

## SPECIFICAȚII TEHNICE (F4.1)

Numărul licitației: **ocds-b3wdp1-MD-1553779767833**

Denumirea licitației: **" Servicii de mentinere de tip SLA a infrastructurii pentru solutia SAPI "**

Cod CPV	Denumirea bunurilor și/sau a serviciilor	Modelul articolului	Tara de origine	Producele	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	8
	<b>Bunuri/Servicii:</b>						
<b>Lotul: Menținerea de tip SLA a infrastructurii hard/soft a SAPI</b>							
72590000-7	Servicii de mentinere garantate (bazate pe acorduri asupra nivelului de calitate și performanță de tip Service Level Agreement) pentru infrastructura soluție SAPI exploatate în cadrul Băncii Naționale a Moldovei (sistem de virtualizare și management Microsoft, SGBD Oracle, soft de backup Commvault)	N/A	Moldova	DAAC Software Systems S.R.L.	<p><u>Tip: Servicii de mentenanță și suport, în formă de revizii, efectuate lunar, precum și sub formă de intervenții accidentale în număr nelimitat conform solicitării Beneficiarului, precum și servicii reactive în număr de 30 om/ore incluse</u></p> <p><u>Condiții de prestare: Ofertantul va respecta toate specificațiile tehnice detaliate incluse în Cerințe fața de Oferta Tehnică (CS4.3).</u></p> <p><u>*Cantitatea de luni este indicată orientativ, contractul va fi încheiat pe numărul de luni pline până la sfârșitul anului 2019</u></p>	Compania DAAC Software Systems SRL va respecta toate specificațiile tehnice detaliate incluse în Cerințe față de Oferta Tehnică (CS4.3)	N/A

Cod CPV	Denumirea bunurilor și/sau a serviciilor	Modelul articolului	Tara de origine	Producele catorului	Specificarea tehnica deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnica deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
7259000-7	Servicii reactive prestate suplimentar la solicitarea Beneficiarului în orele de lucru	N/A	Moldova	DAAC Software Systems S.R.L.	<i>Cantitatea specificată este indicată orientativ pentru evaluarea financiară, iar volumul total de servicii reactive prestate suplimentar (după consumarea numărului de om/ore indicat la poziția 1) va fi în funcție de volumul de servicii prestate efectiv la necesitate conform solicitării Beneficiarului. Specificația tehnică detaliată este indicată în Cerințe față de oferta tehnică (CS4.3)</i>	Compania DAAC Software Systems S.R.L. va respecta toate specificațiile tehnice detaliate incluse în Cerințe față de Oferta Tehnică (CS4.3)	
7259000-7	Servicii reactive prestate suplimentar la solicitarea Beneficiarului în afara orelor de lucru	N/A	Moldova	DAAC Software Systems S.R.L.	<i>Cantitatea specificată este indicată orientativ pentru evaluarea financiară, iar volumul total de servicii reactive prestate suplimentar (după consumarea numărului de om/ore indicat la poziția 1) va fi în funcție de volumul de servicii prestate efectiv la necesitate conform solicitării Beneficiarului. Specificația tehnică detaliată este indicată în Cerințe față de oferta tehnică (CS4.3)</i>	Compania DAAC Software Systems S.R.L. va respecta toate specificațiile tehnice detaliate incluse în Cerințe față de Oferta Tehnică (CS4.3)	

În calitate de: Director

Semnat:  Numele, Prenumele: **Sirbu Ion**

Adresa: mun.Chisinau str.Calea Iesilor 10

Ofertantul: DAAC Software Systems S.R.L.



## (F4.3.1) OFERTA TEHNICĂ

### 1. Prezentare Generala

Prestatorul va asigura prestarea serviciilor de mentenanță și suport tehnic pentru Platforma hard/soft a Sistemului de Plați Interbancare (pSAPI).

### 2. Scopuri și Obiective

Prestatorul va ține scopul acestui SLA-ului de a stabili condițiile și angajamentele necesare în prestarea serviciilor de menținere pentru infrastructura SAPI (pSAPI) către Beneficiar.

Obiectivul general este de a asigura funcționarea infrastructurii SAPI (pSAPI), bazată pe componente hardware și software enumerate în continuare, instalate și configurate în centrele de date ale Băncii Naționale a Moldovei, în parametrii de funcționare stabiliți în SLA.

### 3. Obligațiile Beneficiarului:

- 3.1. Beneficiarul este obligat să respecte condițiile de exploatare prevăzute în instrucțiunea tehnică pentru Echipament și Produsele Program și în Ghidul Operațional. Înaintea depunerii unei cereri de prestarea a serviciilor către Prestator, Beneficiarul trebuie să execute toate acțiunile operaționale necesare prevăzute pentru pSAPI în Ghidul Operațional. Dacă aceste acțiuni nu vor soluționa problema, Beneficiarul înștiințează imediat despre existența incidentului. Beneficiarul asigură, nu mai rar de o dată în 24 de ore și înainte de efectuare a lucrărilor de mentenanță, efectuarea copiilor (arhivă) de rezervă a tuturor datelor (informației) și sistemelor conform recomandărilor primite de la Prestator. Prestatorul este în drept să verifice integritatea copiilor (arhivă) de rezervă. Prestatorul nu poartă în nici un caz răspundere pentru orice: pierdere posibilă a datelor sau altor informații de către Beneficiar și/sau prejudiciul în legătură cu exploatarea pSAPI.
- 3.2. Beneficiarul trebuie să ofere pentru personalul Prestatorului următoarele:
  - 3.2.1. Acces necesar și securizat la pSAPI.
  - 3.2.2. Loc de muncă dotat corespunzător la sediul Beneficiarului necesar pentru deservirea tehnică a Echipamentului și Produselor Program.
  - 3.2.3. Prezența specialistului Beneficiarului în scopul asistării la efectuarea lucrărilor „on-site”
  - 3.2.4. Asigurarea Prestatorului cu toată informația necesară despre Echipament și incident (ce a adus la defectarea lui) așa precum log-file, setările precedente și altele.
  - 3.2.5. Asigurarea posibilității de testare a pSAPI de către Prestatorul.

### 4. Obligațiile Prestatorului:

- 4.1. Prestatorul este obligat să asigure servicii de întreținere și repunerea în funcțiune a componentelor soluției la nivelul întregii soluții, respectând termenii de intervenție și de rezolvare a incidentelor precizați în continuare.
  - Prestarea serviciilor de mentenanță și suport tehnic în vederea disponibilității și funcționării în parametri normali a serviciilor susținute de către sistemul informatic integrat.
  - Va asista Beneficiarul la activitățile de proiectare, configurare, instalare, punere în funcțiune și optimizare a configurațiilor infrastructurii SAPI (pSAPI).
  - Prestatorul va asista Beneficiarul cu informații tehnice, proceduri, planuri de implementare, specificații tehnice, bune practici, analize tehnice.

- Prestatorul va elabora recomandările privind procedurile de copiere (backup) și restabilire a datelor, fișierelor și programelor ce sunt parte componentă a sistemelor menținute.
- Prestatorul va furniza lunar un raport care va conține un set de informații cu privire la starea generală a componentelor soluției de virtualizare, obținute cu ajutorul instrumentelor de monitorizare și management instalate Beneficiarului.
- Prestatorul la cerere Beneficiarului să asigure dreptul de acces la interfața **Help Desk** în vederea înregistrării solicitărilor de servicii, inclusiv nivelurile de severitate și generarea rapoartelor de gestiune a incidentelor.

## 5. Lista serviciilor de menținere garantate.

5.1. **Consultanta la telefon:** Asistența consultativă în rezolvarea problemelor, legate de Echipament și Produsele Program.

5.2. **Suportul tehnic asigurat atât de la distanță și „on-site”.** Suportul tehnic poate fi asigurat de către Prestator atât de la distanță cât și la locație.

Suportul tehnic include:

- Diagnosticarea problemei
- Soluționarea problemei tehnice apărute în momentul exploatarei
- Efectuarea lucrărilor ce țin de schimbarea pieselor disponibile Beneficiarului
- Testarea compatibilității Echipamentului și Produselor Program
- Setarea noului funcțional ce ține de funcționarea sistemului în întregime
- Consultație privind administrarea și exploatarea sistemului și a componentelor separate
- Prestatorul instalează update-urile și corectările microprogramelor, drivere-lor, produselor software pentru Echipamentul oferit de către Beneficiar
- Participarea Prestatorului la procesul de testare a rezilienței echipamentului pentru stabilirea nivelului de conformitate de accesibilitate, performanța și siguranța a pSAPI la cerințele.

5.3. **Lucrările de profilaxie.** Executarea lunară a lucrărilor de profilaxie includ următoarele:

- Vizita la locul amplasării echipamentului, examinarea stării fizice a echipamentului, verificarea condițiilor de funcționare.
- Analiza jurnalului de evenimente a echipamentului.
- Analiza jurnalului de evenimente a produsului software.

5.4. **Actualizarea versiunii produselor program:** Prestatorul instalează și testează actualizările, drivere-urilor, produsului software pentru pSAPI disponibile Beneficiarului.

5.5. **Actualizarea documentelor de utilizarea sistemului:** Prestator este responsabil pentru actualizarea documentele privind utilizarea echipamentului și produsului software în urma modificării.

5.6. **Serviciul de înștiințare prealabilă:** Înștiințarea periodică, parvenită de la Prestator, care conține informații despre problemele și defecțiunile apărute precum și metodele de prevenire sau corectare a acestora.

## 6. Condiții de prestare a serviciilor de suport tehnic

Prezenta descriere stabilește condițiile specifice de prestare a serviciilor suport tehnic ale Prestatorului către Beneficiar.

### 6.1. Cererile de suport:

6.1.1. Beneficiarul desemnează persoane responsabile, în continuare - Persoane de Contact cu dreptul de a solicita suport tehnic către Prestator. Fiecare Persoana de

Contact trebuie sa posede cunoștințele în baza recomandărilor a Prestatorului pentru monitorizarea pSAPI. Beneficiarul este obligat să informeze Prestatorul asupra listei Persoanelor de Contact, precum și referitor la orice modificare efectuată în această listă.

6.1.2. Cererea este trimisă de un reprezentant din lista Persoanelor de Contact în Departamentul de deservire tehnică al Prestatorului.

În orele de lucru: prin e-mail (servicedesk@integrator.md) sau prin apel telefonic (373-22) 509 777, dar cu confirmare obligatorie a cererii prin e-mail.

În afara orelor de lucru: prin apel telefonic (numarul de deserviciu va fi anunțat de Prestator), dar cu confirmare obligatorie a cererii prin e-mail în ziua următoare de lucru.

6.1.3. Cererea trebuie să cuprindă următoarele informații:

6.1.3.1. Numele, Prenumele persoanei de contact

6.1.3.2. Telefon, E-mail

6.1.3.3. Numărul contractului

6.1.3.4. Denumirea organizației Beneficiarului

6.1.3.5. Tipul și numărul de serie al sistemului

6.1.3.6. Adresa poștală a locației echipamentului

6.1.3.7. Descrierea detaliata a problemei și gradul de prioritate pentru soluționarea problemei.

6.1.4. În caz de clasificarea problemei drept critică Beneficiarul este obligat să apeleze în primul rând Departamentul de deservire tehnică al Prestatorului la numărul de telefon: (373 22) 509 777 sau la un număr de telefon suplimentar oferit de Prestator.

## 7. Prioritățile Beneficiarului în prestarea Serviciilor.

7.1. În cazul apelării unei cereri de suport Persoana de Contact specifică prioritatea cererii: ÎNALTĂ, MEDIE și JOASĂ.

7.2. **ÎNALTĂ** - SAPI nu funcționează sau este o problemă ce afectează critic business procesele Beneficiarului.

7.3. **MEDIE** - Funcționalitatea pSAPI suferă probleme sau business procesele Beneficiarului sunt afectate de performanța scăzută a sistemului.

7.4. **JOASĂ** – Este afectată activitatea pSAPI care poate fi amânată pe o perioadă de timp suficientă pentru rezolvarea incidentului, fără scăderea productivității.

### Perioada de disponibilitate pentru prestarea Serviciilor (SLA).

Servicii	Suport		
Perioada de prestare a serviciilor	24 ore x 7 zile		
	Prioritatea incidentelor		
	Înaltă	Medie	Joasă
Timpul de reacție	15 minute în orele 7:00-23:00, 30 minute în afara orelor 7:00-23:00	60 minute	4 ore

Servicii	Suport		
<b>Constatarea defecțiunii</b>	90 minute în orele 7:00-23:00, 4 ore în afara orelor 7:00-23:00	Maxim 4 ore	1 zi lucrătoare
<b>Timpul de restabilire a funcționalității (inclusiv soluție temporară)</b>	4 ore după producerea incidentului în orele 7:00-23:00, 8 ore în afara orelor 7:00-23:00	2 zile lucrătoare	Maxim 30 zile calendaristice
<b>Timpul de soluționare</b>	Maxim 30 zile calendaristice	Maxim 90 zile calendaristice	Cel mai bun efort

**Notă:**

- 1) Timpul specificat este valabil pentru Echipamentul situat în raza municipiului Chișinău. Pentru Echipamentul amplasat în afara municipiului Chișinău, timpul specificat anterior se majorează cu timpul necesar inginerului pentru a parcurge distanță la destinație cu o viteză medie de 50 km/h.
- 2) În cazul în care remedierea incidentelor de criticitate medie și joasă poate afecta funcționarea altor servicii sistemului informațional (SI) al Beneficiarului, la solicitarea acestora lucrările de remediere pot fi amânate pentru cea mai apropiată perioadă de deservire a SI, de regulă, zilele de odihnă. Acest fapt trebuie să fie documentat de reprezentanții ambelor părți, prin stabilirea unui nou termen de SLA.
- 3) Timpul specificat nu include durata efectuării și/sau verificării copiilor (arhivă) de rezervă a datelor (informației) și sistemelor conform recomandărilor primite de la Prestator.
- 4) Dat fiind faptul că volumul de date din copiile de rezervă ale clientului și totodată timpul de despachetare a datelor din copiile de rezervă nu depind de executor (în cazul dat: DAAC System Integrator SRL), timpul de recuperare pentru toate prioritățile nu va include în sine timpul de extragere a copiilor de rezervă.
- 5) În cazul în care pentru soluționarea incidentului este nevoie de piese de schimb, versiuni noi ale software-ului, actualizări, patch-uri - termenul de restabilire și soluționare se va extinde pentru perioada necesară de a livra cele menționate mai sus.
- 6) Executorul nu va fi responsabil pentru respectarea termenilor prevăzuți în SLA, în cazul în care cauza de accidentului au fost:
  - a) neglijența angajaților clientului
  - b) notificarea întârziată a unui incident
  - c) exploatarea incorectă a sistemului, în afara ghidului de instrucțiuni de administrare
  - d) acțiunile deliberate ale clientului
  - e) atragerea specialiștilor necalificați sau companii terțe pentru a efectua operațiuni întreținere a sistemului

**8. Penalități:**

Prioritatea incidentului	Valoarea penalității din prețul lunar al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de restabilire a funcționalității	Valoarea penalității din prețul lunar al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de soluționare
Înaltă	10% pentru fiecare oră de întârziere	2% pentru fiecare zi de întârziere
Medie	1% pentru fiecare zi de întârziere	0.1% pentru fiecare zi de întârziere
Joasă	0.1% pentru fiecare zi de întârziere	-

**Notă:** Suma penalității calculate pentru o lună nu va depăși 100% din suma plății pentru serviciile prestate pentru aceasta perioada.

## 9. Managementul Incidentelor. Intervenția în caz de incident hardware și software

Are ca scop diagnosticarea incidentelor hardware și software ale Echipamentelor care fac obiectul contractului și remedierea acestora în limitele contractului. Rezolvarea incidentelor hardware se face prin depanare sau înlocuire de echipamente sau subansamble ale acestora în locația Beneficiarului. Efectuarea lucrărilor ce țin de schimbarea pieselor disponibile Beneficiarului se efectuează în cazul în care contracte de garanție a echipamentului încheiate între Beneficiar și companiile terțe nu interzic aceasta intervenție.

Rezolvarea incidentelor software se face prin remedierea configurațiilor, a anomaliilor software și repunerea în funcțiune a Echipamentelor.

Rezolvarea incidentelor de orice natură se face cu păstrarea, eventual creșterea, în nici un caz diminuarea, caracteristicilor tehnice ale Echipamentului original și/sau a performanțelor de funcționare.

Echipamentul de înlocuire, sau același echipament readus în stare de funcționare, va fi reconfigurat și reconectat și i se va verifica funcționalitatea în mediul în care a fost utilizat anterior intervenției. Prestatorul va desfășura și activități de refacere configurație atunci când specificul intervenției la incident o va impune. Beneficiarul va pune la dispoziție backup-urile necesare.

Componentele utilizate pentru reparare vor fi funcțional identice cu cele înlocuite. Sunt posibile substituții, dar numai cu păstrarea caracteristicilor tehnice. Piesele de schimb vor fi originare (fabricate de producătorul piesei originare ce trebuie schimbată) și noi (nu sunt admise piese de schimb ce au fost recondiționate).

În cazul agreării și aplicării unei soluții, în Fișa de intervenție va fi menționat și apelul, respectiv răspunsul, la nivelul de suport al Producătorului. În funcție de răspunsul acestuia, Prestatorul va aplica soluția finală imediat ce aceasta este disponibilă, într-un interval de timp agreat cu Beneficiarul (astfel încât să se perturbe cât mai puțin activitatea curentă).

Verificarea post-depanare software se va face prin aplicarea de la nivel central a testelor de funcționalitate, performanță și securitate specifice.

Timpul de remediere a incidentelor reprezintă durata de timp măsurată din momentul comunicării unui incident până în momentul rezolvării acestuia.

Remedierea incidentului implică accesul în sediile Beneficiarului pentru activități de remediere pe perioada timpului de remediere a incidentului.

Semnat:

Nume: Ion Sirbu

În calitate de: Director

Ofertantul: DAAC Software System S.R.L.


