

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-1727675654315 din 30 sept 2024						
Obiectul achiziției: Servicii de extindere a termenului de garanție a echipamentelor hardware (stocuri de date, aparate multifuncționale)						
Denumirea serviciilor/bunurilor	Denumirea modelului	Țara de origine	Produsul	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.8;Extinderea.termenului.de.garanție.a.dispozitivelor.de.stocare.de.date.HPE						
Servicii de extindere a termenului de garanție pentru 2 echipamente de stocare de date HPE 3PAR 8450	HU4A6 AC HPE Tech Care Essential SVC	EU	HPE	<p>Tip: Extinderea termenului de garanție pentru 2 (două) echipamente de stocare de date HPE 3PAR 8450 2N+SW Storage Field Base.</p> <p>Cerinte: Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul HPE pentru perioada 01.01.2025 - 31.12.2025 pentru echipamentele de stocare de date HPE 3PAR 8450 2N+SW Storage Field Base cu datele de referință:</p> <ul style="list-style-type: none"> - p/n: H6Z18B, L7E72A; - s/n: CZ3731H3F1, CZ3731H3F2. <p>Cerințe de prestare a serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție va include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asistența tehnică în caz de incidentele și problemele 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 un apel de service și consultarea istoricului unui apel, o bună comunicare între membrii echipelor Prestatorului și 	<p>Serviciile de deservire conține:</p> <p>Extinderea termenului de garanție pentru 2 (două) echipamente de stocare de date HPE 3PAR 8450 2N+SW Storage Field Base.</p> <p>Serviciile se presteze în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul HPE pentru perioada 01/01/2025-31/12/2025 pentru echipamentele de stocare de date HPE 3PAR 8450 2N+SW Storage Field Base cu datele de referință:</p> <p>p/n: H6Z18B, L7E72A s/n: CZ3731H3F1, CZ3731H3F2.</p> <p>În perioada extinsă a termenului de garanție serviciile include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asistența tehnică în caz de incidentele și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de 	

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:

Clasificarea 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 afectate funcționalitățile de bază
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:

Prioritate	Timpul de valabilitate a serviciului	Timpul de Răspuns	Timpul de Soluționare
Majoră	7*24	30 min	8 ore
Medie	5*8	60 min	10 zile lucrătoare

suport consultativ la utilizarea echipamentului, organizate printr-un serviciu Service-Desk

- Prestatorul va asigura 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.).

- Prestatorul va asigura prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în tabele 1 și 2

- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va executa lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea

- 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 3 din costul anual a serviciilor

Minoră	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 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:

Prioritatea solicitării	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	-

- 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 echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;
 - b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;

aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului

- 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 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 va fi executate 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 prezenta Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de

			<p>c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.</p> <p>- 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.</p> <p>- la finalizarea perioadei de garanție să prezinte Beneficiarului Actul de prestare a Serviciilor în termen de 30 zile calendaristice. În cazul în care pe parcursul perioadei de executare a Contractului vor fi înregistrate careva solicitări, Prestatorul va prezenta Raportul privind executarea Serviciilor, care se va anexa la Actul de prestare a Serviciilor (la finalizarea perioadei de garanție).</p> <p>Forma prezentării garanției: Pentru confirmarea extinderii garanției cu întârziere, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime de 0,1% din costul poziției confirmate cu întârziere.</p>	<p>prestare a serviciilor. Prestatorul va prezenta până la 28.12.2023 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 produsele sunt acoperite de garanție pentru perioada solicitată.</p> <p>Pentru confirmarea extinderii garanției cu întârziere, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime de 0,1% din costul poziției confirmate cu întârziere pentru fiecare zi de întârziere</p>	
--	--	--	--	--	--

Semnat electronic) _____ Numele, Prenumele: _____ În calitate de: _____

Ofertantul: _____ Adresa: _____