

**Declarație pe proprie răspundere,
îndeplinirea cerințelor obligatorii pentru prestarea garanției și a serviciilor de suport
(deservire) a echipamentelor oferite, deținerea sistemului de înregistrare a apelurilor de
suport și mentenanță și asigurarea echipamentului livrat cu piese de schimb și componente pe
durata minimă de 5 ani de exploatare**

Către: Agenția Servicii Publice

Adresa: MD-2012, Republica Moldova, mun. Chișinău, str. Pușkin nr. 42

Stimați domni,

Ca urmare a anunțului/invitației de participare/de preselectie apărut în Buletinul achizițiilor publice și/sau Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, nr: **ocds-b3wdp1-MD-1721217778613 din 04 octombrie 2024**, privind aplicarea procedurii pentru atribuirea contractului de achiziție bunuri: **Servere și sisteme de stocare (perioada 2024-2025)**, Î.C.S. „Noventiq International” S.R.L. a luat cunoștință cu condițiile și cerințele expuse în documentația de atribuire, inclusiv cele solicitate în Anexa la Anunțul de participare și exprimă prin prezenta declarație, în calitate de ofertant, neavând obiecții la documentația de atribuire, că va îndeplini cerințele obligatorii pentru prestarea garanției și a serviciilor de suport (deservire) a echipamentelor, conform Anexei la Anunțul de participare, dispune de sistemul de înregistrare a apelurilor de suport și mentenanță și va asigura echipamentul livrat cu piese de schimb și componente pe durata minimă de 5 ani de exploatare.

Anexă: Descrierea generală privind modul, procedurile de lucru și datele de contact al serviciului Service-Desk și instrumentul web de gestionare a solicitărilor.

Cu stimă,

**Administratorul Î.C.S. „Noventiq International” S.R.L.,
Alexandr Dașchevici**

**Descrierea generală
privind modul, procedurile de lucru și datele de contact al serviciului Service-Desk și
instrumentul web de gestionare a solicitărilor.**

Garantie și suport, minim: 5 ani(60 luni integral) de tipul “Next Business Day” (asistență și diagnosticare la distanță a producătorului Huawei, piese de schimb, actualizare și asistență software). Va fi asigurat accesul direct al Cumpărătorului către sursele Huawei pentru verificarea statutului echipamentelor și serviciilor aferente (de garanție, de suport, de activare a licențelor (*după caz dacă sunt impuse de producător cerințe de licențiere*), etc) prestate.

Forma prezentării garanției:

- Prezentarea documentului confirmativ, preventiv livrării, recepționării și acceptării bunurilor, care să reflecte în clar termenul de garanție pentru echipamentele și componentele contractate, și/sau o confirmare pe site-ul Huawei (în baza part number/SN etc.) că echipamentele livrate sunt acoperite de garanție pentru perioada stabilită pentru fiecare echipament conform documentației de atribuire/contract.
- Echipamentele vor fi înregistrate în bazele de date ale Huawei, pe numele Cumpărătorului final - Autoritatea contractantă (ASP).

În perioada de garanție a bunurilor livrate, vor fi asigurate minim următoarele cerințe de garanție față de Cumpărător:

- Asistența tehnică în caz de incidente și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, vor fi organizate printr-un serviciu web Service-Desk;
- Serviciul web Service-Desk va asigura înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile de garanție solicitate, urmărirea stării în care se află un apel de a cazului de garanție/suport și consultarea istoricului unui apel, o bună comunicare între membrii echipelor Furnizorului/Huawei/Partener autorizat de a furniza Servicii de I&C și de mentenanță și echipa Cumpărătorului, 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.).

1. Condiții de prestare a serviciilor de suport(deservire):

Serviciile de mentenanță și reparare (în corespundere cu tipul de suport pentru echipamente asigurat de producătorul oficial) a **Sisteme de stocare (Full flash tip 1 / SAS SSD tip 2 / SAS SSD tip 3)** vor fi prestate conform listei cu specificația echipamentului (**Tabelul nr. 1**).

Specificația echipamentelor

Tabelul nr. 1

Nr. ord.	Part Număr	Denumirea echipamentului Sisteme de stocare (Full flash tip 1 / SAS SSD tip 2 / SAS SSD tip 3)	Număr de serie
1	(se va completa ulterior semnării contractului în corespundere cu modelul și tipul de echipament specificate în oferta tehnică și part number confirmat de producător)	(se va completa conform modelul și tipul de echipament specificate în oferta tehnică)	(se va completa ulterior semnării contractului în corespundere cu modelul și tipul de echipament specificate în oferta tehnică și serial number confirmat de producător)



La plasarea unei solicitări (defecțiune, deficiență/problemă de funcționare), Cumpărătorul în comun cu Furnizorul/Huawei/Partener autorizat de a furniza Servicii de I&C vor stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a gravității solicitării:

Majoră: 7*24*365 - timpul de disponibilitate a serviciului, 30 min. pentru timpul de răspuns, iar timpul de soluționare nu trebuie să depășească 4 ore lucrătoare;

Medie: 5*10 - timpul de disponibilitate a serviciului, 60 min. pentru timpul de răspuns, iar timpul de soluționare nu trebuie să depășească 10 zile lucrătoare;

Minoră: 5*10 - timpul de disponibilitate a serviciului, 120 min. pentru timpul de răspuns, iar timpul de soluționare nu trebuie să depășească 15 zile lucrătoare.

Prestarea serviciilor de garanție și suport va fi asigurată cu respectarea nivelului stabilit:

- Înlăturarea problemei presupune fără a se limita doar la acestea - repararea și/sau substituirea componentelor defecte, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a acestora.

- Toate serviciile de deservire și reparație a echipamentului se execută la sediul Cumpărătorului (on-site) de către personalul calificat din contul Furnizorului, utilizând componentele și piesele de schimb originale livrate de la producătorul echipamentului. Se acceptă remedierea defecțiunilor de nivel software de la sediul Furnizorului (off-site) doar în cazul în care acest lucru nu diminuează nivelul de calitate al serviciilor. În cazul unor defecțiuni mai grave, echipamentul se va transporta de către Furnizor la centrul de deservire localizat în Republica Moldova, autorizat de producător din contul Furnizorului. Toate activitățile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea componentelor și pieselor de schimb și celor defecte, etc.) vor fi efectuate de către Furnizor din contul său. Garanția va include și costul componentelor, pieselor de schimb și al manoperei.

Prestarea serviciilor în perioada de garanție, fără a se limita doar la cele menționate mai jos, va include și următoarele:

- efectuarea serviciilor periodice de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea (functional patch) și securitatea (security patch) echipamentului în limita versiunilor actualizate disponibile de la producător pentru echipamentul deservit;

- diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;

- diagnosticarea on-site sau de la distanță (după caz) pentru toate echipamentele (conform listei specificației echipamentelor din **Tabelul nr.1**);

- mentenanța on-site sau de la distanță (după caz) pentru toate echipamentele (conform listei specificației echipamentelor din **Tabelul nr.1**);

- repararea echipamentului cu înlocuirea pieselor defectate pe locul instalării (la sediul Cumpărătorului) pentru toate echipamentele (conform listei specificației echipamentelor din **Tabelul nr.1**);

- Vor fi predate pentru distrugere Cumpărătorului toți purtătorii de memorie/informație defectați, în scopul evitării riscului în domeniul securității informaționale și al compromiterii datelor;

- Pentru toate cazurile de schimbare a pieselor defectate, va fi prezentat **Actul de predare/primire**;

- Propuneri de acțiuni și metode corective de soluționare și prevenire a incidentelor.

2. Orele de lucru:

În perioada de garanție stabilită pentru Bunurile specificate în documentația de atribuire/Contract, va fi asigurată deservirea tehnică și serviciile de suport a Bunurilor în următoarele condiții:

Disponibilitatea linie telefonice de acces pentru suport „hot-line”, disponibil pentru Cumpărător în zilele de lucru în **intervalul de timp 08:00 – 18:00**, pentru anunțarea deficiențelor de funcționare și



a defecțiunilor depistate în lucrul echipamentelor specificate în documentația de atribuire: nr. telefon 080061499 și la adresa de e-mail: EUsupport@huawei.com/e-mail Partener autorizat de a furniza Servicii de I&C și de mentenanță

La solicitarea Cumpărătorului, vor fi prestate serviciile de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare (weekend/sărbători oficiale) cu notificare prealabilă cu cel puțin 2 (două) zile lucrătoare înainte de a planifica astfel de zile nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Cumpărătorului executarea serviciilor de diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare.

3. Termeni de disponibilitate a serviciului, reacție și restabilire (remediere) a funcționalității:

În cazul în care vor parveni cazuri de garanție și solicitări privind oferirea suportului (deservirii), în special cu referire la cazurile de asigurare a funcționării sistemului computațional, este necesară aplicarea timpului de reacție și de restabilire a funcționalității conform tabelului:

Tabelul nr. 2

Neconcordanță	Descriere	Timpul maxim de reacție	Timp maxim de restabilire a funcționalității sau de soluționare a problemei (ore de lucru, zile lucrătoare)
Majoră	Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentelor și care pot duce la limitarea funcționării echipamentelor sau a unor componente ale echipamentelor și necesită acțiuni corective imediate.	Timp maxim de reacție: 30 min.	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 4 ore lucrătoare
Medie	Probleme ce țin de dereglările funcționalității echipamentelor și care afectează parțial funcționalitatea echipamentelor fără a fi afectate funcționalitățile de bază - care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau al funcționării echipamentelor.	Timp maxim de reacție: 60 min.	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 10 zile lucrătoare
Minoră	Problemele cu impact redus sau foarte redus asupra funcționalității echipamentelor, ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ funcționalitatea echipamentelor.	Timp maxim de reacție: 120 min.	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 15 zile lucrătoare

Pentru asigurarea confidențialității datelor, pentru perioada integrală de garanție, și servicii de suport (deservire): 5 ani – 60 luni integral, conform documentației de atribuire și respectiv a Contractului, Furnizorul va fi semnat cu Cumpărătorul un acord de confidențialitate.

