

CERINȚE OBLIGATORII

pentru prestarea serviciilor de punere în funcțiune, garanție și a serviciilor de suport (deservire, mentenanță și reparație) pentru Enterprise Storage (Sisteme de stocare)

1. CONDIȚII GENERALE

Tabel nr. 1

Nr.	Categorie	Cerință	Specificație	Observații
1.1	Perioada garanție	Durată minimă	5 ani (60 luni) integral	De la recepția finală după punere în funcțiune
1.1.1	Tip serviciu	Nivel suport	Next Business Day (NBD)	Include diagnosticare onsite și remote (după caz)
1.1.2	Componente incluse	Piese și servicii incluse	Piese de schimb originale, actualizări	Software/firmware inclus
1.2	Personal tehnic autorizat	Certificare obligatorie	Certificate producător valabile	Pentru marca/model oferat
1.3	Livrare	Componente complete	Toate elementele necesare	Completare gratuită lipsuri
1.4	Servicii instalare	Activități incluse în preț	Livrare, instalare, configurare, testare și punere în funcțiune	Plus instruire 2 zile lucrătoare a personalului tehnic ASP privind configurarea sistemului de stocare
1.5	Licențiere	Tipuri licențe	Hardware: minim 5 ani Software: perpetuă	Pentru toate funcționalitățile
1.6	Actualitate componente	Status componente	Non-EOS/EOL	Suport garantat 5 ani integral după punere în funcțiune
1.7	Scalabilitate	Extindere fără restricții	RAM, capacitate, controlere	Fără taxe activare

2. NIVELURI DE SERVICIU (SLA)

Tabel nr.2

Nr.	Severitate	Disponibilitate serviciu	Timp maxim răspuns	Timp maxim soluționare	Descriere impact
2.1	MAJORĂ	7×24×365	30 minute	4 ore	Afectare gravă, risc pierdere date
2.2	MEDIE	L-V, 8:00-18:00	60 minute	10 zile lucrătoare	Afectare parțială, funcții non-critice

Nr.	Severitate	Disponibilitate serviciu	Timp maxim răspuns	Timp maxim soluționare	Descriere impact
2.3	MINORĂ	L-V, 8:00-18:00	120 minute	15 zile lucrătoare	Impact redus, fără afectare procesare

3. SERVICII DE SUPORT TEHNIC

Tabel nr.3

Nr.	Tip activitate	Descriere	Locație	Frecvență/Condiții
3.1	Mentenanță preventivă	Actualizări firmware/software	Remote/On-site	Periodic, conform producător
3.1.1	Monitorizare	Diagnosticare performanță	Remote	Lunar sau la cerere
3.1.2	Optimizare	Recomandări îmbunătățire	Documentat	Trimestrial
3.1.3	Verificare EOS/EOL	Status componente	Documentat	Anual
3.2	Remediere defecte	Diagnosticare și reparare	On-site	La solicitare
3.2.1	Înlocuire componente	Piese originale non-EOS	On-site	Conform SLA
3.2.2	Testare	Validare funcționalitate	On-site	Post-intervenție
3.2.3	Documentare	Raport intervenție detaliat	Electronic	Pentru fiecare intervenție
3.3	Politici speciale	Retenție discuri defecte	La beneficiar	Securitate date conform regulamente ASP

4. CERINȚE OPERAȚIONALE

Tabel nr.4

Nr.	Element	Specificație	Detalii
4.1	Program standard	L-V, 08:00-18:00	Suport telefonic și email
4.1.1	Linie telefonică	Linie telefonică de suport RSD: +373 22 210 208, +373 22 022 585; IBM Service (Software & Hardware): 1-800-426-7378.	Hot-line dedicat
4.1.2	Email suport	support@rsd.md , office@rsd.md *IBM nu oferă suport tehnic direct prin e-mail pentru produse (Servere, Storage,	Răspuns conform SLA

Nr.	Element	Specificație	Detalii
		Cloud, AI). Metoda oficială și cea mai rapidă rămâne: <ol style="list-style-type: none"> 1. Portalul de Case-uri (recomandat pentru trasabilitate). 2. Telefonul, unde vei primi un număr de tichet pe care îl poți urmări apoi online. 	
4.1.3	Portal web	RSD: https://helpdesk.rsd.md/ IBM: https://www.ibm.com/my-support/s/	Service Desk online
4.1.4	Suport extins	Weekend/sărbători	La solicitare, cazuri urgente
4.2	Costuri incluse	Toate cheltuielile	Fără costuri ascunse
4.2.1	Hardware	Componente și piese	Originale, non-EOS(end-of-sale)
4.2.2	Servicii	Manoperă și transport	Include deplasarea la sediul ASP a specialiștilor tehnici a Furnizorului / Producătorului (după caz)
4.2.3	Import/Export	Taxe vamale suportate de furnizor	Pentru livrare inițială a echipamentelor și pentru piese de schimb pe toată durata obligațiilor contractuale
4.2.4	Licențiere	Toate activările validate	Pe durata de viață (perpetuă)

5. DOCUMENTAȚIE ȘI RAPORTARE

Tabel nr.5

Nr.	Tip Document	Conținut	Limbă	Frecvență
5.1	Documentație tehnică	Manuale utilizare	Română/Engleză	La instalare
5.1.1	Ghiduri (datasheet)	Platformă monitorizare	Română/Engleză	La instalare
5.2	Raportare periodică	Activități mentenanță	Română/Engleză	Lunar
5.2.1	Statistici	Disponibilitate și performanță	Română/Engleză	Trimestrial
5.2.2	Status	Licențe și valabilitate	Română/Engleză	Annual
5.2.3	Alertare	Anunțuri EOS(end-of-support) / EOL(end-of-life)	Română/Engleză	La apariție

6. SECURITATE ȘI CONFIDENȚIALITATE

Tabel nr.6

Nr.	Cerință	Tip Document	Părți Implicate	Termen
6.1	Acord confidențialitate	Contract de confidențialitate NDA(non-disclosure agreement)	ASP - Furnizor	La semnare contract
6.1.1	Declarații individuale de confidențialitate	Angajament personal	Fiecare specialist tehnic desemnat	Înainte de acces
6.2	Management acces	Notificare încetare raporturi juridice Furnizor – specialist tehnic desemnat	Cu 5 zile înainte	Obligatoriu
6.2.1	Revocare credențiale	Confirmare scrisă	Imediată	Ultimă zi lucru

Instrucțiuni adiționale pentru completarea cerințelor obligatorii:

Ofertantul are obligația de a completa cerințele obligatorii **strict în raport cu serviciile solicitate** (punere în funcțiune, garanție, suport tehnic, mentenanță și reparație), conform condițiilor de garanție și nivelurilor de serviciu (SLA) prevăzute în tabelele anexate. Pentru fiecare cerință, ofertantul trebuie să indice explicit:

1. Modalitatea de asigurare a serviciilor:

- Cum vor fi îndeplinite cerințele privind garanția, suportul tehnic, mentenanța preventivă și corectivă, conform SLA.
- Detalii despre resursele implicate (personal autorizat, certificări producător, disponibilitate echipa).

2. Conformitatea cu cerințele de timp și disponibilitate:

- Angajament de respectare a timpilor de răspuns și soluționare pentru fiecare nivel de severitate (MAJORĂ, MEDIE, MINORĂ).
- Proceduri interne ale ofertantului pentru intervenții on-site și remote.

3. Documente justificative:

- Certificate de autorizare pentru personalul tehnic.
- Politici de securitate și confidențialitate (NDA, proceduri de revocare acces).
- Linkuri către documentația oficială a producătorului (datasheet-uri, ghiduri SLA) care să justifice corespunderea la termenul de garanție solicitat, precum și nivelul de support stabilit în cerințe.

4. Transparența costurilor și licențierii:

- Confirmarea că toate costurile sunt incluse (piese, servicii - depanare, manoperă, reparație, transport, taxe vamale).
- Detalii despre licențele hardware și software (durată, tip, activare).

5. Raportare și monitorizare:

- Cum se vor furniza rapoartele periodice (lunare, trimestriale, anuale) și documentația tehnică.
- Proceduri pentru alertarea EOS/EOL.

Declarație ofertant

Prin completarea și semnarea acestor cerințe pentru prestarea serviciilor de punere în funcțiune, garanție și a serviciilor de suport (deservire, mentenanță și reparație), ofertantul certifică

faptul că toate informațiile furnizate sunt corecte și pot fi verificate prin intermediul documentației și/sau linkurilor web la care se face referire.

Data completării 12.01.2026

Cu stimă,

Ofertant/candidat

Vitalie Bîrsan

Administrator

Î.C.S. Reliable Solutions Distributor S.R.L.