

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-1702390959154](#) din 09.01.2024

Obiectul achiziției: Servicii de deservire și mentinere a infrastructurii Sistemului Informațional al BNM (servere, stocuri de date, echipamente de rețea, imprimante și aparate multifuncționale)

Denumirea serviciilor / bunurilor	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 3: Servicii de extindere a termenului de garanție a echipamentului DELL EMC						
Servicii de extindere a termenului de garanție pentru echipamentul fizic DELL EMC SYSTEM Data Domain 6300-7X4 14 TB NFS CIFS	DELL EMC SYSTEM Data Domain 6300-7X4 14 TB NFS CIFS	USA	Dell EMC	<p>Tip: Extinderea termenului de garanție de la producător pentru echipamentul fizic DELL EMC SYSTEM Data Domain 6300-7X4 14 TB NFS CIFS.</p> <p>Cerințe: Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (DELL EMC) pentru perioada 05.05.2024-04.05.2025.</p> <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 incidente 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 	<p>Tip: Extinderea termenului de garanție de la producător pentru echipamentul fizic DELL EMC SYSTEM Data Domain 6300-7X4 14 TB NFS CIFS.</p> <p>Cerințe: Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (DELL EMC) pentru perioada 05.05.2024-04.05.2025.</p> <p>Cerințe de prestare a serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asistența tehnică în caz de incidente 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 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.). 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

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.). 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

				<p>semnificativ funcționalitatea echipamentului</p> <p>- Prestatorul trebuie să asigure prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în tabelul de mai jos.</p> <p>Tabelul 2:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Prioritate</th> <th>Timpul de valabilitate a serviciului</th> <th>Timpul de Răspuns</th> <th>Timpul de Soluționare</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Maj oră</td> <td>7*24</td> <td>30 min</td> <td>8 ore</td> </tr> <tr> <td>Medie</td> <td>5*8</td> <td>60 min</td> <td>10 zile lucrătoare</td> </tr> <tr> <td>Min oră</td> <td>5*8</td> <td>120 min</td> <td>20 zile lucrătoare</td> </tr> </tbody> </table> <p>- 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.</p> <p>-</p> <p>- 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</p>	Prioritate	Timpul de valabilitate a serviciului	Timpul de Răspuns	Timpul de Soluționare	Maj oră	7*24	30 min	8 ore	Medie	5*8	60 min	10 zile lucrătoare	Min oră	5*8	120 min	20 zile lucrătoare	<p>semnificativ funcționalitatea echipamentului</p> <p>- Prestatorul va asigura prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în tabelul de mai jos.</p> <p>Tabelul 2:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Prioritate</th> <th>Timpul de valabilitate a serviciului</th> <th>Timpul de Răspuns</th> <th>Timpul de Soluționare</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Maj oră</td> <td>7*24</td> <td>30 min</td> <td>8 ore</td> </tr> <tr> <td>Medie</td> <td>5*8</td> <td>60 min</td> <td>10 zile lucrătoare</td> </tr> <tr> <td>Min oră</td> <td>5*8</td> <td>120 min</td> <td>20 zile lucrătoare</td> </tr> </tbody> </table> <p>- 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 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>- 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</p>	Prioritate	Timpul de valabilitate a serviciului	Timpul de Răspuns	Timpul de Soluționare	Maj oră	7*24	30 min	8 ore	Medie	5*8	60 min	10 zile lucrătoare	Min oră	5*8	120 min	20 zile lucrătoare
Prioritate	Timpul de valabilitate a serviciului	Timpul de Răspuns	Timpul de Soluționare																																		
Maj oră	7*24	30 min	8 ore																																		
Medie	5*8	60 min	10 zile lucrătoare																																		
Min oră	5*8	120 min	20 zile lucrătoare																																		
Prioritate	Timpul de valabilitate a serviciului	Timpul de Răspuns	Timpul de Soluționare																																		
Maj oră	7*24	30 min	8 ore																																		
Medie	5*8	60 min	10 zile lucrătoare																																		
Min oră	5*8	120 min	20 zile lucrătoare																																		

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;
- c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.

- 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

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;
- c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.

- 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

			<p><i>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.</i></p> <p><i>- 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.</i></p> <p><u>Forma prezentării garanției:</u> <i>Prestatorul va trebui să prezinte 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 echipamentul este acoperit 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. Se acceptă prezentarea confirmării în perioada 05.04.2024-04.05.2024.</i></p>	<p><i>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.</i></p> <p><i>- 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.</i></p> <p><u>Forma prezentării garanției:</u> <i>Prestatorul va trebui să prezinte 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 echipamentul este acoperit 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. Se acceptă prezentarea confirmării în perioada 05.04.2024-04.05.2024.</i></p>	
--	--	--	--	--	--

Numele, Prenumele: Vitalie Bîrsan În calitate de: Administrator

Ofertantul: ICS Reliable Solutions Distrbutor SRL Adresa: mun. Chisinau str. Alexandru cel Bun 85