

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-1637758249306 din 14 decembrie 2021 _____
Obiectul achiziției: Servicii de reparare și de întreținere și servicii conexe a echipamentelor hardware exploatate în cadrul SI al BNM (servere, stocuri de date, aparate multifuncționale, centrul de rezervă, echipamentul de alimentare neîntreruptă cu energie electrică) - REPETAT

Denumirea serviciilor	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: Extinderea termenului de garanție a dispozitivelor de stocare de date HPE						
Servicii de extindere a termenului de garanție pentru 2 (două) echipamente de stocare de date HPE 3PAR 8450	HU4A6AC HPE Tech Care Essential SVC	<u>EU</u>	<u>HPE</u>	<p>Tip: Extinderea termenului de garanție pentru două echipamente de stocare de date HPE 3PAR 8450 2N+SW Storage Field Base, procurate în anul 2017.</p> <p>Cerinte: Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul HPE pentru perioada de până la 31.12.2022 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>Cerinte generale de prestare a serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție trebuie să include minim următoarele:</p> <p>1. posibilitatea contactării imediate a Ofertantului (Prestatorului) la linia „hot-line” în scopul raportării unei defecțiuni sau probleme.</p>	<p>Serviciile de deservire conține:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Extinderea termenului de garanție pentru două echipamente de stocare de date HPE 3PAR 8450 2N+SW Storage Field Base, procurate în anul 2017 - Serviciile se prestează în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul HPE pentru perioada de până la 31.12.2022 pentru echipamentele de stocare de date HPE 3PAR 8450 2N+SW Storage Field Base cu datele de referință: p/n: H6Z18B s/n: CZ3731H3F1, CZ3731H3F2, p/n L7E72A 	Nu se aplică

			<p>2. Timpul de reacție din partea Prestatorului nu trebuie să depășească 1 oră (în zilele de lucru, intervalul de timp 08:00 – 18:00);</p> <p>3. diagnosticarea problemei nu trebuie să depășească 1 zi lucrătoare. 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;</p> <p>4. înlăturarea problemei nu trebuie să depășească 10 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 de 1% din costul anual a serviciilor aferent unui echipament indicat în această poziție pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere;</p> <p>5. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;</p> <p>6. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;</p> <p>7. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor;</p> <p>8. toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele noi 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.)</p>	<p>În perioada extinsă a termenului de garanție serviciile include:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. posibilitatea contactării imediate a Ofertantului (Prestatorului) la linia „hot-line” în scopul raportării unei defecțiuni sau probleme. 2. Timpul de reacție din partea Prestatorului nu depășește 1 ora (în zilele de lucru, intervalul de timp 08:00 – 18:00); 3. diagnosticarea problemei nu depășește 1 zi lucrătoare. 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; 4. înlăturarea problemei nu depășește 10 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 de 1% din costul anual a serviciilor aferent unui echipament 	
--	--	--	--	--	--

			<p>vor fi efectuate de către Prestator din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei;</p> <p>9. la solicitarea Beneficiarului lucrările de diagnosticare, deservire / reparație se execută de către personalul Prestatorului și în afară zilelor de lucru (în zilele de odihnă);</p> <p>10. 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.</p> <p>Ofertantul va indica în ofertă adresa unității care prestează servicii autorizate necesare pentru echipamentul solicitat, cu indicarea condițiilor de menținere și suport pentru perioada de garanție cu specificarea: a. Procedurilor de menținere și suport; b. Timpului de reacție din momentul adresării pentru suport și timpului mediu de reparație pentru fiecare tip de tehnică de calcul și echipament aflat la mentenanță; c. Organizarea și asigurarea suportului “hot-line”.</p> <p>Forma prezentării garanției: Prestatorul va trebui să prezinte în decurs de 15 zile lucrătoare din data intrării în vigoare a contractului 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. 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 dar nu mai mult de 5 % din suma totală a Contractului.</p>	<p>indicat în această poziție pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere;</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit; 6. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului; 7. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor; 8. toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele noi livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vâmuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator din contul său. Garanția 	
--	--	--	--	---	--

					<p>include costul pieselor și al manoperei;</p> <p>9. la solicitarea Beneficiarului lucrările de diagnosticare, deservire / reparație se execută de către personalul Prestatorului și în afară zilelor de lucru (în zilele de odihnă);</p> <p>10. la finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va prezenta Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</p>
<p>Servicii de extindere a termenului de garanție pentru echipamentul de stocare de date HPE MSA 2042 SAN DC LFF</p>	<p>HU4B2AC HPE Tech Care Basic SVC</p>	<p>EU</p>	<p>HPE</p>	<p>Tip: Extinderea termenului de garanție pentru echipamentul de stocare de date HPE MSA 2042 SAN DC LFF, procurat în anul 2017.</p> <p>Cerinte: Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul HPE pentru perioada de până la 31.12.2022 pentru echipamentul de stocare de date HPE MSA 2042 SAN Dual Controller LFF cu datele de referință:</p> <ul style="list-style-type: none"> - p/n: Q0F05A; - s/n: 2S6717B113. <p>Cerinte generale de prestare a serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție trebuie să include minim următoarele:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. posibilitatea contactării imediate a Ofertantului (Prestatorului) la linia „hot-line” în scopul raportării unei defecțiuni sau probleme. 2. Timpul de reacție din partea Prestatorului nu trebuie să depășească 1 oră (în zilele de lucru, intervalul de timp 08:00 – 18:00); 3. diagnosticarea problemei nu trebuie să depășească 1 zi lucrătoare. În cazul în care la 	<p>Serviciile de deservire conține:</p> <p>Extinderea termenului de garanție pentru echipamentul de stocare de date HPE MSA 2042 SAN DC LFF, procurat în anul 2017.</p> <p>Cerinte: Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul HPE pentru perioada de până la 31.12.2022 pentru echipamentul de stocare de date HPE MSA 2042 SAN Dual Controller LFF cu datele de referință:</p> <ul style="list-style-type: none"> - p/n: Q0F05A; - s/n: 2S6717B113. <p>În perioada extinsă a termenului de garanție serviciile include:</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. posibilitatea contactării imediate a Ofertantului (Prestatorului) la linia „hot-line” în scopul

			<p>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;</p> <p>4. înlăturarea problemei nu trebuie să depășească 10 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 de 1% din costul anual a serviciilor aferent unui echipament indicat în această poziție pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere;</p> <p>5. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;</p> <p>6. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;</p> <p>7. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor;</p> <p>8. toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele noi 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>9. la solicitarea Beneficiarului lucrările de diagnosticare, deservire / reparație se execută de</p>	<p>raportării unei defecțiuni sau probleme.</p> <p>12. Timpul de reacție din partea Prestatorului nu depășește 1 ora (în zilele de lucru, intervalul de timp 08:00 – 18:00);</p> <p>13. diagnosticarea problemei nu depășește 1 zi lucrătoare. 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;</p> <p>14. înlăturarea problemei nu depășește 10 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 de 1% din costul anual a serviciilor aferent unui echipament indicat în această poziție pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere;</p> <p>15. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;</p> <p>16. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>către personalul Prestatorului și în afară zilelor de lucru (în zilele de odihnă);</p> <p>10. 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.</p> <p>Ofertantul va indica în ofertă adresa unității care prestează servicii autorizate necesare pentru echipamentul solicitat, cu indicarea condițiilor de menținere și suport pentru perioada de garanție cu specificarea: a. Procedurilor de menținere și suport; b. Timpului de reacție din momentul adresării pentru suport și timpului mediu de reparație pentru fiecare tip de tehnică de calcul și echipament aflat la mentenanță; c. Organizarea și asigurarea suportului “hot-line”.</p> <p>Forma prezentării garanției: Prestatorul va trebui să prezinte în decurs de 15 zile lucrătoare din data intrării în vigoare a contractului 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. 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 dar nu mai mult de 5 % din suma totală a Contractului.</p>	<p>funcționarea nestabilă a echipamentului;</p> <p>17. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor;</p> <p>18. toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele noi 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>19. la solicitarea Beneficiarului lucrările de diagnosticare, deservire / reparație se execută de către personalul Prestatorului și în afară zilelor de lucru (în zilele de odihnă);</p> <p>20. la finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va prezenta Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</p>	
Lot 2: Extinderea termenului de garanție de la producător și suport local pentru Centrul de rezervă al BNM						
Servicii de extindere a termenului de garanție, inclusiv	n/a	CN/ MD	Huawei/ S&T MOLD	Tip: Extinderea termenului de garanție de la producător pentru perioada de până la 31.12.2022 pentru Centrul de rezervă al BNM.	În totală conformitate cu documentația de atribuire; Cerințele față de lot. 2	

<p>lucrările de suport local, pentru Centrul de rezervă al BNM</p>			<p><i>Serviciile trebuie să fie prestate pe parcursul perioadei extinse a termenului de garanție, în formă de revizii, efectuate lunar, precum și sub formă de intervenții accidentale în număr nelimitat conform solicitării Beneficiarului. Condițiile de garanție trebuie să asigure că reprezentatul autorizat al producătorului tehnicii de calcul va diagnostica și va repara sau înlocui componentele defectate aflate în stoc cu menținerea acestui stoc pe parcursul perioadei de garanție.</i></p> <p>Cerințe specifice de prestare a serviciilor:</p> <p><i>Aceste cerințe reprezintă Nivelul de realizare a Serviciilor (SLA) ce va fi agreed între Prestator și Beneficiar la momentul semnării contractului în scopul asigurării prestării serviciilor și monitorizarea performanței acestora privind extinderea termenului de garanție a Centrului de rezervă al BNM de către producător, inclusiv modul interacțiunii între Prestator și producătorul soluției. Prin acest SLA se prezintă natura și nivelul serviciilor ce se solicită a fi prestate de Prestator către Beneficiar și asigurarea că reprezentatul local autorizat al producătorului tehnicii producător (Huawei International Co. Limited) va diagnostica și va repara/înlocui componentele defectate aflate în stoc cu menținerea acestui stoc pe parcursul perioadei extinse de garanție.</i></p> <p><i>i. Descrierea Serviciilor</i></p> <p><i>În perioada de garanție extinsă a Centrului de date modular cu componente funcționale integrate (în continuare CDM), Beneficiarul trebuie să beneficieze de următoarele lucrări de asistență tehnică:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - diagnosticarea componentelor, - înlocuirea sau repararea componentelor, 		
--	--	--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> - 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, <p>care au scopul de a facilita buna utilizare a CDM de către Beneficiar, conform necesităților și așteptărilor Beneficiarului.</p> <p>Serviciile în perioada de garanție extinsă vor fi asigurate prin asistență tehnică locală și prin garanția producătorului pentru CDM. Toate lucrările în perioada de garanție extinsă (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>1.1. Suportul local Prestatorul prin asistență tehnică locală va asigura următoarele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Soluționarea incidentelor</u> – 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 		
--	--	--	---	--	--

				<p>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;</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Soluționarea problemelor</u> – asigurarea suportului la distanță și on-site pentru identificarea și înlăturarea problemelor ce pot duce la producerea incidentelor aferente CDM; • <u>Support consultativ</u> – 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); <ul style="list-style-type: none"> • <u>Activități de întreținere</u> 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. Acestea vor include, dar nu se vor limita la următoarele activități: sigelarea și desigelarea panourilor de distribuție cu energie electrică, contoarelor de apă, efectuarea vizitelor periodice lunare pentru verificarea stării generatorului și anume: 	
--	--	--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> ○ <i>control vizual;</i> ○ <i>verificarea nivelului și calității uleiului și combustibilului din generator;</i> ○ <i>verificarea nivelului lichidului sistemului de răcire;</i> ○ <i>nivelului încărcării acumulatorului;</i> ○ <i>funcționării panourilor de conducere;</i> ○ <i>siguranțelor, firelor și conexiunilor electrice;</i> ○ <i>verificarea filtrelor,</i> ○ <i>sistemului de eliminare a gazelor</i> ○ <i>altor componente care pot duce la scoaterea din funcțiune a generatorului precum și înlocuirea componentelor defecte.</i> ○ <i>Periodic vor fi efectuate verificarea tuturor parametrilor de funcționare la activitatea fără sarcină și cu sarcină;</i> <p><i>Testarea lunară a generatorului și anume pornirea generatorului în regim automat la deconectarea energiei electrice de la furnizor.)</i></p> <p><i>1.2. Suport al producătorului soluției</i></p> <p><i>Ca parte a serviciilor de suport al producătorului CDM, Prestatorul va asigura accesul Beneficiarului la serviciu suport standard asigurate de producătorul soluției (CDM):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>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 aferent acestui lot), suport de urgență la distanță în cazul problemelor</i> 	
--	--	--	--	--

			<p><i>critice sau urgente, prezentarea informației tehnice (prezentarea experienței de întreținere, cazuri și informației tehnice de suport);</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• 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;</i> <i>• Actualizarea și implementarea actualizării softului – livrarea și instalarea de către furnizorul soluției a softului cel mai recent actualizat (patch-uri de corecție și de îmbunătățire a performanțelor) în caz de necesitate. Serviciile de mentenanță a softului vor fi prestate direct de către producătorul soluției. Prestatorul poate participa la prestarea serviciilor de mentenanță la solicitarea Beneficiarului. Modelul de interacțiune este cel stabilit pentru Serviciile de suport consultativ.</i> <i>• 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 să-l transmită către producător. 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).</i> 	
--	--	--	--	--

				<p>2. <i>Condiții de prestare a Serviciilor</i> <i>Asistența tehnică în caz de incidente și problemele ivite la utilizarea CDM, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea soluției CDM, 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 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, timpi de remediere etc.). În acest scop, Ofertantul va descrie în ofertă modul, procedurile de lucru și datele de contact al serviciului Service-Desk, instrumentul de gestionare a solicitărilor.</i></p> <p><i>La plasarea unei solicitări de suport, Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a solicitării:</i></p> <p><i>Tabelul 1:</i></p> <table border="1" data-bbox="814 1013 1383 1247"> <thead> <tr> <th><i>Clasificarea gravității</i></th> <th><i>Descrierea</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Critică</i></td> <td><i>Probleme care afectează grav funcționalitatea CDM sau a unor componente ale CDM și necesită acțiuni corective imediate</i></td> </tr> </tbody> </table>	<i>Clasificarea gravității</i>	<i>Descrierea</i>	<i>Critică</i>	<i>Probleme care afectează grav funcționalitatea CDM sau a unor componente ale CDM și necesită acțiuni corective imediate</i>		
<i>Clasificarea gravității</i>	<i>Descrierea</i>									
<i>Critică</i>	<i>Probleme care afectează grav funcționalitatea CDM sau a unor componente ale CDM și necesită acțiuni corective imediate</i>									

				<table border="1"> <tr> <td>Majoră</td> <td><i>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</i></td> </tr> <tr> <td>Medie</td> <td><i>Probleme care afectează parțial funcționalitatea CDM fără a fi afectate funcționalitățile de bază</i></td> </tr> <tr> <td>Minoră</td> <td><i>Problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ sistemul de echipamente sau serviciile CDM</i></td> </tr> </table>	Majoră	<i>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</i>	Medie	<i>Probleme care afectează parțial funcționalitatea CDM fără a fi afectate funcționalitățile de bază</i>	Minoră	<i>Problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ sistemul de echipamente sau serviciile CDM</i>		
Majoră	<i>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</i>											
Medie	<i>Probleme care afectează parțial funcționalitatea CDM fără a fi afectate funcționalitățile de bază</i>											
Minoră	<i>Problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ sistemul de echipamente sau serviciile CDM</i>											
				<p><i>3. Nivelul serviciilor</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>Serviciile de suport din partea producătorului trebuie să fie disponibile 24ore/5zile, de Luni până Vineri, exclusiv zilele de odihnă conform legislației naționale din țara producătorului (Republica Chineză).</i></p> <p><i>Prestatorul trebuie să asigure prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în tabelul de mai jos.</i></p> <p><i>Tabelul 2:</i></p>								

					<table border="1"> <tr> <td><i>Prioritate</i></td> <td><i>Timpul de valabilitate a serviciului</i></td> <td><i>Timpul de Răspuns</i></td> <td><i>Timpul de Restabilire</i></td> <td><i>Timpul de Soluționare</i></td> </tr> <tr> <td><i>Critică</i></td> <td>7*24</td> <td>15 min</td> <td>4 ore</td> <td>8 ore</td> </tr> <tr> <td><i>Majoră</i></td> <td>5*24</td> <td>30 min</td> <td>1 zi lucrătoare</td> <td>5 zile lucrătoare</td> </tr> <tr> <td><i>Medie</i></td> <td>5*8</td> <td>30 min</td> <td>5 zile lucrătoare</td> <td>5 zile lucrătoare</td> </tr> <tr> <td><i>Minoră</i></td> <td>5*8</td> <td>60 min</td> <td>15 zile lucrătoare</td> <td>20 zile lucrătoare</td> </tr> </table>	<i>Prioritate</i>	<i>Timpul de valabilitate a serviciului</i>	<i>Timpul de Răspuns</i>	<i>Timpul de Restabilire</i>	<i>Timpul de Soluționare</i>	<i>Critică</i>	7*24	15 min	4 ore	8 ore	<i>Majoră</i>	5*24	30 min	1 zi lucrătoare	5 zile lucrătoare	<i>Medie</i>	5*8	30 min	5 zile lucrătoare	5 zile lucrătoare	<i>Minoră</i>	5*8	60 min	15 zile lucrătoare	20 zile lucrătoare	<p><i>La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul trebuie să execute lucrările de remediere a defectiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare.</i></p> <p><i>Penalități:</i></p> <table border="1"> <tr> <td><i>Prioritatea incidentului</i></td> <td><i>Valoarea penalității din prețul lunar al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare</i></td> <td><i>Valoarea penalității din prețul lunar al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare</i></td> </tr> </table>	<i>Prioritatea incidentului</i>	<i>Valoarea penalității din prețul lunar al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare</i>	<i>Valoarea penalității din prețul lunar al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare</i>		
<i>Prioritate</i>	<i>Timpul de valabilitate a serviciului</i>	<i>Timpul de Răspuns</i>	<i>Timpul de Restabilire</i>	<i>Timpul de Soluționare</i>																																
<i>Critică</i>	7*24	15 min	4 ore	8 ore																																
<i>Majoră</i>	5*24	30 min	1 zi lucrătoare	5 zile lucrătoare																																
<i>Medie</i>	5*8	30 min	5 zile lucrătoare	5 zile lucrătoare																																
<i>Minoră</i>	5*8	60 min	15 zile lucrătoare	20 zile lucrătoare																																
<i>Prioritatea incidentului</i>	<i>Valoarea penalității din prețul lunar al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare</i>	<i>Valoarea penalității din prețul lunar al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare</i>																																		

					<i>timpului de restabilire a funcționalității</i>	<i>timpului de soluționare</i>
				<i>Critică</i>	<i>10% pentru fiecare oră de întârziere</i>	<i>2% pentru fiecare zi de întârziere</i>
				<i>Majoră</i>	<i>1% pentru fiecare oră de întârziere</i>	<i>0,1% pentru fiecare zi de întârziere</i>
				<i>Medie</i>	<i>1% pentru fiecare zi de întârziere</i>	<i>0,1% pentru fiecare zi de întârziere</i>
				<i>Minoră</i>	<i>0,1% pentru fiecare zi de întârziere</i>	<i>-</i>
<p><i>Notă: Suma penalității calculate pentru o lună nu va depăși 100% din suma plății pentru serviciile prestate pentru aceasta perioada.</i></p> <p>4. Securitatea informației <i>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:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>- 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);</i> <i>- păstrarea și accesarea informației recepționate de la Beneficiar va fi prin medii securizate și controlate;</i> 						

				<p>- informația ce nu va mai fi necesară în scopul prestării serviciilor va fi eliminată din sistemele Prestatorului;</p> <p>notificarea imediată de către Prestator a Beneficiarului în cazul în care există suspiciunea sau certitudinea producerii unor scurgeri de informație sensibilă.</p>	
--	--	--	--	--	--

(Semnat electronic) _____ Numele, Prenumele: **Maxim Coroli** În calitate de: **Manager de servicii tehnice**

Ofertantul: **S&T MOLD S.R.L.** Adresa: **str. Calea Iesilor 8, Chișinău, MD-2069, Republica Moldova**