



I.M. Orange Moldova S.A.
IDNO 1003600106115
Str. Alba Iulia 75, MD-2071 Chisinau
Republica Moldova
Capital social 179499609 lei
Administrator Olga Surugiu
www.orange.md

Fluxul de lucru în perioada de exploatare operațională





I.M. Orange Moldova S.A.
IDNO 1003600106115
Str. Alba Iulia 75, MD-2071 Chisinau
Republica Moldova
Capital social 179499609 lei
Administrator Olga Surugiu
www.orange.md

Fluxul de lucru în perioada de exploatare operațională

Table of contents

Table of contents.....	2
Despre companie	3
Descrierea.....	5
Nivele de Deservire (SLA).....	7
Organizarea și asigurarea suportului	9
Procedurile de suport	11
Descrierea serviciilor	12
Acoperire și Timp de Răspuns.....	12

Fluxul de lucru în perioada de exploatare operațională

Despre companie

Una din activitățile de bază a companiei Orange Moldova este prestarea unei game largi de servicii în domeniul IT/ domeniul Securității Cibernetice, asistență acordată clienților pentru dezvoltarea, modernizarea și suportul infrastructurii sale IT.

Compania Orange Moldova utilizează în activitatea sa cele mai noi tehnologii în domeniile de soluții aplicative de nivelul întreprinderii, centre de date, soluții de stocare, automatizare, telecomunicații și transport de date. Experiența echipei tehnice din cadrul companiei Orange Moldova permite prestarea serviciilor de cea mai înaltă calitate și aliniată la cele mai bune practice internaționale.

Orange Moldova este partenerul celor mai renumiți Vendori – producători: Lenovo, HP, Dell, Fortinet, Cisco, Trellox, Microsoft, Oracle, VmWare, Huawei etc. Acest lucru se datorează inclusiv faptului că Orange Moldova nu doar implementează soluții/ bunuri pentru clienții săi dar și utilizează soluțiile și bunurile în scopul propriului uz, ceea ce oferă un avantaj considerabil față de alți parteneri din Republica Moldova.

Echipa tehnică și de suport include specialiști de cea mai înaltă calificare și cu experiență vastă de integrare și suport a sistemelor informatice complexe.

Echipa tehnică și de suport oferă servicii de mentenanță și suport la nivel național.

Orange Moldova este parte a Grupului Orange, unul dintre liderii mondiali în servicii de telecomunicații, cu sediul în Paris, Franța. Grupul Orange conduce un număr de aproximativ 20 000 de persoane angajate și care își desfășoară activitatea în Franța, Belgia, Marea Britanie, Elveția, Austria, Polonia, Slovacia, România, Moldova, Spania; în Africa, Orientul mijlociu și în Caraibe.

Orange este parte a grupului France Telecom, una dintre cele mai mari companii de comunicații din lume, cu peste 163 milioane de utilizatori pe cinci continente. Este inclusiv un furnizor de frunte a sistemelor informatice și a serviciilor și soluțiilor cuprinse în ele.

Fluxul de lucru în perioada de exploatare operațională

Grupul Orange prezintă rezultate record în ultima perioadă. Companie a înregistrat vânzări de 43,513 miliarde Euro.

Fluxul de lucru în perioada de exploatare operațională

Descrierea

Pentru toate echipamentele incluse în lista de echipamente pe durata garanției echipamentelor în caz și în perioada ulterioară, compania Orange Moldova va presta serviciile în conformitate cu nivele de deservire (Service Level Agreement - SLA) în descrierea serviciilor.

Punctul unic de contact

Pe durata prestării serviciilor Orange Moldova va desemna minim 2 (două) persoane responsabile certificate pentru controlul activităților de zi cu zi pentru îndeplinirea cererilor de suport. Acestea persoane vor acționa ca punct unic de contact în caz de escaladări, schimbare echipament cu produse Fortinet existente în stoc, suport tehnic etc.

Termenul de prestare a serviciilor

Serviciile vor fi prestate pentru toata perioada de garanție a echipamentelor, licențelor, produselor.

Termenul de prestare a serviciilor poate fi prelungit ulterior la solicitarea Beneficiarului.

Serviciile vor fi prestate pentru toata perioada contractată, dacă este indicată într-un contract de prelungire a garanției sau contract de prestare a serviciilor de mentenanță.

Nivelul de deservire (SLA)

Orange Moldova va asigura nivele de deservire în conformitate cu Descrierea Serviciilor.

Nivele de deservire solicitate pot fi clasificate pe 2 (două) nivele de descriere:

Fluxul de lucru în perioada de exploatare operațională

NIVEL	DESCRIERE
Critice – 24/7, timp de reacție 1 oră, timp de răspuns 4 ore	Sisteme care necesită o reacție rapidă în cazul unui incident, și cu demararea procedurilor de remediere imediată sau într-un timp scurt. Pentru aceste sisteme este caracteristic graficul de lucru 24 din 24 inclusiv zilele de sărbători naționale/internaționale.
Moderat Critice – 24/7, timp de reacție 1 oră, timp de răspuns 24 ore	Sisteme care necesită o reacție rapidă din partea echipei de asistență tehnică doar în timpul zilei lucrătoare, nu afectează funcționalitățile principale ale sistemului informatic, și demararea remedierii incidentului poate fi începută mai târziu.

Nota: Suport tehnic va fi asigurat 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, 365 de zile pe an.

Fluxul de lucru în perioada de exploatare operațională

Termenii și indicatorii care definesc Nivele de Deservire (SLA)

Cerere de suport este solicitarea asistenței tehnice sau raportarea unui incident prin metodele definite în metodele de comunicare definite către serviciul “hot-line”.

Timp de reacție indicatorul care definește timpul maxim de confirmare a cererii de suport. Pentru măsurarea acestui indicator se vor folosi datele din sistemul de înregistrare a cererilor de suport.

Exemplu. Incidentul a fost raportat la orele 4:00, organizația de suport confirmă recepționarea cererii de suport până la orele 5:00 prin metodele definite și în dependență de tipul incidentului începe procedura de depanare, în acest caz timpul de reacție este de o (1) oră.

Timp de răspuns este indicatorul care definește timpul minim pentru prezentarea unui scenariu de remediere a incidentului. Se va face o diferențiere între timpul de reacție din cauza că depanarea unui subsistem poate necesita prezența la sediul beneficiarului sau în centrul de date.

Exemplu. Incidentul a fost raportat la orele 4:00, timp de o (1) oră a fost confirmată recepționarea cererii de suport, specialiștii se deplasează la locul incidentului. Timpul de începere a procedurii de depanare și prezența a specialiștilor la locul incidentului este 8:00, în acest caz timpul de răspuns este 4 ore.

Fluxul de lucru în perioada de exploatare operațională

Timp de soluționare indicatorul care definește timpul maxim de înlăturare a problemei.

Exemplu. Incidentul a fost raportat în data de 1.09.2021 la orele 4:00, timp de o (1) oră a fost confirmată recepționarea cererii de suport, specialiștii se deplasează la locul incidentului. Timpul de înlăturare a problemei va fi în maxim 7 zile lucrătoare de la data reclamării acesteia.

Acoperire este indicatorul care definește disponibilitatea specialiștilor furnizorului de servicii pentru soluționarea incidentelor.

Exemplu. Specialiștii furnizorului de servicii sunt disponibili pentru recepționarea și soluționarea cererilor de suport de Luni până Vineri în timpul orelor de lucru 8:00 – 18:00, în acest caz acoperirea este Luni-Vineri 9X5. În cazul când se solicită disponibilitatea specialiștilor în regim de 24 ore pe zi, inclusiv zilele de sărbători naționale/internaționale acoperirea este de 24X7.

Fluxul de lucru în perioada de exploatare operațională

Organizarea și asigurarea suportului

Pentru comunicarea cu furnizorul de servicii și înregistrarea cererilor de suport în contractul de deservire vor fi indicate:

- Numărul unic de telefon și fax a serviciului “hot-line”

Tel. +33 4 89 87 05 55

<https://support.fortinet.com/WebChatOnline.aspx>

Clientul poate utiliza și Service Desk al companiei Orange Moldova:

Tel. +373 22 977 700

Fax. +373 22 977 710

- Lista de persoane responsabile pe tip de incident și telefoane de contact:

Ion Cozma

email: ion.cozma@orange.com

Tel. +37369198955

Anatolie Bulgaru

Email: anatolie.bulgaru@orange.com

Tel. +37369198955

Robert Gutuleac

email: robert.gutuleac@netsafe.md

Tel. +373 (68) 115511

Netsafe Distribution

Suport Tehnic: <http://support.netsafe.ro/>

- FortiCare Support: Technical Assistance Center interfața pentru cererile de suport și/sau interfața la sistemul automatizat de înregistrare a cererilor de suport “service desk”:

<https://customersso1.fortinet.com/saml->

[idp/jrx0g5n1etn0aoy9/login/?SAMLRequest=hZLJTsmwEIZfJfI9azdqTzUKFaISS0QKBy7IOJPWKLGDZwzI7XFS1ks52Rr9M%2F83ywxFU7d86Winb%2BHFAVKwXs3ZYzmRaTWqXuFofFKGw2okwpPx2P8G3ZMOs2xQsuAeLCqj5yyLEhasER2sNZLQ5ENJNgiTYZgMNumEZyIPplE2nTywYOVdIBbUZ%2B6IWuRxLB2SaXw9NGIUGesVQJE0TdwHhQps42e7T7YjnQLpRj3aVybrdIxC86NldD3MGeVqBE6llwglf4juTWkJGmPIW6VHo7Z85qbgQq5Fo0gJwKL5ZXI9z3wp8OluQXm00e5jfFhgVLRAd9JnR6DxqAfZVSbi7vfxpA13bevi%2FHRTFzYE1Erjbs2Df1Bp5P%2FrjGOOnM1vMOjXvJ2x%2F5R9PF1%2FEbPEvXwMkSkGiR5zFv%2BwO3i2%2F9vXXq9zUSr53I28EHbflqoMq17KncYWpKoU%2BMNZ1rV5O7MgyC%2BlrPP7iRcH17%2FXuPgA&RelayState=UmV0dXJuVXJsPUwzUnBZMnRsZEM5cGJtUmxlQzVoYzNCNCZoa2V5PQ%3D%3D](https://customersso1.fortinet.com/saml-idp/jrx0g5n1etn0aoy9/login/?SAMLRequest=hZLJTsmwEIZfJfI9azdqTzUKFaISS0QKBy7IOJPWKLGDZwzI7XFS1ks52Rr9M%2F83ywxFU7d86Winb%2BHFAVKwXs3ZYzmRaTWqXuFofFKGw2okwpPx2P8G3ZMOs2xQsuAeLCqj5yyLEhasER2sNZLQ5ENJNgiTYZgMNumEZyIPplE2nTywYOVdIBbUZ%2B6IWuRxLB2SaXw9NGIUGesVQJE0TdwHhQps42e7T7YjnQLpRj3aVybrdIxC86NldD3MGeVqBE6llwglf4juTWkJGmPIW6VHo7Z85qbgQq5Fo0gJwKL5ZXI9z3wp8OluQXm00e5jfFhgVLRAd9JnR6DxqAfZVSbi7vfxpA13bevi%2FHRTFzYE1Erjbs2Df1Bp5P%2FrjGOOnM1vMOjXvJ2x%2F5R9PF1%2FEbPEvXwMkSkGiR5zFv%2BwO3i2%2F9vXXq9zUSr53I28EHbflqoMq17KncYWpKoU%2BMNZ1rV5O7MgyC%2BlrPP7iRcH17%2FXuPgA&RelayState=UmV0dXJuVXJsPUwzUnBZMnRsZEM5cGJtUmxlQzVoYzNCNCZoa2V5PQ%3D%3D)

Fluxul de lucru în perioada de exploatare operațională

- Lista persoanelor pentru escaladare incidentelor

Ion Cozma

email: ion.cozma@orange.com

Tel. +37369198955

Anatolie Bulgaru

Email: anatolie.bulgaru@orange.com

Tel. +37369198955

Service Desk al companiei Orange Moldova:

Tel. +373 22 977 700

Fax. +373 22 977 710

- Lista de contacte pentru adresările directe la Distribuitor:

Robert Gutuleac

email: robert.gutuleac@netsafe.md

Tel. +373 (68) 115511

Netsafe Distribution

Suport Tehnic: <http://support.netsafe.ro/>

Important: Pentru a deschide cererea de suport va fi necesar următoarea informație:

- Product Serial Number
- Persoana responsabilă din partea Beneficiarului pentru asigurarea accesului fizic și logic la sistemele afectate: telefon și email
- Adresa locației echipamentului
- Descrierea problemei – simptome, caracterul problemei

Timp de reacție

Din momentul când a fost comunicată cererea de suport, Executorul va începe activitatea de depanare a cauzei incidentului nu mai mult decât peste o oră, cu excepția cazului în care Beneficiarul va fixa alt timp de intervenție.

Locul prestării serviciilor

Serviciile vor fi prestate la locul instalării echipamentelor sau la distanță. Pentru aceasta Beneficiarul va asigura accesul fizic și logic la locul instalării echipamentelor.

Fluxul de lucru în perioada de exploatare operațională

Limba de comunicare

Limba de comunicare cu serviciul “hot-line” poate fi la alegerea Beneficiarului – limba de stat, limba engleză sau limba rusă.

Procedurile de suport

I. Înregistrarea cererilor de suport – în caz de necesitate, Beneficiarul se va adresa către serviciul “hot-line” sau va accesa FortiCare Support Portal. Serviciul “hot-line” comunică Beneficiarului un număr unic, acordat cererii de suport.

Obligator se va comunica următoarele informații:

- Descrierea problemei – simptome, caracterul problemei
- Timpul apariției problemei
- Persoana responsabilă din partea Beneficiarului pentru asigurarea accesului la sistemele afectate
- Persoana responsabilă din partea serviciului de suport

II. Procesul de depanare – în același timp cu înregistrarea cererii de suport Executorul va începe activitatea de determinare și înlăturare a cauzei cheie. Procesul de depanare va fi demarat nu mai târziu decât SLA-ul agreat.

Specialiștii Executorului se pot adresa Clientului pentru a concretiza informația primită, pentru a primi date suplimentare despre defecțiune, sau pot interveni on-site.

III. Escaladare – în caz de necesitate Executorul va escada incidentul la producător. Executorul va livra alt echipament existent pe perioada soluționării problemei.

IV. Raport de progres – la cererea Beneficiarului Executorul se obligă să informeze Beneficiarul despre starea cereri de suport. Executorul se obligă să informeze Beneficiarul despre orice întârzieri în efectuarea procedurilor de remediere a incidentului, despre cauzele apariției acestora și măsurile întreprinse pentru a le înlătura. La fel progresul și starea incidentelor se va monitoriza prin intermediul sistemului Service Desk disponibil Beneficiarului.

Fluxul de lucru în perioada de exploatare operațională

V. Raport periodic – Dacă este indicat în contract, executorul se obligă să raporteze Beneficiarului lunar despre orice incidente înregistrate, starea lor, cauzele apariției, metodele de soluționare, la fel ca și orice altă informație creată sau obținută în rezultatul furnizării serviciilor de suport.

Descrierea serviciilor

Orange Moldova are toate competențele necesare pentru a presta următoarele servicii pe deplin și la cea mai înaltă calitate.

Acoperire și Timp de Răspuns

Nivelul de deservire pentru toate echipamentele, produsele este definit ca Moderat Critice.

Acoperire	Timp de Răspuns
Luni – Duminica, 24X7	Next Day

În cazul în care în anumite cazuri Beneficiarul va solicita ca anumite echipamente să fie deservite conform unui nivel înalt de deservire din cauza diferitor factori – importanța unui loc de muncă anumit, perioadă de timp critică etc, menționăm că în aceste cazuri echipa tehnică va ridica nivelul de deservire automat a resurselor echipelor de intervenție.

Timp de soluționare

În perioada de garanție se va asigura constatarea (diagnosticarea) unei defecțiuni în maxim 1 ora lucrătoare (în zilele de lucru, intervalul de timp 08:00 – 18:00, iar suport tehnic 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, 365 de zile pe an. Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. La solicitarea Cumpărătorului, lucrările de remediere a defecțiunilor vor fi executate și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. Constatarea și remedierea defecțiunii se va face la sediul Cumpărătorului de către personalul calificat din contul Vânzătorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile

Fluxul de lucru în perioada de exploatare operațională

legate de înlăturarea defecțiunilor (pieselor defecte) sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Vânzător din contul său. De asemenea, toate serviciile legate de returnarea (transportarea, împachetarea, vămuirea, etc.) echipamentelor/pieselor defectate către Producător vor fi efectuate de către Vânzător din contul Vânzătorului. Garanția include costul pieselor și al manoperei. Lucrările de suport vor include următoarele: - diagnosticarea componentelor, schimbarea sau repararea componentelor; - serviciu avansat de înlocuire pentru defecțiuni hardware; - actualizări firmware și generale (web/online); - acces la asistență prin portal web, chat online și telefon; - acces rapid și ușor în scris la solicitările de asistență tehnică; - înlăturarea problemei nu va depăși 30 zile lucrătoare; - update-uri automate de semnături de securitate pentru îndeplinirea tuturor funcționalităților solicitate, inclusiv protecție avansată malware, FortiGuard IPS; - acces continuu la portalul de suport; remedierea defecțiunilor, în speță de nivel hardware, se vor executa în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Orange Moldova, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului; - lucrările de deservire și reparație a echipamentului se va executa în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Orange Moldova, 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. În cazul unor defecțiuni mai grave, echipamentele se vor transporta la sediul Prestatorului de către acesta; la solicitarea Beneficiarului lucrările de diagnosticare, deservire / reparație se va executa de către personalul Prestatorului și în afară zilelor de lucru (în zilele de odihnă).