

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	Declarații Ofertant
1.1	Perioada garanție	Durată minimă	5 ani (60 luni) integral	De la recepția finală după punere în funcțiune	<p>Conform</p> <p>Garanție integrală de 60 (șaizeci) luni, asigurată pentru toate echipamentele și componentele livrate, calculată de la data recepției finale după punerea în funcțiune, conform condițiilor producătorului și angajamentelor ofertantului.</p>
1.1.1	Tip serviciu	Nivel suport	Next Business Day (NBD)	Include diagnosticare onsite și remote (după caz)	<p>Conform</p> <p>Suport tehnic de tip Next Business Day (NBD), asigurat pe întreaga perioadă de garanție, incluzând diagnosticare remote și intervenții on-site, în funcție de natura incidentului.</p>
1.1.2	Componente incluse	Piese și servicii incluse	Piese de schimb originale, actualizări	Software/firmware inclus	<p>Conform</p> <p>Piese de schimb originale și servicii de suport incluse, precum și actualizări software și firmware, asigurate pe întreaga perioadă de garanție, fără costuri suplimentare pentru beneficiar.</p>
1.2	Personal tehnic autorizat	Certificare obligatorie	Certificate producător valabile	Pentru marca/model ofertat	<p>Conform</p> <p>Serviciile sunt asigurate de personal tehnic certificat oficial de către producător, cu certificări valabile pentru domeniul Enterprise Storage, aplicabile mărcii Huawei și tipului de echipamente enterprise ofertate, inclusiv modelului propus, conform certificărilor anexate.</p>
1.3	Livrare	Componente complete	Toate elementele necesare	Completare gratuită lipsuri	<p>Conform</p> <p>Livrarea include toate componentele necesare funcționării complete a sistemului, conform configurației ofertate.</p> <p>Vom asigura completarea gratuită a oricăror lipsuri</p>

Nr.	Categorie	Cerință	Specificație	Observații	Declarații Ofertant
					relevante eventual identificate la recepție, fără costuri suplimentare pentru beneficiar.
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	<p>Conform</p> <p>Oferta include integral livrarea, instalarea, configurarea, testarea și punerea în funcțiune a sistemului de stocare, în conformitate cu specificațiile producătorului și configurația oferată.</p> <p>Activitățile sunt realizate de personal tehnic certificat și includ verificarea funcționalității componentelor, configurarea inițială a sistemului și validarea operațională.</p> <p>De asemenea, este inclusă instruirea personalului tehnic al ASP, pe durata a 2 (două) zile lucrătoare, privind configurarea, administrarea și operarea sistemului de stocare.</p>
1.5	Licențiere	Tipuri licențe	Hardware: minim 5 ani Software: perpetuă	Pentru toate funcționalitățile	<p>Conform</p> <p>Licențierea este asigurată conform configurației oferate, incluzând licențe hardware cu durată minimă de 5 (cinci) ani și licențe software perpetue, pentru funcționalitățile sistemului de stocare livrat.</p>
1.6	Actualitate componente	Status componente	Non-EOS/EOL	Suport garantat 5 ani integral după punere în funcțiune	<p>Conform</p> <p>Toate componentele sistemului oferat sunt non-EOS (End of Sale) și non-EOL (End of Life) la data livrării, cu suport tehnic garantat pe o perioadă de minimum 5 (cinci) ani integral după punerea în funcțiune, conform politicilor producătorului.</p>
1.7	Scalabilitate	Extindere fără restricții	RAM, capacitate, controlere	Fără taxe activare	<p>Conform</p> <p>Sistemul de stocare oferat este proiectat pe o arhitectură scalabilă, care permite extinderea capacității de stocare, a memoriei (RAM) și a controlerelor, în funcție de necesitățile beneficiarului, fără restricții de natură tehnică.</p>

2. NIVELURI DE SERVICIU (SLA)

Nr.	Severitate	Disponibilitate serviciu	Timp maxim răspuns	Timp maxim soluționare	Descriere impact	Declarații Ofertant
2.1	MAJORĂ	7×24×365	30 minute	4 ore	Afectare gravă, risc pierdere date	<p>Conform</p> <p>Pentru incidente de severitate majoră, cu impact critic asupra funcționării sistemului și risc de pierdere a datelor, suportul tehnic este asigurat în regim 7×24×365.</p> <p>Ofertantul asigură timp maxim de răspuns de 30 (treizeci) minute de la înregistrarea sesizării și timp maxim de soluționare de 4 (patru) ore, prin activități de diagnosticare remote și intervenții on-site, după caz.</p> <p>Intervențiile sunt realizate cu prioritate maximă, în vederea restabilirii funcționării normale a sistemului, conform nivelurilor de serviciu asumate.</p>
2.2	MEDIE	L-V, 8:00-18:00	60 minute	10 zile lucrătoare	Afectare parțială, funcții non-critice	<p>Conform</p> <p>Pentru incidente de severitate medie, care afectează parțial funcționalitatea sistemului sau componente non-critice, suportul tehnic este asigurat în zilele lucrătoare, de luni până vineri, între orele 08:00–18:00.</p> <p>Ofertantul asigură timp maxim de răspuns de 60 (șaizeci) minute și timp maxim de soluționare de 10 (zece) zile lucrătoare, prin diagnosticare remote și intervenții on-site, după caz.</p> <p>Activitățile sunt realizate astfel încât impactul asupra operațiunilor beneficiarului să fie redus la minimum.</p>
2.3	MINORĂ	L-V, 8:00-18:00	120 minute	15 zile lucrătoare	Impact redus, fără afectare procesare	<p>Conform</p> <p>Pentru incidente de severitate minoră, cu impact redus și fără afectarea procesării datelor, suportul tehnic este asigurat în zilele lucrătoare, de luni până vineri, între orele 08:00–18:00.</p> <p>Ofertantul asigură timp maxim de răspuns de 120 (o sută douăzeci) minute și timp maxim de soluționare de 15 (cincisprezece) zile lucrătoare, conform nivelurilor de serviciu stabilite.</p> <p>Soluționarea se realizează prin activități de suport remote și, după caz, intervenții on-site.</p>

3. SERVICII DE SUPORT TEHNIC

Tabel nr.3

Nr.	Tip activitate	Descriere	Locație	Frecvență/Condiții	Declarații ofertant
3.1	Mentenanță preventivă	Actualizări firmware/software	Remote/On-site	Periodic, conform producător	<p>Conform</p> <p>Mentenanța preventivă a sistemului de stocare este asigurată pe întreaga durată a perioadei de garanție, în conformitate cu procedurile operaționale standard, recomandările și bunele practici ale producătorului.</p> <p>Aceasta include aplicarea actualizărilor de firmware și software, necesare pentru menținerea stabilității, securității și performanței sistemului.</p> <p>Activitățile de mentenanță preventivă sunt realizate remote sau on-site, în funcție de natura operațiunilor, de cerințele tehnice specifice și de necesitățile operaționale ale beneficiarului.</p>
3.1.1	Monitorizare	Diagnosticare performanță	Remote	Lunar sau la cerere	<p>Conform</p> <p>Monitorizarea sistemului de stocare este realizată prin activități de diagnosticare a performanței și a stării de funcționare, efectuate remote, lunar sau la solicitarea beneficiarului. Activitățile de diagnosticare includ, fără a se limita la, analiza parametrilor operaționali relevanți, precum utilizarea capacității, performanța de acces la date, starea componentelor critice, precum și identificarea potențialelor anomalii care pot afecta funcționarea normală a sistemului. Rezultatele monitorizării sunt utilizate pentru aplicarea măsurilor preventive și fundamentarea recomandărilor de optimizare, după caz.</p>
3.1.2	Optimizare	Recomandări îmbunătățire	Documentat	Trimestrial	<p>Conform</p> <p>Pe baza rezultatelor activităților de monitorizare și analiză, ofertantul, după caz, va furniza recomandări documentate de optimizare a</p>

Nr.	Tip activitate	Descriere	Locație	Frecvență/Condiții	Declarații ofertant
					configurației și utilizării sistemului de stocare, cu frecvență trimestrială. Recomandările au rolul de a sprijini beneficiarul în utilizarea eficientă a resurselor disponibile și în adaptarea sistemului la evoluția cerințelor operaționale.
3.1.3	Verificare EOS/EOL	Status componente	Documentat	Anual	<p>Conform</p> <p>Statusul componentelor sistemului din perspectiva EOS (End of Sale) și EOL (End of Life) este verificat periodic, cu raportare documentată anual, în baza informațiilor oficiale puse la dispoziție de producător. Beneficiarul este informat în mod transparent cu privire la eventuale modificări ale statutului componentelor, în vederea planificării corespunzătoare a exploataării și mentenanței pe termen mediu și lung.</p>
3.2	Remediere defecte	Diagnosticare și reparare	On-site	La solicitare	<p>Conform</p> <p>Remediarea defectelor este asigurată la solicitarea beneficiarului, prin activități de diagnosticare și reparare a componentelor sistemului de stocare, realizate on-site, în conformitate cu nivelurile de serviciu (SLA) asumate. Intervențiile sunt efectuate în funcție de severitatea incidentului și au ca obiectiv restabilirea funcționării normale a sistemului, cu minimizarea impactului asupra activităților operaționale ale beneficiarului</p>
3.2.1	Înlocuire componente	Piese originale non-EOS	On-site	Conform SLA	<p>Conform</p> <p>Înlocuirea componentelor defecte se realizează cu piese originale, aflate în status non-EOS, furnizate de producător, conform nivelurilor de serviciu (SLA) asumate. Activitățile de înlocuire sunt efectuate on-site, asigurând compatibilitatea completă cu sistemul existent și menținerea parametrilor de funcționare specificați.</p>

Nr.	Tip activitate	Descriere	Locație	Frecvență/Condiții	Declarații ofertant
3.2.2	Testare	Validare funcționalitate	On-site	Post-intervenție	<p>Conform</p> <p>După fiecare intervenție de remediere sau înlocuire de componente, este realizată testarea și validarea funcționalității sistemului de stocare, on-site, pentru a confirma funcționarea corectă și stabilă a acestuia. Testarea are rolul de a verifica integritatea și performanța sistemului în urma intervenției efectuate.</p>
3.2.3	Documentare	Raport intervenție detaliat	Electronic	Pentru fiecare intervenție	<p>Conform</p> <p>Pentru fiecare intervenție efectuată, ofertantul furnizează un raport de intervenție detaliat, în format electronic, care include cel puțin descrierea activităților realizate, componentele afectate și măsurile aplicate. Documentația este pusă la dispoziția beneficiarului pentru asigurarea trasabilității și evidenței activităților de suport și mentenanță.</p>
3.3	Politici speciale	Retenție discuri defecte	La beneficiar	Securitate date conform regulamente ASP	<p>Conform</p> <p>Ofertantul asigură aplicarea politicii de retenție a discurilor defecte, prin care discurile defecte rămân la beneficiar, fără a fi evacuate sau returnate, în conformitate cu cerințele de securitate a informațiilor și regulamentele ASP. Această politică este aplicată de ofertant pe întreaga durată a activităților de suport și mentenanță, în scopul protejării datelor și prevenirii accesului neautorizat.</p>

4. CERINȚE OPERAȚIONALE

Tabel nr.4

Nr.	Element	Specificație	Detalii	Răspuns ofertant
4.1	Program standard	L-V, 08:00-18:00	Suport telefonic și email	<p>Conform</p> <p>Suportul tehnic va fi asigura în regim, de luni până vineri, între orele 08:00–18:00, prin canale dedicate de comunicare, respectiv telefon și email,</p>

Nr.	Element	Specificație	Detalii	Răspuns ofertant
				în conformitate cu nivelurile de serviciu (SLA) asumate.
4.1.1	Linie telefonică	+373 22 844 266	Hot-line dedicat	Conform Punem la dispoziție o linie telefonică dedicată de suport tehnic, utilizată pentru înregistrarea și gestionarea solicitărilor de suport, conform SLA.
4.1.2	Email suport	support@pride.md support@pride.global	Răspuns conform SLA	Conform Canal dedicat de suport prin email, utilizat pentru comunicarea solicitărilor și incidentelor, cu timp de răspuns conform nivelurilor de serviciu (SLA) asumate.
4.1.3	Portal web	URL: https://helpdesk.pride.global/pages/UI.php	Service Desk online	Conform Portal web de tip Service Desk, care permite înregistrarea, urmărirea și gestionarea solicitărilor de suport tehnic, pe durata derulării contractului.
4.1.4	Suport extins	Weekend/sărbători	La solicitare, cazuri urgente	Conform Suport tehnic extins în afara programului standard, inclusiv în weekend și în zilele de sărbătoare, la solicitarea beneficiarului pentru cazuri urgente, corespunzătoare incidentelor de severitate majoră, sau în situațiile de comun acord suplimentar cu beneficiarul. Suportul extins este acordat în conformitate cu nivelurile de serviciu (SLA) asumate și are ca obiectiv restabilirea funcționării sistemului în situații critice.
4.2	Costuri incluse	Toate cheltuielile	Fără costuri ascunse	Conform Toate costurile aferente livrării, instalării, suportului tehnic, mentenanței și intervențiilor sunt integral incluse, fără costuri ascunse sau suplimentare pentru beneficiar, pe întreaga durată a obligațiilor contractuale.
4.2.1	Hardware	Componente și piese	Originale, non-EOS(end-of-sale)	Conform Exclusiv componente și piese hardware originale, aflate în status non-EOS, conforme specificațiilor producătorului, asigurând compatibilitatea și funcționarea corectă a sistemului pe întreaga perioadă de garanție.
4.2.2	Servicii	Manoperă și transport	Include deplasarea la sediul ASP a specialiștilor tehnici a Furnizorului / Producătorului (după caz)	Conform Oferta include toate serviciile de manoperă și transport necesare, inclusiv deplasarea specialiștilor tehnici la sediul ASP, pentru

Nr.	Element	Specificație	Detalii	Răspuns ofertant
				activitățile de instalare, suport, mentenanță și intervenții on-site, fără costuri suplimentare pentru beneficiar.
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	Conform Oferta include integral taxele vamale și costurile de import/export, aferente livrării inițiale a echipamentelor, precum și părților de schimb furnizate pe toată durata obligațiilor contractuale, fără impact financiar asupra beneficiarului.
4.2.4	Licențiere	Toate activările validate	Pe durata de viață (perpetuă)	Conform Licențierea completă a sistemului, cu toate activările validate, pentru întreaga durată de viață a soluției, în conformitate cu configurația oferată și politicile producătorului.

5. DOCUMENTAȚIE ȘI RAPORTARE

Tabel nr.5

Nr.	Tip Document	Conținut	Limbă	Frecvență	Declarații ofertant
5.1	Documentație tehnică	Manuale utilizare	Română/Engleză	La instalare	Conform Toata documentația tehnică aferentă soluției oferate, inclusiv manuale de utilizare, va fi prezentată/transmisă la momentul livrării și punerii în funcțiune a sistemului.
5.1.1	Ghiduri (datasheet)	Platformă monitorizare	Română/Engleză	La instalare	Conform La instalare vor fi prezentate/transmise ghidurile (datasheet) relevante, în limba Română sau Engleză
5.2	Raportare periodică	Activități mentenanță	Română/Engleză	Lunar	Conform Activitățile de mentenanță cu detaliile relevante vor fi incluse și prezentate în rapoarte periodice cu frecvență lunară
5.2.1	Statistici	Disponibilitate și performanță	Română/Engleză	Trimestrial	Conform Vom asigura raportare trimestrială de statistici privind disponibilitatea și performanța sistemului, în limba română și/sau engleză, pe baza datelor

Nr.	Tip Document	Conținut	Limbă	Frecvență	Declarații ofertant
					relevante colectate în perioada de raportare.
5.2.2	Status	Licențe și valabilitate	Română/Engleză	Anual	Conform Vom asigura raportare anuală privind statusul licențelor și valabilitatea acestora, în limba română și/sau engleză, pentru a oferi beneficiarului o imagine clară asupra drepturilor de utilizare active.
5.2.3	Alertare	Anunțuri EOS(end-of-support) / EOL(end-of-life)	Română/Engleză	La apariție	Conform Vom asigura alertarea beneficiarului cu privire la apariția anunțurilor EOS (End of Support) și EOL (End of Life), în limba română și/sau engleză, la momentul publicării acestora de către producător.

6. SECURITATE ȘI CONFIDENȚIALITATE

Tabel nr.6

Nr.	Cerință	Tip Document	Părți Implicate	Termen	Declarații ofertant
6.1	Acord confidențialitate	Contract de confidențialitate NDA(non-disclosure agreement)	ASP - Furnizor	La semnare contract	Conform Confirmăm disponibilitatea și ne asumăm semnarea acordului de confidențialitate (NDA) cu ASP, la momentul semnării contractului
6.1.1	Declarații individuale de confidențialitate	Angajament personal	Fiecare specialist tehnic desemnat	Înainte de acces	Conform Asigurăm prezentarea și semnarea angajamentelor individuale de confidențialitate de către specialiștii tehnici
6.2	Management acces	Notificare încetare raporturi juridice Furnizor – specialist tehnic desemnat	Cu 5 zile înainte	Obligatoriu	Conform Ne asumăm notificarea ASP cu minimum 5 (cinci) zile înainte, în cazul încetării raporturilor juridice cu un specialist tehnic desemnat care are acces la sistemele sau

Nr.	Cerință	Tip Document	Părți Implicate	Termen	Declarații ofertant
					informațiile beneficiarului.
6.2.1	Revocare credențiale	Confirmare scrisă	Imediată	Ultimă zi lucru	Conform Asigurăm revocarea imediată a tuturor credențialelor de acces ale specialistului tehnic, cu confirmare scrisă transmisă ASP cel târziu în ultima zi lucrătoare.

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 echipe).

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 suport 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.

Reprezentantul ofertantului:

Numele: Alexei LEU

Funcția: director Pride System SRL

Data: 12 ianuarie 2026

Semnătura: _____