,1% din costul poziției confirmate cu întârziere.</i>	
Lot 3: Subscriere anuală pentru softul de analiză a datelor IDEA						
Subscriere anuală pentru 3 licențe IDEA Data Analysis Software de tip Concurrent				Tip: Subscriere anuală pentru 3 licențe IDEA Data Analysis Software de tip Concurrent pentru perioada 01.04.2023 – 31.03.2024. Cerințe speciale: Condiții minime de suport susținute în perioada subscrierii: • suport prin telefon sau email, disponibil în cadrul programului normal de lucru 8 ore pe zi, 5 zile pe săptămână, excepție făcând zilele considerate sărbători oficiale; • asigurarea accesului la update-uri si Baza de cunoștințe (Knowledge Base + Product Updates).	Tip: Subscriere anuală pentru 3 licențe IDEA Data Analysis Software de tip Concurrent pentru perioada 01.04.2023 – 31.03.2024. Cerințe speciale: Condiții minime de suport susținute în perioada subscrierii: • suport prin telefon sau email, disponibil în cadrul programului normal de lucru 8 ore pe zi, 5 zile pe săptămână, excepție făcând zilele considerate sărbători oficiale; • asigurarea accesului la update-uri si Baza de cunoștințe (Knowledge Base + Product Updates).	Nu se aplică

Numele, Prenumele: Vitalie Bîrsan

În calitate de: Administrator

Ofertantul: Reliable Solutions Distributor

Adresa: str. Alexandru cel Bun 85, MD-2012, mun Chisinau, Republica Moldova