



# A C H I Z I Ţ I I P U B L I C E

## ACORD ADIŢIONAL Nr. 1

la contractul Nr. 32/2021 din "14,, aprilie 2021

Prezentul acord **este semnat astăzi 06 mai 2021**, între I.P. „Serviciul Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112”, în persoana Directorului Dl Liviu OBOROC și „S&T MOLD” SRL, în persoana Directorului General Dl Evghenii Moșanu, în scopul modificării Contractului Nr. 32/2021 din "14" aprilie 2021 (numit în continuare Contract), semnat în urma desfășurării procedurii de achiziție publică nr. ocds-b3wdp1-MD-1613457561661-EV-1613459144741 din "16" februarie 2021.

Prezentul acord se încheie ca urmare a deciziei grupului de lucru pentru achiziții nr. 1 din 06 mai 2021.

Orice modificare aplicată prin prezentul acord este obligatorie pentru fiecare parte din Contract, celelalte prevederi nemodificate rămânând obligatorii în continuare.

Prin prezentul acord, în Contract se aplică următoarele modificări și completări:

- modificarea Planului de facturare pentru luna aprilie – mai, anul 2021, poziția 9, intitulată Microsoft cu suma de 941 100,00 lei din Anexa nr. 1.2 la contractul nr. 32/2021 din 14 aprilie 2021 privind achiziționarea Serviciilor de asistență pentru software, mentenanța Sistemului Informațional Automatizat al Serviciului 112 după cum urmează:
  - a) se micșorează suma totală facturată 10 898 451, 60 lei pentru luna aprilie 2021, cu 941 100,00 lei, ceea ce constituie suma de 9 957 351,60 lei;
  - b) se majorează suma totală facturată 1 116 834,00 pentru luna mai 2021 cu 941 100,00 lei, ceea ce constituie suma de 2 057 934,00 lei.

Menționăm faptul că, suma totală a contractului nu se modifică.

Planul de facturare modificat (Anexa nr. 1), pentru luna aprilie-mai 2021 se anexează la prezentul Acord.

**Mențiune.** Suma totală a contractului supra nu se modifică.

Prezentul acord se consideră încheiat la data semnării lui.

**PRESTATORUL**

Semnătura autorizată

Digitally signed by Moșanu Evghenii  
Date: 2021.05.06 12:06:53 EEST  
Reason: MoldSign Signature  
Location: Moldova



L.Ș.

**BENEFICIARUL**

Semnătura autorizată

Digitally signed by Oboroc Liviu  
Date: 2021.05.06 14:49:55 EEST  
Reason: MoldSign Signature  
Location: Moldova



L.Ș.

**Anexa nr. 1 la acordul adițional nr. 1 din 06 mai 2021**

**Planul de facturare modificat (Anexa nr. 1.2 la contractul nr. 32/2021 din 14 aprilie 2021)**

	<b>Factura</b>	<b>Valoare in MDL fara TVA</b>	<b>TVA MDL</b>	<b>Total MDL</b>
	<b>Factura 1 (Aprilie 2021)</b>			
	<i>Inclusiv:</i>			
	<i>Suport de la producator conform Anexa 1 F4.2:</i>			
	<i>HPE</i>	656 250,00	131 250,00	787 500,00
	<i>CISCO</i>	2 022 850,00	404 570,00	2 427 420,00
	<i>HCL</i>	159 150,00	31 830,00	190 980,00
	<i>VMWare</i>	465 460,00	93 092,00	558 552,00
	<i>STULZ</i>	304 850,00	60 970,00	365 820,00
	<i>EATON</i>	157 860,00	31 572,00	189 432,00
	<i>GENSET</i>	103 380,00	20 676,00	124 056,00
	<i>MicroFocus</i>	41 950,00	8 390,00	50 340,00
	<i>COORDCOM PRODUCTION SYSTEM</i>	1 174 280,00	234 856,00	1 409 136,00
	<i>COORDCOM TRAINING SYSTEM</i>	699 828,00	139 965,60	839 793,60
	<i>ResQMap Production</i>	1 043 998,00	208 799,60	1 252 797,60
	<i>RESQMAP TRAINING SYSTEM</i>	537 242,00	107 448,40	644 690,40
	<b>Total Suport de la Producator</b>	<b>7 367 098,00</b>	<b>1 473 419,60</b>	<b>8 840 517,60</b>
	<b>Servicii Profesionale</b>	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
	<b>Total, Facturat Aprilie 2021</b>	<b>8 297 793,00</b>	<b>1 659 558,60</b>	<b>9 957 351,60</b>
	<b>Factura 2 (Mai 2021)</b>			
	<i>Inclusiv:</i>			
	<i>Suport de la producator conform Anexa 1 F4.2:</i>			
	<i>Microsoft</i>	784 250,00	156 850,00	941 100,00

	<i>Servicii Profesionale</i>	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
	<b>Total, Facturat Mai 2021</b>	<b>1 714 945,00</b>	<b>342 989,00</b>	<b>2 057 934,00</b>
<b>Factura 3 (Iunie 2021)</b>				
	<i>Inclusiv:</i>			
	<i>Servicii Profesionale</i>	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
<b>Factura 4 (Iulie 2021)</b>				
	<i>Inclusiv:</i>			
	<i>Servicii Profesionale</i>	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
<b>Factura 5 (August 2021)</b>				
	<i>Inclusiv:</i>			
	<i>Servicii Profesionale</i>	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
<b>Factura 6 (Septembrie 2021)</b>				
	<i>Inclusiv:</i>			
	<i>Servicii Profesionale</i>	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
<b>Factura 7 (Octombrie 2021)</b>				
	<i>Inclusiv:</i>			
	<i>Servicii Profesionale</i>	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
<b>Factura 8 (Noiembrie 2021)</b>				
	<i>Inclusiv:</i>			
	<i>Servicii Profesionale</i>	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
<b>Factura 9 (Decembrie 2021)</b>				
	<i>Inclusiv:</i>			
	<i>Servicii Profesionale</i>	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
	<b>TOTAL FACTURABIL 2021</b>	<b>16 527 603,00</b>		<b>19 833 123,60</b>

**Prestator**

Digitally signed by Moșanu Evghenii  
Date: 2021.05.06 12:07:35 EEST  
Reason: MoldSign Signature  
Location: Moldova



Digitally signed by Oboroc Liviu  
Date: 2021.05.06 14:50:35 EEST  
Reason: MoldSign Signature  
Location: Moldova

**Beneficiar**  
  
L.S

# A C H I Z I Ţ I I P U B L I C E

CONTRACT Nr. 32/2021

de achiziționare a serviciilor

Cod CPV: 72261000-2

„14” aprilie 2021

**mun. Chişinău**  
(localitatea)

Prestatorul de bunuri / Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
„S&T MOLD ” SRL reprezentată prin Director General, Evghenii Moşanu, care acţionează în baza Statutului, denumit(a) în continuare <i>Prestator</i> pe de o parte,	I.P. Serviciul Naţional Unic pentru Apelurile de Urgenţă 112 reprezentată prin Director, Dl Liviu OBOROC, care acţionează în baza Regulamentului, denumit(a) în continuare <i>Beneficiar</i> , pe de altă parte,

ambii denumiți(te) în continuare *Părți*, au încheiat prezentul Contract referitor la următoarele:

- a. Achiziționarea Serviciilor de asistență pentru software, mentenanța SIA, în baza deciziei grupului de lucru nr. 1 din data de 31.03.2021 și a Planului de achiziții pentru anul 2021.
- b. Următoarele documente vor fi considerate părți componente și integrale ale Contractului:
  - a) specificația tehnică, specificația de Preț, (Anexa nr. 1.1);
  - b) planul de facturare (Anexa nr.1.2);
  - c) oferta tehnică (Anexa nr. 1.3);
  - d) caietul de sarcini (Anexa nr.1.4).
- c. Prezentul Contract va predomina asupra tuturor altor documente componente. În cazul unor discrepante sau inconsecvențe între documentele componente ale Contractului, documentele vor avea ordinea de prioritate enumerată mai sus.



*G. Ciup*

- d. În calitate de contravaloare a plăților care urmează a fi efectuate de Beneficiar, Prestatorul se obligă prin prezenta să livreze Beneficiarului Serviciile, să înlăture defectele lor în conformitate cu prevederile Contractului sub toate aspectele.
- e. Beneficiarul se obligă prin prezenta să plătească Prestatorului, în calitate de contravaloare a livrării serviciilor, precum și a înlăturării defectelor lor, prețul Contractului sau orice altă sumă care poate deveni plătită conform prevederilor Contractului în termenele și modalitatea stabilite de Contract.

## 1. Obiectul Contractului

1.1. Prestatorul își asumă obligația de a livra Serviciile conform Specificației tehnice, oferta tehnică/specificația de preț, caietului de sarcini care sunt partea integrantă a prezentului Contract.

1.2. Beneficiarul se obligă, la rândul său, să achite și să recepționeze Serviciile.

1.3. Calitatea Serviciilor se atestă prin certificatele de calitate indicate în Specificație. Serviciile livrate în baza contractului vor respecta standardele indicate în Specificație. Când nu este menționat nici un standard sau reglementare aplicabilă, se vor respecta standardele sau alte reglementări autorizate în țara de origine a produselor.

## 2. Termeni și condiții de livrare și prestare

2.1. Livrarea Serviciilor se efectuează de către Prestator începând cu data semnării contractului.

2.2. Documentația de însoțire a Serviciilor livrate include:

- a) factura fiscală;
- b) act predare-primire.

2.3. Originalele documentelor prevăzute în punctul 2.2 se vor prezenta Beneficiarului cel târziu la momentul livrării serviciilor la destinația finală. Livrarea produselor se consideră încheiată în momentul în care sânt prezentate documentele de mai sus.

## 3. Prețul și condiții de plată

3.1. Prețul Serviciilor conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești, fiind indicat Specificația prezentului Contract.

3.2. Suma totală a prezentului Contract, inclusiv TVA, se stabilește în lei moldovenești și constituie: **19 833 123,60 lei MDL (nouăsprezece milioane, opt sute treizeci și trei de mii lei, 60 bani)**.

3.3. Achitarea plăților pentru Serviciile livrate se va efectua în lei moldovenești.

3.4. Metoda și condițiile de plată de către Beneficiar vor fi efectuate prin prezentarea facturii fiscale și actului de predare-primire, în decurs de 30 zile lucrătoare de la data primirii acestora conform planului de facturare.

3.5. În cazul apariției unor împrejurări, independente de voința părților, care vor determina necesitatea modificării termenelor de livrare/prestare a Bunurilor și/sau Serviciilor, acestea vor putea fi modificate prin încheierea unui acord adițional la prezentul Contract. În scop de clarificare, lipsa alocărilor bugetare sau insuficiența acestora care ar face imposibilă plata de către Cumpărător/Beneficiar a Bunurilor și/sau Serviciilor care urmează a fi livrate / prestate conform planului de facturare, în condițiile prezentului Contract, constituie împrejurări care pot determina

*U. Ciur*

modificarea termenelor de achitare a Serviciilor de către Beneficiar. Cumparatorul/Beneficiar are obligatia de a informa în scris pe Prestatorul despre insuficienta /lipsa alocațiilor bugetare, în termen de 14 zile lucrătoare.

3.6. Plățile se vor efectua prin transfer bancar pe contul Prestatorului indicat în prezentul Contract.

#### 4. Condiții de predare-primire

4.1. Serviciile se consideră predate de către Prestator și recepționate de către Beneficiar dacă:

a) cantitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Lista serviciilor și documentele de însoțire conform punctului 2.2 al prezentului Contract;

b) calitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Specificație tehnică, oferta tehnică/specificația de preț, caietul de sarcini.

4.2. Prestatorul este obligat să prezinte Beneficiarului un exemplar original al facturii fiscale odată cu livrarea Serviciilor, pentru efectuarea plății. Pentru nerespectarea de către Prestator a prezentei clauze, Beneficiarul își rezervă dreptul de a majora termenul de achitare prevăzut în punctul 3.4 corespunzător numărului de zile de întârziere și de a fi exonerat de achitarea penalității stabilite în punctul 9.5.

#### 5. Standarde

5.1. Produsele furnizate în baza contractului vor respecta standardele prezentate de către Prestator în propunerea sa tehnică.

5.2. Când nu este menționat nici un standard sau reglementare aplicabilă se vor respecta standardele sau alte reglementări autorizate în țara de origine a produselor.

#### 6. Obligațiile părților

6.1. În baza prezentului Contract, Prestatorul se obligă:

- a) să livreze Serviciile în condițiile prevăzute de prezentul Contract;
- b) să anunțe Beneficiarul după semnarea prezentului Contract, în decurs de 5 zile calendaristice, prin telefon/fax sau telegramă autorizată, despre disponibilitatea livrării Serviciilor;
- c) să asigure condițiile corespunzătoare pentru recepționarea Serviciilor de către Beneficiar, în termenele stabilite, în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
- d) să asigure integritatea și calitatea Serviciilor pe toata perioada de până la recepționarea lor de către Beneficiar.
- e) să asigure servicii de tip call center 24 din 24 prin care să asigure suportul tehnic necesar;
- f) să asigure depanarea problemelor ce duc la nefuncționarea sistemului sau a unei componente al lui;
- g) să asigure suportul metodologic personalului ingineresc al autorității contractante în realizarea sarcinilor în conformitate cu posibilitățile funcționale ale sistemului;
- h) să actualizeze documentația sistem (dacă este cazul);
- i) să furnizeze soluții temporare(workaround) pe problemele depistate;
- j) să furnizeze corecții pentru problemele depistate;
- k) în comun cu personalul ingineresc al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 să aplice corecțiile pe Sistemul Informațional Automatizat al serviciului 112;



*U. Clif*

m) să furnizeze componente hardware la schimbul celor defecte pentru echipamentele incluse în contractul de suport;

n) să efectueze deservirea periodică a echipamentelor și utilajelor ce prevăd aceste proceduri în documentația de exploatare;

o) să verifice backup-urile bazei de date;

p) să efectueze verificări periodice ale sistemului.

q) să execute obligațiile conform caietului de sarcini și ofertei tehnice care sunt partea integrantă a contractului.

6.2. În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:

a) să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea recepționării în termenul stabilit a Serviciilor livrate în corespundere cu cerințele prezentului Contract;

b) să asigure achitarea Serviciilor livrate, respectând modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract.

## 7. Rezoluțiunea

7.1. Rezoluțiunea Contractului se poate realiza cu acordul comun al Părților.

7.2. Contractul poate fi rezoluționat în mod unilateral de către:

a) Beneficiarul în caz de refuz al Prestatorului de a livra Serviciile prevăzute în prezentul Contract;

b) Beneficiarul în caz de nerespectare de către Prestator a termenelor de livrare;

c) Prestator în caz de nerespectare de către Beneficiar a termenelor de plată a Serviciilor;

d) Prestator sau Beneficiar în caz de nesatisfacere de către una dintre Părți a pretențiilor înaintate conform prezentului Contract.

7.3. Partea inițiatoare a rezoluțiunii Contractului este obligată să comunice în termen de 5 zile lucrătoare celeilalte Părți despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată.

7.4. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 zile lucrătoare de la primirea notificării. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, partea inițiatoare va iniția rezoluțiunea.

## 8. Reclamații

8.1. Reclamațiile privind cantitatea Serviciilor livrate sânt înaintate Prestatorului la momentul recepționării lor, fiind confirmate printr-un act întocmit în comun cu reprezentantul Prestatorului.

8.2. Pretențiile privind calitatea serviciilor sânt înaintate Prestatorului în termen de 10 zile lucrătoare de la depistarea deficiențelor de calitate.

8.3. Prestatorul este obligat să examineze pretențiile înaintate în termen de 5 zile lucrătoare de la data primirii acestora și să comunice Beneficiarului despre decizia luată.

8.4. În caz de recunoaștere a pretențiilor, Prestatorul este obligat, în termen de 14 zile, să livreze suplimentar Beneficiarului cantitatea nelivrată de servicii, iar în caz de constatare a calității necorespunzătoare – să le substituie sau să le corecteze în conformitate cu cerințele Contractului.

8.5. Prestatorul poartă răspundere pentru calitatea Serviciilor în limitele stabilite, inclusiv pentru viciile ascunse.

8.6. În cazul devierii de la calitatea confirmată prin certificatul de calitate întocmit de organizația independentă neutră sau autorizată în acest sens, cheltuielile pentru staționare sau întârziere sânt suportate de partea vinovată.

## 9. Sancțiuni

*Handwritten signature*

9.1. Prestatorul va acorda Beneficiarului garanție de bună execuție o sumă în cuantum de 5% din prețul contractului, care va fi prezentată în formă de garanție bancară la semnarea contractului, ce constituie suma de **991 656,18 MDL** (nouă sute nouăzeci și unu mii șase sute cinzeci și șase lei 18 bani).

9.2 Pentru refuzul de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract, se va reține garanția de bună executare a contractului, în cazul în care ea a fost constituită în conformitate cu prevederile punctului 9.1., în caz contrar Prestatorul suportă o penalitate în valoare de 5 % din suma totală a contractului.

9.3 Pentru livrarea cu întârziere a Serviciilor, Prestatorul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma Serviciilor nelivate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5 % din suma totală a prezentului Contract.

9.4 Pentru realizarea indicatorilor SLA se stabilește reducerea de tarif din suma serviciilor pentru perioada de calcul conform cap. V, tabelului nr. 3 din caietul de sarcini (Anexa nr. 1.4), care este partea integrantă a contractului.

9.5 Pentru achitarea cu întârziere, Beneficiarul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma Serviciilor neachitate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5 % din suma totală a prezentului contract.

9.6 Beneficiarul se obligă să restituie Prestatorului garanție de bună execuție în termen de 30 de zile lucrătoare după expirarea termenului de valabilitate a contractului.

## 10. Drepturi de proprietate intelectuală

10.1 Prestatorul are obligația să despăgubească achizitorul împotriva oricăror:

- a) reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamentele, materialele, instalațiile sau utilajele folosite pentru sau în legătură cu produsele achiziționate, și
- b) daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente.

## 11. Dispoziții finale

11.1. Litigiile ce ar putea rezulta din prezentul Contract vor fi soluționate de către Părți pe cale amiabilă. În caz contrar, ele vor fi transmise spre examinare în instanța de judecată competentă conform legislației Republicii Moldova.

11.2. De la data semnării prezentului Contract, toate negocierile purtate și documentele perfectate anterior își pierd valabilitatea.

11.3. Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii contractului, să convină asupra modificării clauzelor contractului, prin act adițional, numai în cazul apariției unor circumstanțe care lezează interesele comerciale legitime ale acestora și care nu au putut fi prevăzute la data încheierii contractului. Modificările și completările la prezentul Contract sânt valabile numai în cazul în care au fost perfectate în scris și au fost semnate de ambele Părți.

11.4. Nici una dintre Părți nu are dreptul să transmită obligațiile și drepturile sale stipulate în prezentul Contract unor terțe persoane fără acordul în scris al celeilalte părți. Prezentul Contract este întocmit în două exemplare în limba de stat a Republicii Moldova, câte un exemplar pentru Prestator și Beneficiar.

11.5. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării, **fiind valabil până la 31 decembrie 2021**, iar în partea obligațiilor de plată ale Beneficiarului – până la executarea deplină a acestora.





11.6. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al ambelor părți și este semnat astăzi, „14” aprilie 2021.

11.7. Pentru confirmarea celor menționate mai sus, Părțile au semnat prezentul Contract în conformitate cu legislația Republicii Moldova, la data și anul indicate mai sus.

## 12. Datele juridice, poștale și bancare ale Părților

### Prestatorul

**Adresa:** Mun. Chișinău, str. Calea Ieșilor 8

**IBAN:** MD80ML000000022519094028

BC Moldindconbank S.A.  
suc. Centru, Chisinau

**cod TVA:** 0501007

**Codul băncii:** MOLDMD2X309

**Cod fiscal:** 1002600033173

### Autoritatea contractantă/Beneficiar

**Adresa:** Mun. Chișinău, str. s. Băcioi, str. dacia 58/C. Tel 079470290

**IBAN:** MD20TRPCCC518430A01858AA

Ministerul Finanțelor- Trezoreria de Stat

**Codul băncii:** TREZMD2X

**Cod fiscal:** 1016600011534

## 13. Semnăturile părților

### Prestatorul

Semnătura autorizată:


L.Ș.

### Autoritatea contractantă/Beneficiar

Semnătura autorizată:


Anexa nr. 1.1 la contractul nr. 32/2021 din 14 aprilie 2021

**Specificația tehnică**

Cod CPV	Denumirea serviciilor	Modelul articolului	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	8
<b>Lotul 1</b>							
72261000-2	Achiziționarea Serviciilor de asistență pentru software, mentenanță SIA	N/A	MD	Asocierea dintre "S&T Mold SRL" și „S&T IT Services” SRL și subcontractorul declarat ERICSSON	Conform Anexei din Anunțul de participare	Conform Caietului de Sarcini. Descrierea completa o gasiti in Anexa nr. 1 la F 4.1 Oferta Tehnica	N/A

**Specificația de preț**

Cod CPV	Denumirea bunurilor și/sau a serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Preț unitar (fără TVA), MDL	Preț unitar (cu TVA), MDL	Suma fără TVA	Suma cu TVA	Termenul de livrare/prestare
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>Lotul 1</b>								
72261000-2	Achiziționarea Serviciilor de asistență pentru software, mentenanță SIA	Buc.	1	16,527,603.00	19,833,123.60	16,527,603.00	19,833,123.60	Din data semnării contractului pînă la 31.12.2021
	<b>TOTAL, MDL</b>					<b>16,527,603.00</b>	<b>19,833,123.60</b>	

**Prestator**

**Beneficiar**

L.S

L.S



*Handwritten signature*

**Anexa nr. 1.2 la contractul nr. 32/2021 din 14 aprilie 2021**

**Planul de facturare**

<b>Factura</b>	<b>Valoare in MDL fara TVA</b>	<b>TVA MDL</b>	<b>Total MDL</b>
<b>Factura 1 (Aprilie 2021)</b>			
<i>Inclusiv:</i>			
<i>Suport de la producator conform Anexa 1 F4.2:</i>			
<i>HPE</i>	656 250,00	131 250,00	787 500,00
<i>CISCO</i>	2 022 850,00	404 570,00	2 427 420,00
<i>HCL</i>	159 150,00	31 830,00	190 980,00
<i>VMWare</i>	465 460,00	93 092,00	558 552,00
<i>STULZ</i>	304 850,00	60 970,00	365 820,00
<i>EATON</i>	157 860,00	31 572,00	189 432,00
<i>GENSET</i>	103 380,00	20 676,00	124 056,00
<i>MicroFocus</i>	41 950,00	8 390,00	50 340,00
<i>Microsoft</i>	784 250,00	156 850,00	941 100,00
<i>COORDCOM PRODUCTION SYSTEM</i>	1 174 280,00	234 856,00	1 409 136,00
<i>COORDCOM TRAINING SYSTEM</i>	699 828,00	139 965,60	839 793,60
<i>ResQMap Production</i>	1 043 998,00	208 799,60	1 252 797,60
<i>RESQMAP TRAINING SYSTEM</i>	537 242,00	107 448,40	644 690,40
<b>Total Suport de la Producator</b>	<b>8 151 348,00</b>	<b>1 630 269,60</b>	<b>9 781 617,60</b>
<i>Servicii Profesionale</i>	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
<b>Total, Facturat Aprilie 2021</b>	<b>9 082 043,00</b>	<b>1 816 408,60</b>	<b>10 898 451,60</b>
<b>Factura 2 (Mai 2021)</b>			
<i>Inclusiv:</i>			

*4. 10/1*

	<i>Servicii Profesionale</i>	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
<b>Factura 3 (Iunie 2021)</b>				
	<i>Inclusiv:</i>			
	<i>Servicii Profesionale</i>	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
<b>Factura 4 (Iulie 2021)</b>				
	<i>Inclusiv:</i>			
	<i>Servicii Profesionale</i>	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
<b>Factura 5 (August 2021)</b>				
	<i>Inclusiv:</i>			
	<i>Servicii Profesionale</i>	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
<b>Factura 6 (Septembrie 2021)</b>				
	<i>Inclusiv:</i>			
	<i>Servicii Profesionale</i>	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
<b>Factura 7 (Octombrie 2021)</b>				
	<i>Inclusiv:</i>			
	<i>Servicii Profesionale</i>	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
<b>Factura 8 (Noiembrie 2021)</b>				
	<i>Inclusiv:</i>			
	<i>Servicii Profesionale</i>	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
<b>Factura 9 (Decembrie 2021)</b>				
	<i>Inclusiv:</i>			
	<i>Servicii Profesionale</i>	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
	<b>TOTAL FACTURABIL 2021</b>	<b>16 527 603,00</b>		<b>19 833 123,60</b>

Prestator



Beneficiar



## Oferta Tehnica

Servicii de de asistență pentru software, mentenanța SIA112



**Serviciul Național Unic  
Pentru Apelurile de Urgență 112**

## General

<b>Project</b>	SVCMAINT-112-2021
<b>Contract</b>	N/A
<b>Deliverable name</b>	Oferta Tehnica
<b>Code deliverable</b>	N/A
<b>Client</b>	Serviciul Național Unic Pentru Apelurile de Urgență 112
<b>Provider</b>	S&T Mold, S&T IT Services, Ericsson
<b>Pages</b>	74



## Cuprins

1.	<b>Introducere</b> .....	14
1.1	Descrierea companiilor .....	14
2.	<b>Abordare</b> .....	18
3.	<b>Servicii de suport tehnic – cerințele beneficiarului</b> .....	20
4.	<b>Serviciul de tratare a incidentelor</b> .....	24
4.1	Clasificarea incidentelor .....	25
4.2	Soluționarea la distanță.....	26
4.3	Termenii de remediere .....	26
5.	<b>Soluțiile Temporare (workaround)</b> .....	27
6.	<b>Baza pieselor de schimb pentru componentele infrastructurii fizice</b> .....	27
7.	<b>Lucrări de întreținere periodică</b> .....	27
8.	<b>Excepții</b> .....	27
9.	<b>Indicatorii de performanță</b> .....	29
10.	<b>Organizarea și asigurarea suportului „hot-line”</b> .....	31
11.	<b>Rapoarte de activitate</b> .....	33

## Diagrame și Tabele

Tabel 1. Respectarea cerințelor beneficiarului .....	20
Tabel 2. Termeni de remediere.....	26
Tabel 3. Indicatorii de performanță.....	29
Tabel 4. Penalități.....	31
Tabel 5. Echipamente.....	34
Tabel 6. Seturi de date.....	46
Diagrama 1. SLA Management.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Diagrama 2. Tickets Type Management .....	47
Diagrama 3. Tickets State Management .....	47
Diagrama 4. Service Management.....	48
Diagrama 5. Priority Management .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Diagrama 6. Knowledgebase .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>





## 1. Introducere

Serviciul 112 al Republicii Moldova are o misiune critică de a asigura în mod unitar, profesionist, apărarea vieții și sănătății populației pe întreg teritoriul Republicii Moldova.

Asigurarea executării obiectivelor propuse nu este realizabilă fără susținerea unei infrastructuri informatice tehnico-aplicative moderne. Buna funcționare a acestei infrastructuri necesită servicii de mentenanță, suport și asistență tehnică adecvate, și care pot fi prestate doar de experți inițiați în tehnologiile utilizate.

Echipa noastră își propune ca scop îndeplinirea cerințelor înaintate și pune la dispoziția Serviciului 112 servicii bazate pe ultimele tehnologii avansate, cu experiența bogată în implementarea și mentinerea centrelor de date de mare performanță și a sistemelor applicative complexe. Compania dispune de specialiști calificați cu experiență mare în proiectare, implementare și gestionare a sistemelor informaționale sofisticate.

Echipa noastră a dat dovada de mai multe ori de capacitatea de a livra cu succes soluții complexe aliniate cerințelor beneficiarului și dispune de resursele necesare, inclusiv umane, suficiente pentru executarea serviciilor solicitate.

### 1.1 Descrierea companiilor

## PROFIL S&T MOLD

### Despre companie

S&T în Moldova a fost înființată în anul 1995 ca reprezentanța companiei austriece S&T System Integration & Technology Distribution AG. Grupul întrunește circa 3,900 de angajați în birouri și departamente operaționale din peste 25 de țări. S&T este inclus în indicele TecDAX al companiilor de tehnologie la Bursa de Valori din Frankfurt. S&T este unul dintre furnizorii principali de sisteme, soluții și servicii IT în Europa Centrală și Europa de Est. În anul 2016 S&T a devenit furnizorul principal al tehnologiilor Industry 4.0 și Internet-of-Things.

Astăzi, S&T Mold este un furnizor-lider de soluții și servicii IT pe piața tehnologiilor informaționale din Republica Moldova, care face parte din grupul internațional de companii S&T.

Experiența de mulți ani și portofoliul echilibrat de produse permite companiei să ofere cele mai bune soluții în domeniul IT întreprinderilor financiare, de telecomunicații și din sectorul public, precum și companiilor industriale și rețelelor de retail.

### CERTIFICARI

- HEWLETT-PACKARD ENTERPRISE, parteneriat din 1995, actual HPE Platinum Partner 2020
  - HPE Partner Ready Services Delivery Certificate
  - Aruba Silver Partner
- HEWLETT-PACKARD INCORPORATED, actual Gold Partner 2020
  - HP Inc. Partner First Gold Status
  - HP Inc. Partner First Service Delivery Certificate
- ORACLE, parteneriat din 1997, actual Platinum Partner
- MICROSOFT, parteneriat din 2008, actual Silver Partner
- CISCO, parteneriat din 1999, actual Gold Partner
- Micro Focus, Gold Partner
- VMware Solution Provider Professional
-

Compania S&T Mold, începând cu anul 1995, deține un Centru Autorizat de Deservire Tehnică Hewlett-Packard cu specialiști certificați ce oferă un nivel înalt de deservire a echipamentului.

## Avantajul competițional al S&T Moldova se datorează:

- ▶ Personalului calificat și bun cunoscător al produselor mai multor furnizori și combinației eficiente de competențe;
- ▶ Portofoliului vast de produse de marcă, unele dintre ele distribuite în exclusivitate de S&T;
- ▶ Capabilităților sale financiare bune;
- ▶ Experienței în gestionarea proiectelor complexe;
- ▶ Capacității dovedite de a minimaliza riscurile tehnice, operaționale și financiare în proiecte complexe;
- ▶ Prezenței locale puternice.

Clienții S&T Mold beneficiază de suport extins în domeniile strategiilor IT, proceselor și sistemelor IT. Suportul include servicii de consultanță, dezvoltare și implementare, precum și implementarea și operarea de soluții IT particularizate și procese adaptate cerințelor clienților.

Soluțiile și serviciile S&T adaugă valoare și asigură clienților recuperarea rapidă a investiției.

## PROFIL S&T IT Services

Activitatea de baza a companiei “S&T IT SERVICES” SRL este prestarea unei game largi de servicii în domeniul IT, în mare parte prin asistența acordată clienților pentru dezvoltarea, modernizarea și suportul aplicațiilor / platformelor și infrastructurilor sale IT.

Întreprinderea “S&T IT SERVICES” SRL utilizează în activitatea sa cele mai noi tehnologii în domeniile de soluții aplicative de nivelul întreprinderii, centre de date, automatizare, telecomunicații și transport de date. Experiența angajaților companiei permite prestarea serviciilor de cea mai înaltă calitate și aliniate la bunele practici internaționale.

“S&T IT SERVICES” SRL este partenerul preferat pentru așa companii renumite ca: Hewlett Packard Enterprise, Hewlett-Packard, IBM, Microsoft, Oracle, Cisco, Huawei, APC, Eaton, Symantec, VmWare, Strategy Object SOClass ș.a.

Echipa “S&T IT SERVICES” SRL include doar specialiști de cea mai înaltă calificare cu experiența vastă de integrare și suport a sistemelor informatice complexe.

Echipa “S&T IT SERVICES” SRL oferă servicii de suport pe tot teritoriul Republicii Moldova. “S&T IT SERVICES” SRL oferă următoarele tipuri de servicii:

1. **Elaborarea și implementarea soluțiilor IT complexe:** livrarea echipamentelor de la furnizori globali, instalarea și punerea în funcțiune, instalarea și configurarea sistemelor operaționale, ajustarea sistemelor la necesitățile clientului, integrarea sistemelor complexe inclusiv documentarea integrării în structura IT existentă.
2. **Elaborarea și implementarea proiectelor de infrastructură și rețele:** implementarea proiectelor de design pentru rețele corporative bazate pe tehnologii ca fibra optică, cu certificarea lor ulterioară bazată pe standarde internaționale.
3. **Livrarea de hardware și software** de la cei mai mari producători globali
4. **Servicii de consultanță și externalizare** furnizate de specialiști profesioniști ai companiei noastre



5. **ERP soluții la cheie:** analiză, customizarea și implementarea sistemelor ERP de la Microsoft (AX, NAV) și Dynamics CRM
6. **Sisteme de Securitate Informaționale:** livrarea soluțiilor complexe de hardware și software de la multipli furnizori
7. **Automatizarea proceselor de business și workflows**
8. **Soluții de telefonie:** telefonie digitală, voce analog, și soluții de telefonie IP

## **PARTENERIATE STRATEGICE**

### **Furnizori, hardware:**

- Huawei Authorized Reseller
- HPE Platinum Partner,
- IBM Premier Partner,
- Oracle Gold Partner,
- Cisco Partner,
- APC,
- Eaton

### **Furnizor, software:**

- Microsoft Business Solutions (ERP & CRM)
- Microsoft Gold Volume Licensing,
- IBM Premier Partner,
- Oracle Gold Partner,
- SO Class

## **EXPERIENȚĂ PROFESIONALĂ**

“S&T IT SERVICES” SRL are o experiență solidă în livrarea și mentenanța proiectelor complexe la cheie:

- Echipamente și Servicii pentru Modernizarea Sistemului Informatic al Serviciului Vamal al Republicii Moldova – 5300 utilizatori
- Echipamente hardware și servicii asociate pentru implementarea Infrastructurii IT pentru Sistemul Informațional Automatizat al Asistenței Socialei (SAAIS) în Republica Moldova – 2000 utilizatori
- Rețeaua de Comunicații Fixe și Mobile pentru Poliția de Frontieră: Faza 2 Horești – Otaci
- Dezvoltarea și Implementarea soluției de Billing Convergent pentru Moldtelecom SA

- Infrastructura IT și de Comunicații pentru Sistemul Informațional de Management al Situațiilor Excepționale și de Urgență al Serviciului Protecției Civile și Situații Excepționale al Ministerului din cadrul Ministerului de Interne al Republicii Moldova
- Implementarea sistemului ERP Microsoft Dynamics AX.
- Livrarea și implementarea echipamentelor pentru rețeaua LTE/LTE-A pentru Moldtelecom SA

## MANAGEMENT OPERAȚIONAL

- Serviciile de suport acoperă peste 1800 locații din toată Republica Moldova
- Număr cu apel gratuit 0-800 disponibil 24/24 pentru clienții noștri
- Restaurare garantată și acoperire cu servicii extinse SLA atât în Chișinău cât și în teritoriu

## PRINCIPALA PIAȚĂ DE DESFACERE

Principala piață de afaceri a companiei este Republica Moldova

## Profil ERICSSON AB

Ericsson este unul dintre cei mai importanți furnizori de tehnologie a informației și comunicații (TIC) pentru furnizorii de servicii. Activăm întreaga valoare a conectivității prin crearea de tehnologii și servicii „de schimbare a jocului”, care sunt ușor de utilizat, adoptat și amplificat, ceea ce permite clienților noștri să aibă succes într-o lume complet conectată.

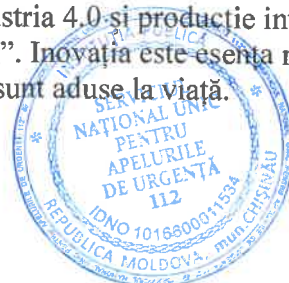
Portofoliul nostru complet cuprinde rețele, servicii digitale, servicii administrate și afaceri emergente; alimentat de platforme 5G și IoT.

**Rețele** - dezvoltăm, livrăm și gestionăm rețele de telecomunicații prin furnizarea de hardware, software și servicii pentru a permite valorificarea totală a conectivității. De la 5G și IoT la virtualizare, susținem transformarea digitală pentru următoarea generație de servicii mobile.

**Servicii digitale** – Digitalizarea este un puternic factor de schimbare, transformând toate aspectele afacerii. Ajutăm furnizorii de servicii să accepte această schimbare cu gestionarea și operațiunile rețelei (OSS), venitul și gestionarea clienților (BSS), serviciile de comunicații, rețele de bază și virtualizarea funcțiilor de rețea (NFV), infrastructura, dezvoltarea și întreținerea aplicațiilor (ADM).

**Servicii gestionate** – Cu serviciile gestionate, creăm valoare reală și diferențiere de afaceri, adoptând o abordare integrată care acoperă toate aspectele afacerilor clienților noștri. Prin gestionarea și optimizarea rețelelor de telecomunicații și a operațiunilor IT cu procese extrem de industrializate și un model de livrare cu adevărat global, îmbunătățim capacitatea operatorilor de a îndeplini - și a depăși - așteptările consumatorilor.

**Afaceri emergente** – Accelerăm afaceri noi și durabile dincolo de Ericsson core business tradițional. Tehnologii precum 5G, inteligență artificială, automatizare, VR / AR și edge computing deschid noi oportunități vaste pentru clienții, partenerii și compania noastră. Compania noastră vizează piețe cu creștere ridicată, unde tehnologia noastră este relevantă, de ex. Industria 4.0 și producție inteligentă, conectivitate IoT, vehicule conectate, securitate și „edge computing”. Inovația este esența noastră, iar Ericsson ONE este locul în care ideile noi, schimbătoare de jocuri, sunt aduse la viață.



Suntem un lider mondial în mediul în schimbare rapidă a tehnologiei comunicațiilor - prin furnizarea de hardware, software și servicii care să permită punerea în valoare, completa, a conectivității.

Fondată: 1876

Companie-mamă: Telefonaktiebolaget LM Ericsson (publ)

Numărul de înregistrare al companiei: 556016-0680

Sediul global: Stockholm, Suedia

Președinte și CEO: Börje Ekholm

Președinte al consiliului de administrație: Ronnie Leten

Fapte financiare

Listat: Nasdaq Stockholm și pe NASDAQ în New York

Numărul de angajați din întreaga lume

Asia de Sud-Est, Oceania și India: 24.559

Asia de Nord-Est: 13.783

America de Nord: 9.643

Europa și America Latină: 47135 \*

Orientul Mijlociu și Africa: 4.297

În total 99.417

## 2. Abordare

“S&T MOLD” SRL va pune la dispoziția Serviciului 112 un web portal cu interfață pentru înregistrarea deficiențelor, consultărilor și solicitărilor care fac scopul acestei achiziții:

- Depanarea incidentelor ce duc la disfuncționalitatea sistemului sau degradarea performanțelor.
- Oferirea de soluții temporare pentru problemele ce necesită mai mult timp pentru soluționarea lor.
- Aplicarea actualizărilor de corecții a componentelor SIA112.
- Asigurarea bazei pieselor de schimb pentru componentele infrastructurii fizice al centrului de date: server, router/switch, firewall, storage, sistem de climatizare, alimentare cu energie electrică (UPS) și generator disel.
- Executarea lucrărilor de întreținere periodică a echipamentelor de climatizare, alimentare cu energie electrică (UPS) și generator disel.

În același timp, toate solicitările de asistență de urgență vor fi dublate prin apel telefonic de către Beneficiar la numerele de contact puse la dispoziție pentru astfel de cazuri.

Serviciul 112 va avea împuternicirea de înregistrare și raportare a problemei/solicitării pe web portal. Serviciul 112 va înregistra problema/solicitarea prin completarea Cererii de către persoanele responsabile. Toate interpelările Beneficiarului vor fi înregistrate doar prin sistemul de ticketing.

Beneficiarul va înregistra ticket, prin întocmirea Cererilor, în următoarele scopuri:

- pentru soluționarea defectelor;
- pentru solicitarea modificărilor funcționalităților sau configurațiilor existente;

- pentru solicitarea informației și consultanței în vederea soluționării defectelor legate de utilizarea sistemului sau privind modificările realizate;
- pentru solicitarea analizei unei solicitări de modificare;
- pentru solicitarea realizării anumitor activități și acțiuni ce sunt în responsabilitatea “S&T MOLD” SRL sau alte acțiuni/activități în conformitate cu contractul.

Serviciul 112 va avea împuternicirea de raportare a oricărui comentariu și observări în timpul tratării problemei. Această raportare va rămâne în istoricul problemei.

Serviciul 112 va raporta un caz per problema înregistrată. Multiple cazuri raportate în aceeași problemă înregistrată complică monitorizarea și posibil să complice soluționarea reușită a problemelor raportate.

Serviciul 112 va avea împuternicirea să vadă istoria problemei și să vadă toate acțiunile și activitățile ce se efectuează pentru aceasta problemă.

Serviciul 112 va avea împuternicirea să vadă toate problemele înregistrate pe web portal împreună cu statutul lor.



### 3. Servicii de suport tehnic – cerințele beneficiarului

**Tabel 1. Respectarea cerințelor beneficiarului**

Nr.	Descrierea cerinței	Raspuns
1	Ofertantul trebuie sa asigure servicii de tip call center 24 din 24 prin care să asigure suportul tehnic necesar.	Da, pentru toti clientii nostri, inclusiv pentru Serviciul 112 este disponibil serviciul "Hot-line" 24 din 24 fara zile de odihna sau sarbatori nationale, vezi descrierea serviciilor de support
2	Importul de date în SIA112 din registrele menționate în tabelul 6. Executarea acestor sarcini se vor face la comanda autorității contractante;	Da, la solicitarea Beneficiarului se va efectua importul de date din registrele mentionate
3	Să asigure depanarea problemelor ce duc la nefuncționarea sistemului sau a unei componente al lui;	Da, vezi descrierea serviciilor de support
4	Să asigure suportul metodologic personalului ingineresc al autorității contractante în realizarea sarcinilor în conformitate cu posibilitățile funcționale ale sistemului;	Da, vezi descrierea serviciilor de support
5	Să actualizeze documentația sistem (dacă este cazul).	Da, vezi descrierea serviciilor de support
6	Să furnizeze soluții temporare(workaround) pe problemele depistate;	Da, vezi descrierea serviciilor de support
7	Să furnizeze corecții pentru problemele depistate;	Da, vezi descrierea serviciilor de support
8	În comun cu personalul ingineresc al SNUAU112 să aplice corecțiile pe SIA112;	Da, vezi descrierea serviciilor de support, pentru aceste activitati se va solicita accesul logic si fizic la SIA112
9	Să furnizeze componente hardware la schimbul celor defecte pentru echipamentele incluse în contractul de suport;	Da, vezi descrierea serviciilor de support
10	Să efectueze deservirea periodică a echipamentelor și utilajelor ce prevăd aceste proceduri în documentația de exploatare;	Da, de comun acord se va stabili un grafic de deservire periodica in conformitate cu recomandarile producatorului echipamentului sau utilajelor
11	Să verifice backup-urile bazei de date;	Da, verificarea subsistemului de backup

		va fi inclus in lista de activitati periodice
12	Să efectueze verificări periodice ale sistemului;	Da, da de comun acord se va alcatui o lista de verificari periodice a sistemului conform bunelor practici si recomandarilor producatorilor
13	Să pună la dispoziția autorității contractante a unui sistem de gestionare a Ticketelor pe disfuncționalitățile depistate cu următoarele cerințe:	Da, vezi descrierea serviciilor de support
13.1	platformă web cu responsive design;	Da, platforma utilizata de noi si oferita beneficiarilor este o aplicatie moderna web
13.2	să dispună de modulele Service Management(SM), Problem Management(PM) și Knowledge Base(KB), conform practicilor ITIL;	Da, Platforma este aliniata la practicile ITIL/ITSM, modulele respective sunt incluse.
13.3	înregistrarea solicitărilor de suport și alocarea unui identificator unic fiecărei solicitări cu posibilitatea de a deschide solicitări prin intermediul e-mail și să se trimită automat notificare cu identificatorul creat;	Da, aceste facilitati sunt deja disponibile in platforma
13.4	autoritatea contractantă să poată gestiona singură conturile utilizatorilor proprii;	Da, aceasta facilitate poate fi acordata la solicitarea beneficiarului
13.5	să fie grupuri de utilizatori cu distribuirea notificărilor prin e-mail de actualizare a Ticketelor către aceste grupuri;	Da, aceste facilitati sunt deja disponibile in platforma
13.6	posibilitatea de defnire și de încadrare a solicitărilor în categorii: defect, eroare, solicitare de informații, cerere de schimbare și altele la necesitate;	Da, platforma permite defnirea unui numar practic nelimitat de categorii si stari a unei solicitari
13.7	posibilitatea de înregistrare a datelor de identificare e solicitantului de asistență - include atribuirea incidentului unei persoane care raportează în aplicația software (inginerul de suport), persoana care soluționează incidentul (de la orice nivel), persoana care a raportat un incident. Toate datele prezente aici includ atât date personale, cât și date de contact, activitate curentă etc., aceasta aplicație putând fi personalizata să primească detalii diferite pentru aceste puncte de reper în mod diferit și definit în totalitate de către un administrator de aplicație;	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma
13.8	posibilitatea de înregistrare a descrierii problemei și de atașare a unor documente suplimentare. Aplicația software să permită atașarea oricăror tipuri de fișiere (doc, xls, jpg, avi, xml etc.) precum și postarea a unor capturi de ecran din aplicații;	Da, platforma permite atasarea oricarui tip de document sau postarea directa a unor imagini,





		afisarea este asigurata de browser-ul utilizatorului sau aplicatie dedicata
13.9	posibilitatea de alocare a unui criteriu de urgență. Aplicația software să permită clasificarea incidentelor în funcție de tipul stabilit, putând să emită notificări pe mail privind alocarea incidentelor către persoanele implicate în incident;	Da, aplicatia permite alocarea criteriului de urgenta prin mai multe metode, inclusiv prin utilizind cuvinte cheie in solicitarea, indicare manuala, escaladare etc., la fel pot fi configurate si notificările pentru persoanele implicate in incident sau superiori
13.10	aplicația software să permită de asemenea și gruparea pe module a incidentelor;	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma
13.11	posibilitatea de gestionare a informațiilor despre personalul de suport căruia i se pot aloca spre rezolvare incidentele. Aplicația software conține implicit toate datele de contact și deci persoanele, care pot fi considerate alocabile sau care pot aloca un incident. Aceste date pot fi folosite în mod facil în cazul unui audit;	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma
13.12	înregistrarea automată a datei și a orei primirii unei solicitări de asistență;	Da, data, timpul si modalitatea de raportare se înregistrează automat in platforma
13.13	posibilitatea de definire a criteriilor de calitate și performanța(SLA) pentru rezolvarea diferitelor categorii de solicitări de asistență;	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma
13.14	posibilitatea de atenționare automată în momentul depășirii unor praguri temporale de rezolvare a diferitelor categorii de solicitări de asistență;	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma
13.15	posibilitatea de definire a unor fluxuri de evoluție a solicitărilor de suport, în cazul în care ele trec prin mai multe nivele de competență până în momentul finalizării;	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma
13.16	posibilitatea de escaladare a cererilor de suport;	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma
13.17	posibilitatea de înregistrare a datelor de contact pentru responsabilii pentru activitățile de suport de nivel 1, 2 și 3 pentru diferitele componente ale sistemului informatic;	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma
13.18	sa permită în orice moment accesul la baza de date a personalului autorizat al sistemului pentru verificarea modului de tratare a incidentelor și pentru rularea de rapoarte de performanță a serviciului de suport. Accesul se va face numai pentru citire și nu va fi condiționat în niciun fel de către operatorii sau administratorii serviciului.	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma, rapoartele pot fi generate atat automat cat si la cerere

13.19	sistemul trebuie sa ducă evidența tuturor comunicărilor pe Ticket(solicitare)/problemă, schimbare de status și să le prezinte în raportul corespunzător.	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma
13.20	Ticketul trebuie să aibă urmatoarele status-uri: a) Open – Ticketul este deschis; b) Solved – este prezentată/implementată o soluție. În momentul dat timpul pentru soluționarea Ticketului este oprit; c) Closed – este pus de către autoritatea contractantă la acceptarea/confirmarea soluției. În caz că soluția nu este acceptată Ticketul se întoarce în starea open și timpul de soluționare se contorizează, iar termenul de aflare anterioară în statusul Solved se include în timpul de soluționare;	Da, platform permite definirea si redefinirea status-urile la solicitarea beneficiarului, respectiv cu actualizarea modulelor de raportare
13.21	în baza unui Ticket se va crea o problemă nouă sau poate fi asociat la una cunoscută.	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma
13.22	problema trebuie să dispună de o soluție temporară care la rândul său este în modulul Knowledge Base.	Da, toate solutiile oferite pot actualiza modulul de Knowledge Base
13.23	indicatorii de performanță a problemelor sunt: a) Numărul de probleme înregistrate; b) Procentul de probleme cu root cause identificată; c) Procentul de probleme cu root cause identificat și cu workaround; d) Numărul total de incidente asociate la problemă;	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma
13.24	Knowledge Base să conțină manuale, tutoriale și alte documente utile în mentenanța sistemului;	Da, modulul Knowledge Base va fi actualizat cu toata informatia disponibila
13.25	posibilitatea de a înregistra TQ (Technical Query - întrebări de consultare) în modul de consultare, cu referință la Knowledge Base;	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma
13.26	modul de căutare a tichetelor/problemelor după: data, tema, conținut;	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma
13.27	posibilitatea de definire a unor rapoarte personalizate folosind criteriile cum ar fi: tipul de incident, nivelul de urgență, timpul de rezolvare, persoana și locația de unde a fost semnalat un incident, modulul sau problema care a cauzat incidentul, numărul de incidente, numărul de probleme, numărul de tichete asociate la problemă, etc. și exportul rezultatelor într-un format Excel.	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma
13.28	Dashboard, ce să afișeze grafice și rapoarte de stare curentă al Ticketelor/Problemelor deschise, de genul: a) Numărul de Tickete deschise, soluționate și închise pentru perioada de raportare; b) Numărul de Probleme identificate, fără root cause identificat, cu root cause identificat; c) Grafice cu SLA-ul obținut pentru o perioadă de raportare;	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma



## 4. Serviciul de tratare a incidentelor

Obiectivul serviciului de tratare a incidentelor constă în restabilirea la Operarea normală a serviciului/funcționalităților cât mai curând posibil și minimizarea impactului asupra operațiilor de business ale Serviciului 112.

Când este înregistrată și raportat Incidentul, "S&T MOLD" SRL va asigna un inginer.

Inginerul asignat validează, analizează și diagnostichează incidentul.

Scopul inginerului asignat este restabilirea la Operarea normală a serviciului. Aceasta poate fi atins posibil printr-o metodă de ocolire.

Odată ce a fost obținută restabilirea, aceasta se notează în istoria incidentului.

Investigația și progresul lucrului pentru Soluția Finală a incidentului se raportează pe web portal <http://servicedesk.bass.md/>. "S&T MOLD" SRL și Serviciul 112 au abilitatea de actualizare a istoriei incidentului cu comentarii și observații. Acțiunile întreprinse în timpul soluționării incidentului de asemenea se raportează, astfel încât istoria sa ofere o înțelegere amplă a incidentului și a modului de soluționare a acestuia.

Odată ce a fost oferită soluția finală, ea se notează și raportează în istoria incidentului.

La soluția finală trebuie să fie evidentă în ticket următoarea informație:

- Descrierea
- Cauza apariției;
- Schimbările și/sau ce a fost făcut pentru obținerea soluției finale.
- Componentul(-ele) software care a fost actualizat;
- Recomandările/instrucțiunile/procedurile producătorului
- Procedura de monitorizare.

În cazul în care inginerul numit, după o analiză rezonabilă nu poate oferi Restabilirea sau Metoda de ocolire necesară, atunci ticketul se escaladează la următorul nivel al organizației "S&T MOLD" SRL.

Escaladarea va urma:

- Manager de suport
- Serviciul de Support al Producătorului

Escaladarea incidentului la Nivelul Managerului de suport va fi raportat pe web portal. La escaladarea incidentului la Nivelul Managerului de suport trebuie să fie evidentă în ticket următoarea informație.

- Descrierea incidentului, cum a fost investigată de inginerul de suport;
- Cauza probabilă a apariției, dacă există;
- Rezultatul așteptat, sau scopul intervenției Managerului de suport;

Odată ce a fost obținută restabilirea, aceasta se notează în istoria incidentului și ticketul este închis cu succes

În cazul în care răspunsul/soluția nu este acceptat, o nouă analiză a tichetului va fi efectuată și un răspuns actualizat va fi furnizat. Tichetul va fi apoi închis.

În cazul în care nici răspunsul/soluția actualizat nu va fi acceptat, problema va fi tratată în afara procesului descris, în timpul ședințelor de evaluare a serviciului de support.

În cazul în care soluția definitivă este acceptată, tichetul va fi închis.

Dacă răspunsul tichetului nu este nici acceptat și nici respins timp de 5 zile lucrătoare, tichetul se va considera închis automat.

#### 4.1 Clasificarea incidentelor

Incidentele sunt clasificate în patru nivele diferite de gravitate în dependență de impactul pe care îl au asupra SIA112.

##### **Gravitate 1 - Critică**

Incidentul va fi definit ca nivel de gravitate 1 când produce o situație de avarie în care când sistemul nu execută sarcinile de bază după cum urmează:

- Funcția de primire a apelurilor
- Funcția de înregistrare a convorbirilor
- Funcția de formare a fișei de caz, înregistrare a cazului și transmiterea cazului către SSU

Această categorie include orice defect considerabil (sau altă nefuncționare considerabilă a SIA112 conform Specificațiilor sale) care poate fi demonstrat și cauzează inoperabilitate, operarea necorespunzătoare sau produce rezultate considerabil diferite de cele descrise în documentația care previn sau serios diferă de funcționarea aplicațiilor sau funcțiilor majore ale aplicațiilor.

##### **Gravitate 2 - Major**

Incidentul va fi definit ca nivel de gravitate 2 când sistemul nu execută funcțiile secundare a sistemului ce permit de a optimiza activitatea operatorilor și a dispecerilor după cum urmează:

- Sistemul geospațial.
- Funcția de completare cu date ANI
- Funcția de localizare la apelurilor după CellID sau AML

##### **Gravitate 3 - Minor**

Incidentul va fi definit ca gravitate 3 când ea produce situație inconvenabilă în care incidentul nu se încadrează în nici unul din cele enumerate anterior, dar există unele erori sau a fost o comutare de pe un server/sistem pe altul fără a afecta funcțiile de bază sau auxiliare.

Incidentul cu gravitatea 3 este cauzat când au loc întreruperi în operările normale, care influențează minim abilitatea 112 de desfășurare a activitatilor, și poate funcționa prin ocolire.

##### **Gravitate 4 - Neimportantă**

Incidentul va fi definit ca gravitate 4 când înseamnă o cerere de îmbunătățire generală. Impactul asupra inconvenienței operațiilor Serviciului 112 cu impacte neglijabile. La fel în această categorie se vor include problemele legate de medii de training, testare, altele „non-core”.



## 4.2 Soluționarea la distanță

Inginerul “S&T MOLD” SRL, conform aprobării preliminare a Serviciului 112 referitor la asigurarea din partea Serviciului 112 a accesului la distanță, va efectua diagnosticare la distanță, când asistența la telefon și descrierea și registrele oferite în ticket sunt insuficiente sau total nereușite pentru identificarea și izolarea incidentului în privința unei părți concrete SIA112.

Lipsa de acces la distanță, din motive atribuibile Serviciului 112, submină abilitatea “S&T MOLD” SRL de garantare a soluționării conform valorilor de timp stabilite. Timpul scurs între cererea pentru acces la distanță și oferirea efectivă a accesului la distanță va fi scăzut din timpul de tratare a incidentului.

## 4.3 Termenii de remediere

Pentru serviciul de suport și anume: suport tehnic funcțional, managementul accesului și restaurarea serviciului, “S&T MOLD” SRL va trata incidentele conform termenilor de timp de mai jos:

**Tabel 2. Termeni de remediere**

	Acoperire	Timpul de reacție	Timpul furnizare soluție temporară sau definitivă, dacă este tehnic posibil	Timpul soluționării definitive
Gravitate 1 (Critic)	24X7	10 minute	1h sau un alt interval de timp în funcție de rolul componentei /serviciilor afectate în funcționarea sistemului, dar cât mai repede posibil	2 zile
Gravitate 2 (Major)	24X7	30 minute	4h sau un alt interval de timp în funcție de rolul componentei /serviciilor afectate în funcționarea sistemului, dar cât mai repede posibil	4 săptămâni
Gravitate 3 (Minor)	8X5	4 ore în zile lucratoare	48h sau un alt interval de timp în funcție de rolul componentei /serviciilor afectate în funcționarea sistemului, dar cât mai repede posibil	4 luni
Gravitate 4 (neimportant)	8X5	4 ore în zile lucratoare	48h dacă este aplicabil	Cel mai bun efort

Incidentele Critice și Majore vor fi dublate printr-un apel telefonic la echipa de suport S&T MOLD.

Toate valorile de timp vor fi în conformitate cu cele înregistrate pe web portal scăzând toate valorile de timp când progresul se află în controlul Serviciului 112.

Temporii de reacție / remediere / soluționare nu sunt aplicabili pentru incidentele care au fost provocate de funcționarea necorespunzătoare a sistemelor externe cu care interacționează sau schimbă date produsele CoordCom Production System și ResqMap Production System.

Pentru toate incidentele, timpii de reacție / remediere / soluționare încep să fie contorizati, dacă sunt îndeplinite următoarele condiții:

- funcționalitățile sistemelor externe au fost restabilite

- conectivitatea cu sistemele externe a fost restabilita
- sistemele externe furnizeaza date de intrare în sistemul 112, conform parametrilor stabiliti astfel incat acestea sa poata fi procesate de produsele CoordCom Production System si ResqMap Production System

## 5. Soluțiile Temporare (workaround)

Dacă incidentul raportat din careva motive nu poate fi soluționat în termenii indicați, S&T IT Services va pune la dispozitie o soluție temporară (workaround)

## 6. Baza pieselor de schimb pentru componentele infrastructurii fizice

Echipele S&T MOLD va menține un stoc/rezervă a pieselor critice de schimb pentru componentele importante a infrastructurii fizice. Lista acestor piese va fi agreată în comun de ambele părți. Echipele de mentenanță va efectua mentenanța și deservirea echipamentului conform recomandărilor producătorului.

În cazul ieșirii din funcționii a unui echipament, după identificarea problemei, unitatea defectă va fi înlocuită cu o unitate de schimb din stocul de rezervă sau din stocul producătorului conform procedurii lui de schimb.

Echipele S&T MOLD va asigura repararea/inlocuire piesei.

## 7. Lucrări de întreținere periodică

Echipele S&T MOLD va efectua lucrări de întreținere periodică a sistemului, back-upurilor bazei, echipamentelor și utilajelor conform cerințelor Caietului de Sarcini, dar și a celor stabilite de producător necesare pentru buna funcționare, descrise în manualele tehnice a echipamentelor.

Toate lucrările aferente activităților de întreținere (de exemplu: sigilare și desigilarea panourilor de distribuție cu energie electrică, etc) vor fi efectuate dă către S&T MOLD din contul său.

## 8. Excepții

Actualizarile software nu fac obiectul acestei oferte.

Actualizarile software disponibile conform ciclului de dezvoltare, pentru produsele incluse in prezenta oferta, pot fi oferite doar pe baza unei oferte comerciale separate, neinclusa in prezenta oferta.

Pentru urmatoarele produse software:

- CoordCom Training System



- ResqMap Training System

asistenta de urgenta va fi disponibila limitat, in functie de disponibilitate, doar in timpul programului normal de lucru.

Cele doua produse software nu contin functionalitati sau servicii care sa afecteze accesul populatiei la serviciile de urgenta, in conditiile specificate in Caietul de Sarcini.

Indisponibilitatea unei functionalitati sau a unui serviciu din cele doua produse nu va afecta accesul populatiei la serviciile de urgenta.

Scopul celor doua produse este pregatirea personalului SIA112, testarea configuratiilor, si a scenariilor de lucru pentru aplicarea in sistemul de productie.

In cazul in care, cele doua produse vor fi reconfigurate astfel incat sa preia functiile sistemului de productie, asistenta de urgenta va fi disponibila in conditiile specificate in prezenta oferta.



## 9. Indicatorii de performanta

“S&T MOLD” SRL se aliniaza la indicatorii de performanta propusi de autoritatea contractanta:

**Tabel 3. Indicatorii de performanța**

Indicator	Obiectiv	Descriere
Disponibilitatea sistemului(Ds)	99,999%	Disponibilitatea sistemului este raportul dintre timpul total de funcționare cu executarea sarcinilor de bază a sistemului la timpul total de observație.
Rata de reacție la incident(Rr)	90%	Este raportul de incidente la care s-a reacționat în termenii agreeți la numărul total de incidente
Rata de soluționare a incidentelor(Rs)	90%	Este raportul dintre numărul de incidente ce a fost oferită o soluție în timpul agreeat la numărul total de incidente.

Respectiv se vor genera rapoarte lunare care vor umari indeplinirea indicatorilor de performanta.

### Termenii si indicatorii care definesc Nivelele 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.

*Ex.: Incidentul a fost raportat la orele 4:00, organizația de suport confirmă recepționarea cererii de suport pînă la orele 5:00 prin metodele de comunicare definite și în dependență de tipul incidentului începe procedura de depanare, în acest caz timpul de reacție este de 1 ora*

**Timp de soluționare**– 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.

*Ex.: Incidentul a fost raportat la orele 4:00, timp de o ora 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 soluționare este 4 ore.*





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

*Ex.: Specialiștii furnizorului de servicii sunt disponibili pentru recepționarea și soluționarea cererilor de suport de Luni pînă Vineri în timpul orelor de lucru 8:00-18:00, în acest caz acoperirea este Lun-Vin 8X5. În cazul cînd se solicită disponibilitatea specialiștilor în regim de 24 de ore pe zi, inclusiv zilele de sărbători naționale acoperirea este 24X7*

La fel se accepta și penalitățile pentru neindeplinirea indicatorilor de performanță:

**Tabel 4. Penalități**

Indicator	Obiectiv	Penalitate
Disponibilitatea sistemului(Pds)	>99,999%	0%
	99,99% -99,999%	1%
	99.95% - 99.99%	2%
	< 99.95%	3%
Rata de reacție la incident(Prr)	> 90%	0%
	80% - 90%	1%
	<80%	2%
Rata de soluționare a incidentelor(Prs)	> 90%	0%
	80% - 90%	1%
	<80%	2%

## 10. Organizarea și asigurarea suportului „hot-line”

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

- numărul unic de telefon si fax a serviciului „hot-line”
- lista de persoane responsabile pe tip de incident și telefoane de contact
- adresa de postă electronică unică pentru cererile de suport si/sau interfața la sistemul automatizat de înregistrarea a cererilor de suport „service desk”
- lista persoanelor pentru escaladarea incidentelor
- lista de contacte pentru adresările directe la producători

### Timp de reacție

Din momentul când a fost comunicata cererea de suport, Executorul va începe activitatea de depanare a cauzei incidentului conform SLA, cu excepția cazului în care Beneficiarul va fixa alt timp de intervenție.

### Limba de comunicare

Limba de comunicare cu serviciul „hot-line” poate fi la alegerea Beneficiarului – limba de stat, rusa, sau engleza.

### Sistem de gestiune a cererilor de suport



Pentru monitorizarea on-line a incidentelor raportate se va utiliza sistemul Service Desk pus la dispozitie de S&T Mold.

## 11. Rapoarte de activitate

“S&T IT Mold” SRL va prezenta raport de activitate lunar pentru ticketele soluționate în decursul perioadei, care va include progresul de soluționare pentru fiecare problema.

“S&T Mold” SRL, la solicitarea Serviciului 112, poate prezenta un plan săptămânal de activitate pentru problemele planificate a fi soluționate ținând cont de prioritatea fiecărei probleme raportate.

În conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova, pe lângă rapoartele lunare de activitate, “S&T Mold” SRL va emite și un Act(e) pentru servicii prestate și factura fiscală corespunzător.



**Tabel 5. Echipamente**

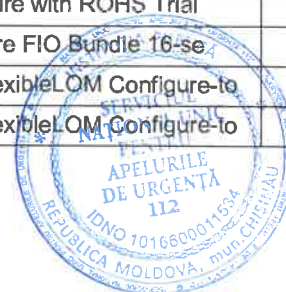
Part №	Denumire	Unit	Anul de începere suport
<b>CXE Servers</b>	<b>Comunicatii</b>		<b>2021</b>
719064-B21	HPE ProLiant DL380 Gen9 8SFF Configure-to-order Server	4	
719064-B21	HP ProLiant DL380 Gen9 8SFF Europe-Multilingual Localization Conf	4	
817937-L21	HPE DL380 Gen9 Intel Xeon E5-2640v4 (2.4GHz_10-core_25MB_90W) FIO	4	
805347-B21	HP 8GB (1x8GB) Single Rank x8 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered M	8	
805347-B21	HP 8GB (1x8GB) Single Rank x8 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered F	8	
872374-B21	HPE 400GB SAS 12G Mixed Use SFF (2.5in) SC 3yr Wty Digitally Sign	8	
822555-B21	FACTORY INTEGRATED	8	
749974-B21	HP Smart Array P440ar_2GB FBWC 12Gb 2-ports Int FIO SAS Controlle	4	
779799-B21	HPE Ethernet 10Gb 2-port 546FLR-SFP+ Adapter	4	
779799-B21	HP Ethernet 10Gb 2-port 546FLR-SFP+ Adapter	4	
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 Kit	4	
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 FIO Kit	4	
733660-B21	HP 2U Small Form Factor Easy Install Rail Kit	4	
733660-B21	HP 2U Small Form Factor Easy Install Rail Kit	4	
720478-B21	HPE 500W Flex Slot Platinum Hot Plug Power Supply Kit	8	
720478-B21	HPE 500W Flex Slot Platinum Hot Plug Power Supply Kit	8	
339778-B21	HP RAID 1 Drive 1 FIO Setting	4	
755997-A41	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard FIO Not Pre-installed E	4	
E6U59ABE	HPE iLO Advanced including 1yr 24x7 Technical Support and Updates	4	
E6U59ABE	HP iLO Advanced including 1yr 24x7 Technical Support and Updates	4	
H7J32A3	HPE 3Y Foundation Care NBD SVC	1	
H7J32A3	HP iLO AdvPack NonBL SW Support	4	
H7J32A3	HP ProLiant DL380 Gen9 Support	4	
HA113A1	HPE Installation SVC	1	
HA113A1	HPE 300 Series Installation Service	4	
JG081C	HPE FlexNetwork X240 10G SFP+ to SFP+ 5m Direct Attach Copper Cab	8	
<b>COORDCOM PRODUCTION SYSTEM</b>	<b>Managementul cazurilor de urgență</b>		<b>2020</b>
C.FAL1260021	CoordCom Customer Commercial 6.5 Basic	1	
C.FAL1047161/1	CoordCom Customer Commercial Call Taking	38	
C.FAL1240814	CoordCom Customer Commercial Detailed Call Information Capture	38	
C.FAL1047177/1	CoordCom Customer Commercial Basic Mobile Location	38	
C.FAL1260020	CoordCom Customer Commercial Advanced Mobile Location	38	
C.FAL1260000	CoordCom Customer Commercial eCall	38	

C.FAL1047163/1	CoordCom Customer Commercial Basic Dispatch Management	40	
C.FAL1047179/2	CoordCom Customer Commercial Advanced Resource Management	40	
C.FAL1260002	CoordCom Customer Commercial Case Playback	10	
C.FAL1240034/1	CoordCom Customer Commercial Staff Member Management	500	
C.FAL1047164/1	CoordCom Customer Commercial Automatic Alarm	38	
C.FAL1047166/1	CoordCom Customer Commercial Business Administration	8	
C.FAL1047167/1	CoordCom Customer Commercial Integrated Voice	78	
C.FAL1047169/2	CoordCom Customer Commercial Voice Recording	78	
C.FAL1047170/2	CoordCom Customer Commercial Voice Response	38	
C.FAL1047173/2	CoordCom Customer Commercial AVLS Positioning	800	
C.FAL1240494/1	CoordCom Customer Commercial Mass Alert Enabled Contacts	200	
C.FAL1240813	CoordCom Customer Commercial Omni-Data Exchange Service (ODES)	600	
C.FAL1047184/1	CoordCom Customer Commercial Redundant System Location	1	
C.FAL1240495/1	CoordCom Customer Commercial Case Collaboration Management	78	
C.FAL1047180/1	CoordCom Customer Commercial Traffic Monitor	6	
C.FAL1047171/1	CoordCom Customer Commercial Map Manager	1	
C.FAL1047174/1	CoordCom Customer Commercial ISUP Interface	1	
C.FAL1047183/1	CoordCom Customer Commercial High Availability Package 2	1	
<b>COORDCOM TRAINING SYSTEM</b>	<b>Managementul cazurilor de urgență</b>		<b>2020</b>
5/C.FAL1260021	CoordCom Customer Test lab 6.5 Basic	1	
5/C.FAL1047161/1	CoordCom Customer Test Lab Call Taking	30	
5/C.FAL1240814	CoordCom Customer Test Lab Detailed Call Information Capture	30	
5/C.FAL1047177/1	CoordCom Customer Test Lab Basic Mobile Location	30	
5/C.FAL1260020	CoordCom Customer Test Lab Advanced Mobile Location	30	
5/C.FAL1260000	CoordCom Customer Test Lab eCall	30	
5/C.FAL1047163/1	CoordCom Customer Test Lab Basic Dispatch Management	30	
5/C.FAL1047179/2	CoordCom Customer Test Lab Advanced Resource Management	30	
5/C.FAL1260002	CoordCom Customer Test Lab Case Playback	30	
5/C.FAL1240034/1	CoordCom Customer Test Lab Staff Member Management	500	
5/C.FAL1047164/1	CoordCom Customer Test Lab Automatic Alarm	30	
5/C.FAL1047166/1	CoordCom Customer Test Lab Business Administration	30	
5/C.FAL1047167/1	CoordCom Customer Test Lab Integrated Voice	30	
5/C.FAL1047169/2	CoordCom Customer Test Lab Voice Recording	30	
5/C.FAL1047170/2	CoordCom Customer Test Lab Voice Response	30	
5/C.FAL1047173/2	CoordCom Customer Test Lab AVLS Positioning	500	
5/C.FAL1240494/1	CoordCom Customer Test Lab Mass Alert Enabled Contacts	200	
5/C.FAL1240813	CoordCom Customer Test Lab Omni-Data Exchange Service (ODES)	300	
5/C.FAL1240495/1	CoordCom Customer Test Lab Case Collaboration Management	30	
5/C.FAL1047176/1	CoordCom Customer Test Lab Education Module	30	
5/C.FAL1047171/1	CoordCom Customer Test Lab Map Manager	1	
5/C.FAL1047174/1	CoordCom Customer Test Lab ISUP Interface	1	



5/C.FAL1047180/1	CoordCom Customer Test Lab Traffic Monitor	1	
<b>ResQMap Production</b>	<b>Platforma informațional-geografică</b>		<b>2020</b>
C.FAL1260022	ResQMap Customer Commercial 4.3 Basic	1	
RQC231	ResQMap Customer Commercial Case Management	78	
RQC105	ResQMap Customer Commercial Resource View	40	
RQC110	ResQMap Customer Commercial Resource Routing	40	
RQC125	ResQMap Customer Commercial Preparedness	40	
RQC135	ResQMap Customer Commercial Mobile Locator	78	
RQC155	ResQMap WebView Customer Commercial	20	
RQC156	ResQMap WebView Customer Commercial Coverage Planning	20	
RQC180	ResQMap Customer Commercial Record & Playback	10	
RQC200	ResQMap Customer Commercial Coverage Planning	10	
RQS122	ResQMap Customer Commercial Redundant Server Location	1	
<b>RESQMAP TRAINING SYSTEM</b>	<b>Platforma informațional-geografică</b>		<b>2020</b>
5C/FAL1260022	ResQMap Customer Test Lab 4.3 Basic	1	
5/RQC231	ResQMap Customer Test Lab Case Management	30	
5/RQC105	ResQMap Customer Test Lab Resource View	30	
5/RQC110	ResQMap Customer Test Lab Resource Routing	30	
5/RQC125	ResQMap Customer Test Lab Preparedness	30	
5/RQC135	ResQMap Customer Test Lab Mobile Locator	30	
5/RQC155	ResQMap WebView Customer Test Lab	30	
5/RQC156	ResQMap WebView Customer Test Lab Coverage Planning	30	
5/RQC180	ResQMap Customer Test Lab Record & Playback	3	
5/RQC200	ResQMap Customer Test Lab Coverage Planning	10	
5/RQC220	ResQMap Customer Test Lab API Runtime	10	
5/RQSDK100	ResQMap Customer Test Lab API	1	
<b>VMWARE</b>	<b>Sistemul de Virtualizare</b>		<b>2021</b>
P9U41AAE	VMware vCenter Server Standard for vSphere (per Instance) 3yr E-L	2	
BD710A	VMware vSphere Standard 1 Processor Software	32	
<b>BIGFIX</b>	<b>Sistem de Securitate</b>		<b>2020</b>
D0HSILL	IBM BigFix Lifecycle Client Device License + SW Subscription & Support 12 Months	145	
D0HSZLL	IBM BigFix Compliance Client Device License + SW Subscription & Support 12 Months	145	
D0HSMLL	IBM BigFix Inventory Client Device License + SW Subscription & Support 12 Months	145	
D11VULL	IBM BigFix Lifecycle Managed Virtual Server Lic + SW Subscription & Support 12 Months	5	

D11U9LL	IBM BigFix Compliance Managed Virtual Server Lic + SW Subscription & Support 12 Months	5	
D11TPLL	IBM BigFix Inventory Managed Virtual Server Lic + SW Subscription & Support 12 Months	5	
ENOTWWEAX	Enterprise Security for Endpoints Light- Multi-Language	145	
<b>QRADAR SERVERS</b>	<b>Sistemul de Audit</b>		<b>2021</b>
767032-B21	HPE ProLiant DL380 Gen9 24SFF Configure-to-order Server	2	
767032-B21	HP ProLiant DL380 Gen9 24SFF Europe-Multilingual Localization Con	2	
817943-L21	HPE DL380 Gen9 Intel Xeon E5-2650v4 (2.2GHz_12-core_30MB_105W) FI	2	
817943-B21	HPE DL380 Gen9 Intel Xeon E5-2650v4 (2.2GHz_12-core_30MB_105W) Pr	2	
817943-B21	HPE DL380 Gen9 Intel Xeon E5-2650v4 (2.2GHz_12-core_30MB_105W) FI	2	
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32	
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32	
765464-B21	HPE 1TB SAS 12G Midline 7.2K SFF (2.5in) SC 1yr Wty 512e HDD	20	
765464-B21	HP 1TB 12G SAS 7.2K rpm SFF (2.5-inch) SC 512e 1yr Warranty Hard	20	
749974-B21	HP Smart Array P440ar_2GB FBWC 12Gb 2-ports Int FIO SAS Controlle	2	
727250-B21	HP 12Gb SAS Expander Card with Cables for DL380 Gen9	2	
727250-B21	HP 12Gb SAS Expander Card with Cables for DL380 Gen9	2	
779799-B21	HPE Ethernet 10Gb 2-port 546FLR-SFP+ Adapter	2	
779799-B21	HP Ethernet 10Gb 2-port 546FLR-SFP+ Adapter	2	
733660-B21	HP 2U Small Form Factor Easy Install Rail Kit	2	
733660-B21	HP 2U Small Form Factor Easy Install Rail Kit	2	
720478-B21	HPE 500W Flex Slot Platinum Hot Plug Power Supply Kit	4	
720478-B21	HPE 500W Flex Slot Platinum Hot Plug Power Supply Kit	4	
339779-B21	HP RAID 5 Drive 1 FIO Setting	2	
E6U59ABE	HPE iLO Advanced including 1yr 24x7 Technical Support and Updates	2	
E6U59ABE	HP iLO Advanced including 1yr 24x7 Technical Support and Updates	2	
H7J32A3	HPE 3Y Foundation Care NBD SVC	1	
H7J32A3	HP iLO AdvPack NonBL SW Support	2	
H7J32A3	HP ProLiant DL380 Gen9 Support	2	
HA113A1	HPE Installation SVC	1	
HA113A1	HPE 300 Series Installation Service	2	
JG081C	HPE FlexNetwork X240 10G SFP+ to SFP+ 5m Direct Attach Copper Cab	4	
<b>BASE SERVERS</b>	<b>Sistemul de Procesare si Echipamente de Conectare, extensie Core</b>		<b>2021</b>
681844-B21	HPE BLc7000 Configure-to-order Platinum Enclosure with ROHS Trial	2	
E5Y41A	HPE OneView including 3yr 24x7 Support Enclosure FIO Bundie 16-se	2	
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	4	
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	4	





819838-L21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	4	
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) Pro	4	
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	4	
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32	
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32	
872374-B21	HPE 400GB SAS 12G Mixed Use SFF (2.5in) SC 3yr Wty Digitally Sign	8	
822555-B21	FACTORY INTEGRATED	8	
766491-B21	HPE FlexFabric 10Gb 2-port 536FLB FIO Adapter	4	
761871-B21	HP Smart Array P244br_1GB FBWC 12Gb 2-ports Int FIO SAS Controlle	4	
710608-B21	HPE QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	4	
710608-B21	HP QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	4	
875317-B21	HPE 150GB SATA 6G Read Intensive M.2 2280 3yr Wty Digitally Sign	4	
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 Kit	4	
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 FIO Kit	4	
339778-B21	HP RAID 1 Drive 1 FIO Setting	4	
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	4	
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	4	
819838-L21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	4	
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) Pro	4	
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	4	
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32	
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32	
872374-B21	HPE 400GB SAS 12G Mixed Use SFF (2.5in) SC 3yr Wty Digitally Sign	8	
822555-B21	FACTORY INTEGRATED	8	
766491-B21	HPE FlexFabric 10Gb 2-port 536FLB FIO Adapter	4	
761871-B21	HP Smart Array P244br_1GB FBWC 12Gb 2-ports Int FIO SAS Controlle	4	
710608-B21	HPE QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	4	
710608-B21	HP QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	4	
875317-B21	HPE 150GB SATA 6G Read Intensive M.2 2280 3yr Wty Digitally Sign	4	
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 Kit	4	
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 FIO Kit	4	
339778-B21	HP RAID 1 Drive 1 FIO Setting	4	
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	8	
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	8	
819838-L21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	8	
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) Pro	8	
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	8	
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	64	
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	64	

872374-B21	HPE 400GB SAS 12G Mixed Use SFF (2.5in) SC 3yr Wty Digitally Sign	16	
822555-B21	FACTORY INTEGRATED	16	
766491-B21	HPE FlexFabric 10Gb 2-port 536FLB FIO Adapter	8	
761871-B21	HP Smart Array P244br_1GB FBWC 12Gb 2-ports Int FIO SAS Controlle	8	
710608-B21	HPE QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	8	
710608-B21	HP QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	8	
875317-B21	HPE 150GB SATA 6G Read Intensive M.2 2280 3yr Wty Digitally Sign	8	
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 Kit	8	
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 FIO Kit	8	
339778-B21	HP RAID 1 Drive 1 FIO Setting	8	
C8S46A	Brocade 16Gb_28 SAN Switch for BladeSystem c-Class	4	
C8S46A	Brocade 16Gb_28 SAN Switch for BladeSystem Factory Integrated c-C	4	
641146-B21	HP Cisco B22HP Fabric Extender for BladeSystem c-Class	4	
641146-B21	HP Cisco B22HP Fabric Extender for BladeSystem c-Class	4	
QK734A	HPE Premier Flex LC_LC Multi-mode OM4 2 fiber 5m Cable	48	
QK734A	Factory Integrated	48	
QK724A	HPE B-series 16Gb SFP+ Short Wave Transceiver	48	
QK724A	Factory Integrated	48	
733459-B21	HPE 2650W Performance Platinum Hot Plug Power Supply Kit	12	
733459-B21	HPE 2650W Performance Platinum Hot Plug Power Supply Kit	12	
412140-B21	HP BLc7000 Enclosure HP Single Active Cool Fan Option Kit	12	
412140-B21	HP BLc7000 Enclosure HP Single Active Cool Fan Option Kit	12	
677595-B21	HPE BLc7000 Single Phase FIO Intelligent Power Module	2	
H7J32A3	HPE 3Y Foundation Care NBD SVC	1	
H7J32A3	HP c7000 Enclosure Support	2	
H7J32A3	Brocade 4_12 and 4_24 SAN Switch Supp	4	
H7J32A3	HP BL460c Gen9 Server Blade Support	16	
HA113A1	HPE Installation SVC	1	
HA113A1	HP Startup BladeSystem c7000 Infrast SVC	2	
<b>STORAGE</b>	<b>Dispozitiv de Stocare</b>		<b>2021</b>
K2Q36B	HPE 3PAR 8200 2N+SW Storage Field Base	4	
K2P94B	HPE 3PAR 8000 1.8TB+SW 10K SFF HDD	64	
K2P94B	Factory Integrated	64	
K2P91B	HPE 3PAR 8000 3.84TB+SW SFF SSD	24	
K2P91B	Factory Integrated	24	
HA114A1	HPE Installation and Startup SVC	1	
HA114A1	HPE Startup 3PAR 8200 2N Fld Int Bas SVC	4	
L7E69AAE	HPE 3PAR 8200 All-inc Multi-sys SW E-LTU	4	
H7J34A3	HPE 3Y Foundation Care 24x7 SVC	1	
H7J34A3	HPE 3PAR 8200 2N+SW Storage Base Support	4	
H7J34A3	HPE 3PAR 8000 1.8TB+SW 10K SFF HDD Supp	64	
H7J34A3	HPE 3PAR 8000 3.84TB+SW SFF SSD Supp	24	
H7J34A3	HPE 3PAR 8200 Multi-system SW Supp	4	



L7F20AAE	HPE 3PAR All-in S-sys SW Current E-Media	4	
L7F22AAE	HPE 3PAR All-in M-sys SW Current E-Media	4	
<b>TAPE LIBRARY</b>	<b>Sistemul de Backup</b>		<b>2021</b>
AK379A	HPE StoreEver MSL2024 0-drive Tape Library	1	
H7J32A3	HPE 3Y Foundation Care NBD SVC	1	
H7J32A3	HPE MSL2024 Library Support	1	
C0H28A	HPE StoreEver MSL LTO-6 Ultrium 6250 Fibre Channel Drive Upgrade	2	
HA113A1	HPE Installation SVC	1	
HA113A1	HPE StoreEver MSL 2024_4048 Install SVC	1	
HA113A1	HPE StoreEver Driv PwrSupCrd Install SVC	2	
C7978A	HPE Ultrium Universal Cleaning Cartridge	2	
C7976AN	HPE LTO-6 Ultrium 6.25TB MP RW Non Custom Labeled Data Cartridge	1	
Q2013A	HPE LTO-6 Ultrium RW Bar Code Label Pack	1	
<b>DISK BACKUP</b>	<b>Sistemul de Backup</b>		<b>2021</b>
BB915A	HPE StoreOnce 5100 48TB System	1	
BB926A	HPE StoreOnce 10GbE Network Card	2	
BB926A	HPE StoreOnce 10GbE FIO Network Card	2	
BB929A	HPE StoreOnce 16Gb Fibre Channel Card	2	
BB929A	HPE StoreOnce 16Gb FIO Fibre Channel Card	2	
BB949A	HPE StoreOnce 10GbE Network Card LTU	2	
BB949A	HPE StoreOnce 10GbE FIO Network Card LTU	2	
BB952A	HPE StoreOnce 16Gb Fibre Channel Card LTU	2	
BB952A	HPE StoreOnce 16Gb FIO Fibre Channel Card LTU	2	
BB885AAE	HP StoreOnce 4500 Replication E-LTU	1	
HA113A1	HPE Installation SVC	1	
HA113A1	HPE StoreOnce Basic Installation SVC	2	
BB888AAE	HP StoreOnce 4200_4500 Catalyst E-LTU	1	
H7J34A3	HPE Catalyst 45_5100 LTU Support	1	
H7J34A3	HPE StoreOnce Rep 45_5100LTU Support	1	
H7J34A3	HPE StoreOnce 5100 48TB Backup Supp	1	
<b>DATA PROTECTOR</b>	<b>Sistemul de Backup</b>		<b>2021</b>
Q2M74AAE	HPE Data Protector Starter Pack Windows 1yr 7x24 Support E-LTU	1	
Q2M74SAE	HPE Data Protector Starter Pack Windows Addl 2yr 7x24 Support E-L	1	
Q2M79AAE	HPE Data Protector Drive Extension UNIX_NAS_SAN 1yr 7x24 Support	2	
Q2M79SAE	HPE Data Protector Drive Extension UNIX_NAS_SAN Addl 2yr 7x24 Sup	2	
Q2M87AAE	HPE Data Protector Extension Online Backup for Windows_Linux Serv	2	
Q2M87SAE	HPE Data Protector Extension Online Backup for Windows_Linux Serv	2	
<b>CORE Data Center</b>	<b>Sistemul Core Data Center Switch</b>		<b>2020</b>

Switch			
<b>N5K-C5672UP-16G</b>	Nexus 5672UP 1RU, 24x10G SFP+, 24pxUP SFP+, 6x40G QSFP+	4	
CON-SNT-5672UP16	SNTC-8X5XNBD Nexus 5672UP 1RU, 24	4	
QSFP-H40G-CU3M	40GBASE-CR4 Passive Copper Cable, 3m	8	
NXA-PAC-1100W	Nexus 1100W Platinum PS, Port side Exhaust airflow	8	
CAB-9K10A-EU	Power Cord, 250VAC 10A CEE 7/7 Plug, EU	8	
SFP-H10GB-CU3M	10GBASE-CU SFP+ Cable 3 Meter	16	
N6KUK9-730N1.1	Nexus 5600/6000 Base OS Software Rel 7.3(0)N1(1)	4	
N1K-VLCPU-96-ESSTL	Nexus 1000V Essential Edition Paper Delivery License Qty 96	4	
N5672-ACC-KIT	Nexus 5672 Chassis Accessory Kit	4	
N6K-C6001-FAN-F	Nexus 6001 Fan for Port Side exhaust (Front to Back) airflow	12	
SFP-10G-SR-S	10GBASE-SR SFP Module, Enterprise-Class	48	
N56-BAS1K9	Nexus 5600 Series LAN Base License	4	
<b>LAYER3 Aggregation Switch</b>	<b>Layer 3 Aggregation Switch</b>		<b>2020</b>
<b>WS-C3850-48T-E</b>	Cisco Catalyst 3850 48 Port Data IP Services	4	
CON-SNT-WSC388TE	SNTC-8X5XNBD Cisco Catalyst 3850 48 Port Data IP Serv	4	
S3850UK9-163	UNIVERSAL	4	
PWR-C1-350WAC/2	350W AC Config 1 SecondaryPower Supply	4	
C3850-NM-2-10G	Cisco Catalyst 3850 2 x 10GE Network Module	4	
CAB-TA-EU	Europe AC Type A Power Cable	8	
STACK-T1-50CM	50CM Type 1 Stacking Cable	4	
CAB-SPWR-30CM	Catalyst 3750X and 3850 Stack Power Cable 30 CM	4	
PWR-C1-350WAC	350W AC Config 1 Power Supply	4	
<b>LAYER2 Access Switch</b>	<b>Layer 2 Access Switch</b>		<b>2020</b>
<b>WS-C2960XR-48FPD-I</b>	Catalyst 2960-XR 48 GigE PoE 740W, 2 x 10G SFP+, IP Lite	6	
CON-SNT-W296X48F	SNTC-8X5XNBD Catalyst 2960-XR 48 GigE PoE 740W, 2 x 1	6	
C1FPCAT29002K9	Cisco ONE Foundation Lite Perpetual - Cat 2900 48 Port	6	
CON-ECMU-C1FPC292	SWSS UPGRADES C1 FND Perpetual - Cat2900 48 Port	6	
C1-ISE-BASE-48P	Cisco ONE Identity Services Engine 50 EndPoint Base Lic	6	
C1-PI-LFAS-2K3K-K9	Cisco ONE PI Device License for LF & AS for Cat 2k, 3k	6	
C1-EGW-50-K9	Cisco ONE Energy Mgmt Perpetual Lic - 50 DO End Points	6	
C1F1VCAT29002-02	Tracker PID v02 Fnd Perpetual CAT29002 - no delivery	6	



PWR-C2-1025WAC	1025W AC Config 2 Power Supply	6	
C2960X-STACK	Catalyst 2960-X FlexStack Plus Stacking Module	6	
CAB-STK-E-0.5M	Cisco FlexStack 50cm stacking cable	6	
CAB-TA-EU	Europe AC Type A Power Cable	12	
<b>INTERNET ROUTING and VOICE GW</b>	<b>Sistemul Internet Routing și Voice Gateway</b>		<b>2020</b>
<b>ISR4451-X-VSEC/K9</b>	Cisco ISR 4451 VSEC Bundle, PVD4-64 w/ UC,SEC Lic,CUBE-25	4	
CON-SNT-ISR41-X	SNTC-8X5XNBD Cisco ISR 4451 UC Se	4	
SL-44-IPB-K9	IP Base License for Cisco ISR 4400 Series	4	
PWR-4450-AC	AC Power Supply for Cisco ISR 4450 and ISR4350	4	
PWR-4450-AC/2	AC Power Supply (Secondary PS) for Cisco ISR 4450	4	
CAB-ACE	AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M	8	
FL-CUBEE-25	Unified Border Element Enterprise License - 25 sessions	4	
POE-COVER-4450	Cover for empty POE slot on Cisco ISR 4450	8	
SM-S-BLANK	Removable faceplate for SM slot on Cisco 2900,3900,4400 ISR	8	
NIM-BLANK	Blank faceplate for NIM slot on Cisco ISR 4400	8	
PVDM4-64	64-channel DSP module	4	
MEM-4400-DP-2G	2G DRAM (1 DIMM) for Cisco ISR 4400 Data Plane	4	
SL-44-SEC-K9	Security License for Cisco ISR 4400 Series	4	
SL-44-UC-K9	Unified Communication License for Cisco ISR 4400 Series	4	
SISR4400UK9-316S	Cisco ISR 4400 Series IOS XE Universal	4	
NIM-2CE1T1-PRI	2 port Multiflex Trunk Voice/Channelized Data T1/E1 Module	4	
USE-BUNDLED-PVDM	Choose to assemble the PVDM in a Voice bundle on T1/E1 card	4	
<b>C881-K9</b>	Cisco 880 Series Integrated Services Routers	4	
CON-SNT-C881K9A1	SNTC-8X5XNBD Cisco 880 Series Int	4	
PWR-30W-AC	Power Supply 30 Watt AC	4	
SL-880-ADVSEC	Cisco 880 Advanced Security Software License	4	
S880UK9-15303M	Cisco 880 Series IOS UNIVERSAL	4	
CAB-ETH-S-RJ45	Yellow Cable for Ethernet, Straight-through, RJ-45, 6 feet	4	
PACK-800	Packaging PIDs for 800 with no 3G and POE	4	
CAB-ACE	AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M	4	
<b>WAN ROUTING</b>	<b>Sistemul WAN routing</b>		<b>2020</b>
<b>ISR4451-X/K9</b>	Cisco ISR 4451 (4GE,3NIM,2SM,8G FLASH,4G DRAM)	4	
CON-SNT-ISR45XK9	SNTC-8X5XNBD Cisco ISR4451 (4GE,3	4	
FL-44-PERF-K9	Performance on Demand License for 4400 Series	4	
SL-44-IPB-K9	IP Base License for Cisco ISR 4400 Series	4	
PWR-4450-AC	AC Power Supply for Cisco ISR 4450 and ISR4350	4	

PWR-4450-AC/2	AC Power Supply (Secondary PS) for Cisco ISR 4450	4	
CAB-ACE	AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M	8	
POE-COVER-4450	Cover for empty POE slot on Cisco ISR 4450	8	
SM-S-BLANK	Removable faceplate for SM slot on Cisco 2900,3900,4400 ISR	8	
NIM-BLANK	Blank faceplate for NIM slot on Cisco ISR 4400	12	
MEM-4400-DP-2G	2G DRAM (1 DIMM) for Cisco ISR 4400 Data Plane	4	
SISR4400UK9-316S	Cisco ISR 4400 Series IOS XE Universal	4	
<b>SECURITY SYSTEM</b>	<b>Sistemul de Securitate</b>		<b>2021</b>
FPR2130-FTD-HA-BUN	Cisco Firepower 2130 Threat Defense Chss, Subs HA Bundle	1	
FPR2130-NGFW-K9	Cisco Firepower 2130 NGFW Appliance, 1U, 1 x NetMod Bay	2	
CON-3SNT-FPR2130W	3YR SNTC 8X5XNBD Cissco Firepower 2130 NGFW Appliance, 1U,	2	
SF-F2K-TD6.2.1-K9	Cisco Firepower Threat Defense software v6.2.1 for FPR2100	2	
FPR2K-SSD200	Firepower 2000 Series SSD for FPR-2130/2140	2	
FPR2K-FAN	Firepower 2000 Series Fan Tary	2	
FPR2K-SSD-BBLKD	Firepower 2000 Series SSD Slot Carrier	2	
FPR2K-PWR-AC-400	Firepower 2000 Series 400W AC Power Supply	2	
FPR2K-PWR-AC-400	Firepower 2000 Series 400W AC Power Supply	2	
FPR2K-NM-BLANK	Firepower 2000 Series Network Module Blank Slot Cover	2	
L-FPR2130T-TM=	Cisco FPR2130 Threat Derense Threat and Malware License	2	
L-FPR2130T-TM-3Y	Cisco FPR2130 Threat Derense Threat and Malware 3Y Subs	2	
FPR2130-FTD-HA-BUN	Cissco Firepower 2130 Threat Defense Chss, Subs HA Bundle	1	
FPR2130-NGFW-K9	Cisco Firepower 2130 NGFW Appliance, 1U, 1 x NetMod Bay	2	
CON-3SNT-FPR2130W	3YR SNTC 8X5XNBD Cissco Firepower 2130 NGFW Appliance, 1U,	2	
SF-F2K-TD6.2.1-K9	Cisco Firepower Threat Defense software v6.2.1 for FPR2100	2	
FPR2K-SSD200	Firepower 2000 Series SSD for FPR-2130/2140	2	
FPR2K-SLIDE-RAILS	Firepower 2000 Slide Rail Kit	2	
FPR2K-FAN	Firepower 2000 Series Fan Tary	2	
FPR2K-SSD-BBLKD	Firepower 2000 Series SSD Slot Carrier	2	
FPR2K-PWR-AC-400	Firepower 2000 Series 400W AC Power Supply	2	
FPR2K-PWR-AC-400	Firepower 2000 Series 400W AC Power Supply	2	
FPR2K-NM-BLANK	Firepower 2000 Series Network Module Blank Slot Cover	2	
L-FPR2130T-TM=	Cisco FPR2130 Threat Derense Threat and Malware License	2	
L-FPR2130T-TM-3Y	Cisco FPR2130 Threat Derense Threat and Malware 3Y Subs	2	



SF-FMC-VMW-10-K9	Cisco Firepower Management Center,(VMWare) for 10 devices	1	
CON-3ECMU-SFFMCK9V	SWSS UPGR 3YR DITSI Cisco Firepower Management Center, (VMWare).	1	
L-AC-PLS-P-G	Cisco AnyConnect / RA VPN Plus Perpetual License Group	1	
CON-ECMU-LACPLSPG	SWSS UPGRADES Cisco AnyConnect / RA VPN Plus Perpetual Lice	1	
AC-PLS-P-100-S	Cisco AnyConnect / RA VPN Plus Perpetual License	1	
CON-ECMU-ACPL100	SWSS UPGRADES Cisco AnyConnect 100 User Plus Perpetual Licen	1	
L-AC-PLS-P-100	Cisco AnyConnect 100 User Plus Perpetual (ASA License Key)	99999	
L-AC-APX-LIC=	Cisco AnyConnect Apex Term License, Total Authorized Users	100	
L-AC-APX-3Y-S2	Cisco AnyConnect Apex Term License, 3YR, 100-249 Users	100	
SFP-H10GB-CUM3M=	10GBASE-CU SFP+ Cable 3 Meter	16	
FPR4110ASA-BUN-PR	Cisco Firepower 4110 ASA Bundle Promotion	4	
FPR4110-ASA-K9	Cisco Firepower 4110 ASA Apliance, 1U, 2 x NetMod Bays	4	
CON-3SNT-FPR41GHP	3YR SNTC 8X5XNBD Cissco Firepower 4110 ASA Appliance, 1U,	4	
FPR4k-PWR-AC-1100	Firepower 4000 Series 1100W AC Power Supply	4	
CAB-AC-EUR	Power Cord - Europe, 16/10A,250V, 2500mm, -40C to +85C	8	
SF-FXOS4K-2.2-K9	Cisco Firepower Extensible Operating System v2.2 for FPR4000	4	
SF-FPR-ASA-9.8-K9	Cisco ASA 9.8 Software for Firepower 4100 appliance series	4	
FPR4100-ASA	Cisco Firepower 4100 Standard ASA License	4	
FPR4K-ENC-K9	Cisco Firepower 4100 Strong Encryption (3DES/AES)	4	
FPR4K-SSD200	Firepower 4000Series SSD for FPR - 4110/4120	4	
FPR4K-SSD-BBLKD	Firepower 4000 Series SSD Slot Carrier	4	
GLC-TE	100BASE-T SFP transceiver module for Category 5 copper wire	4	
FPR4K-ACC-KIT	FPR4K Hardware Accessory Kit (Rack Mounts, Cables)	4	
FPR4K-FAN	Firepower 4000 Series Fan	24	
FPR4k-PWR-AC-1100	Firepower 4000 Series 1100W AC Power Supply	4	
FPR4K-RACK-MNT	Firepower 4000 Series Rack Mount Kit	4	
FPR4K-NM-BALNK	Firepower 4000 Series Network Module Blank Slot Cover	4	
FPR4K-NM-BALNK	Firepower 4000 Series Network Module Blank Slot Cover	4	
<b>IP-PBX Telephony</b>	<b>Sistemul Telefonie IP-PBX</b>		<b>2020</b>
R-UCL-UCM-LIC-K9	Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery	2	
CON-PSBU-RUCLUCK9	PSS SWSS UPGRADES Top Level SKU For 9.	2	
LIC-CUCM-11X-ENH-A	UC Manager-11.x Enhanced Single User License	200	
CON-PSBU-LICXENHA	PSS SWSS UPGRADES UC Manager-11.x Enhanced Single User-Und	200	
CUCM-VERS-11.5	CUCM Software version 11.5	2	

EXPWY-VE-E-K9	Cisco Expressway-E Server, Virtual Edition	4	
EXPWY-VE-C-K9	Cisco Expressway-C Server, Virtual Edition	4	
LIC-CUCM-11X-ENH	UC Manager Enhanced 11.x License	200	
LIC-EXP-TURN	Enable TURN Relay Option	4	
LIC-SW-EXP-K9	License Key Software Encrypted	8	
LIC-EXP-E-PAK	Expressway Series, Expressway-E PAK	2	
LIC-EXP-GW	Enable GW Feature (H323-SIP)	8	
UCM-PAK	UCM 9X/10X/11X PAK	2	
LIC-EXP-DSK	Expressway Desktop Endpoint License	200	
LIC-EXP-SERIES	Enable Expressway Series Feature Set	8	
LIC-EXP-AN	Enable Advanced Networking Option	4	
SW-EXP-8.X-K9	Software Image for Expressway with Encryption, Version X8	2	
LIC-EXP-E	Enable Expressway-E Feature Set	4	
JAB-IPH-CLNT-UCM	Jabber for iPhone UCM Only	100	
JAB-ADR-CLNT-UCM	Jabber for Android UCM Only	100	
JAB-IPH-RTU	Jabber for iPhone Right to Use	2	
JAB-ADR-RTU	Jabber for Android Right to Use	2	
<b>DIESEL GENSET</b>	<b>Sistem generare energie</b>		*
EY-120F-SA	Genset 120 completă with soundproof canopy	2	
ATS	Automatic Transfer Switch	2	
FQR	Frequency Regulator	2	
FUEL TANK	Fuel Tank 1500L	2	
ELECTRONIC BOARD	ComAp AMF25 + IB-LITE	2	
<b>UPS</b>	<b>Sistem alimentare neîntreruptă</b>		*
HPO-UPS	93PM-120+40(200)-6	2	
HPO-BATCAB	93-BAT10-390(700A) (CSB HRL12390W)	4	
TBY 400A	TBY 400 (Alimentări UPS, Bypass UPS, Plecare UPS)	2	
<b>AC</b>	<b>Sistem Climatizare</b>		*
ASD251	Precision Stulz Cyber Air model ASD251A with freecooling	4	
KSV037A21p	Stulz Cyber Air External Unit	4	
<b>OS</b>	<b>Sistem de Operare și Baze de date</b>		
AAA-03790	Windows Server, Client Access SA	123	
AAA-28640	Windows Server Standard, Software SA	24	
AAA-30385	Windows Server Datacenter, Software SA	32	
AAA-04001	Windows Server, ExtConn License SA	4	
AAA-03753	SQL Server Standard, Software SA	8	





AAA-03758	SQL Server Enterprise Software SA	8	
-----------	-----------------------------------	---	--

**Tabel 6. Seturi de date**

Sursa	Tip Date	Periodicitate	Notă
Registrul bunurilor imobile și registrul adreselor.	Set de date geografice cu specificarea adresei exacte și a coordonatelor geografice.	2 ori pe an	
Acoperirea rețelelor mobile	Set de date geografice, ce specifică aria de acoperire a fiecărei celule mobile	Lunar, până la data de 15	Se prezintă ariile de acoperire a 3 operatori de rețele mobile: 1. Orange 2. Moldcell 3. Unite
Baza de date a clienților(ANI)	Se furnizează un fișier CSV cu datele abonaților ce utilizează nr. de telefon	Lunar până la data de 10	Datele se importa de la Moldtelecom și Unite.

## Diagrama 1. SLA Management

SLA

Type **Availability**

Service

Calendar

Escalation - first response time (minutes) (Notify by: - ▾)

0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted

Escalation - update time (minutes) (Notify by: - ▾)

0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted

Escalation - solution time (minutes) (Notify by: - ▾)

0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted

Minimum Time Between incidents (minutes)

Valid **valid**

Comment

Submit or **Cancel**

## Diagrama 2. Tickets Type Management

### Type Management

Actions



Add ticket type

List

NAME

Change Request

Incident

Incident Major

Information Request


Problem

Unclassified

## Diagrama 3. Tickets State Management



## State Management

Actions		List	
	Add state	NAME	TYPE
		closed successful	closed
		closed unsuccessful	closed
		closed with warning	closed
		merged	merged
		new	new
		open	open
		pending auto close	pending auto
		pending auto close	pending auto
		pending reminder	pending reminder
		removed	removed



### Hint

Attention Please also update the states in SysConfig where needed

See also [this merge with state](#)

## Diagrama 4. Service Management

### Service Management

Actions		List	
	Add Service	Service	VALIDITY
	Go to overview	But service of	valid
		Type	Other
		Criticality	High
		Status	valid
		Comments	
		Submit	Launch

## Diagrama 5. Priority Management

### Priority Management

Actions		List	
	Add priority	NAME	VALIDITY
		1 (very low)	valid
		2 (low)	valid
		3 (medium)	valid
		4 (high)	valid
		5 (very high)	valid

## Diagrama 6. Knowledgebase

**FAQ#: 10001 — How to create a support bundle**

FAQ Misc How to create a support bundle

Back Edit History Print Link Delete

To open links in the following description blocks, you might need to press Ctrl or Cmd or Shift key while clicking the link (depending on your browser and OS).

▼ Symptom

(public)

A support bundle needs to be created for the OTRS system.

▼ Problem

(public)

The support package is designed to aid in diagnosing system health, setup and configuration, tells about usage statistics, and contains only the core files, delivered via packages or created by hand. All sensitive data is parsed out or left on the system. No customer or ticket data will be packaged. The package can be downloaded and viewed in its full.

▼ Solution

(public)

OTRS 5, OTRS 5s and OTRS 6:

1. Switch to Admin -> Support Data Collector
2. Click "Generate Support Bundle"
3. If the support bundle is needed for an open ticket, please use the button Download

▼ Comment

(internal)

Created from <https://portal.otrs.com/external/knowledge-base/article/1341>

▼ Rating

Was this article helpful for you?

Yes No

FAQ information

Category: Misc  
 Keyword: support bundle generate otrs  
 State: external (customer)  
 Validity: valid  
 Language: en  
 Created: 03/19/2019 15:28 (Europe/Budapest) (Admin OTRS)  
 Changed: 03/19/2019 18:57 (Europe/Budapest) (Admin OTRS)

Linked Objects

Normal  
 OBJECT#  
 T:2015071510123456

**Prestator**



**Beneficiar**



## Caietul de Sarcini

### I. Cadrul Legal: Acte normative.

Sistemul Informațional Automatizat 112(SIA112) este un sistem informatic destinat primirii, procesării și transmiterii apelurilor de urgență către serviciile specializate de urgență(SSU). SIA112 formează registrul de stat RS112 și păstrează înregistrările vocale a apelurilor și datele aferente cazurilor de urgență.

Baza juridico-normativă include legislația națională în vigoare, convențiile și tratatele internaționale, la care R. Moldova este parte și constă din:

- ✓ Constituție Republicii Moldova;
- ✓ Legea nr.174 din 25 iulie 2014, cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112;
- ✓ Legea nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007 cu privire la comunicațiile electronice;
- ✓ Legea Nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- ✓ H.G. nr .241 din 3 martie 2016, cu privire la aprobarea Programului național privind implementarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112;
- ✓ H.G. nr .242 din 3 martie 2016, cu privire la aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea Comitetului coordonator interdepartamental pentru asigurarea interacțiunii dintre Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 și serviciile specializate de urgență;
- ✓ H.G. nr.243 din 3 martie 2016, cu privire la crearea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112;
- ✓ H.G. nr.244 din 3 martie 2016, cu privire la aprobarea Conceptului tehnic al Sistemului informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112;
- ✓ H.G. nr.1207 din 05.12.2018, pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului de stat format de Sistemul informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112;
- ✓ Hotărâre nr. 30 din 22.12.2016 privind aprobarea Condițiilor tehnice, juridice și organizatorico-economice referitoare la realizarea comunicațiilor electronice către/de la Serviciul 112;
- ✓ Hotărâre nr. 31 din 22.12.2016 cu privire la aprobarea Condițiilor tehnice de transmitere a informației de localizare primară în cazul apelurilor la numărul unic de urgență 112;
- ✓ Hotărâre nr. 32 din 22.12.2016 cu privire la aprobarea Procedurilor și limitelor tehnice pentru reducerea apelării abuzive, a alertării false și a apelurilor involuntare către Serviciul 112;
- ✓ Directiva 98/10/EC, care stipulează garantarea apelării gratuite a serviciilor de urgență prin intermediul numărului 112;
- ✓ Directiva 2002/22/EC (cunoscută ca Directiva Serviciului Universal), care oferă drepturi legate de utilizarea serviciului universal în rețelele de comunicații electronice și stipulează obligația statelor membre ale UE de a asigura localizarea apelurilor de urgență, pentru a permite găsirea în timp util a victimelor;

### Obiectiv

Proiectul are drept scop de a achiziționa servicii de suport profesionale în domeniul sistemelor informaționale ce vor asigura înalta disponibilitate a SIA112 și, corespunzător, a accesului continuu la serviciile de urgență a populației. Serviciile achiziționate constau din următoarele componente:

Componenta	Descrierea
Servicii de Suport Tehnic al SIA112	<p>Serviciile date includ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Depanarea incidentelor ce duc la disfuncționalitatea sistemului sau degradarea performanțelor.</li> <li>2. Oferirea de soluții temporare pentru problemele ce necesită mai mult timp pentru soluționarea lor.</li> <li>3. Aplicarea actualizărilor de corecții a componentelor SIA112.</li> <li>4. Actualizarea periodică a bazelor de date cu informațiile din alte registre: registrul de stat al adreselor, baza de date acoperirii geografice a rețelelor mobile, importul bazelor de date ANI.</li> <li>5. Asigurarea bazei pieselor de schimb pentru componentele infrastructurii fizice al centrului de date: server, router/switch, storage, sistem de climatizare, alimentare cu energie și generator disel.</li> <li>6. Executarea lucrărilor de întreținere periodică a echipamentelor de climatizare, alimentare cu energie electrică și generator disel.</li> </ol>

## II. Descrierea generală a sistemului

Descrierea la nivel arhitectural și funcțional a sistemului este în documentația corespunzătoare. În documentul dat este prezentată conceptul tehnic al sistemului și interacțiunea cu sistemele externe.

SIA112 este compus din 2 centre de date și are o arhitectura redundantă atât la nivel de centru de date cât și între centrele de date. Sistemul a fost proiectat să asigure o disponibilitate de 99,999%.



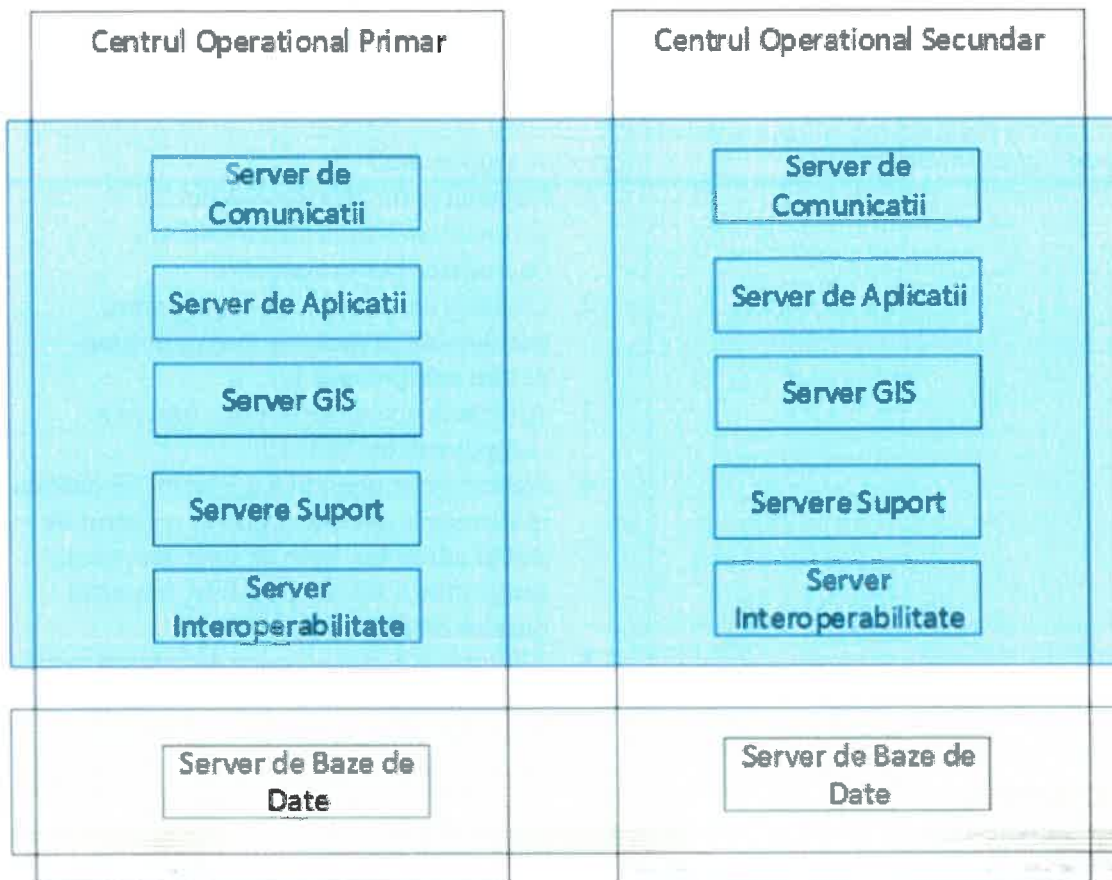


Fig.1 Arhitectura generală al SIA 112

SIA112 la nivel de fiecare centru de date constă din:

- ✓ Servere de comunicații – Servere ce asigură comunicațiile telefonice și TETRA;
- ✓ Servere de aplicații – Servere ce asigură funcționarea aplicației CoordCom;
- ✓ Servere GIS – Server ce asigură sistemul informațional geospațial;
- ✓ Server interoperabilitate – Server se asigură interacțiunea cu sistemele externe;
- ✓ Sever Baze de Date;
- ✓ Servere Suport – Servere ce asigură funcționarea sistemelor auxiliare, de formare a rețelei corporative, servere de securitate.

La nivel funcțional SIA112 are următoarele caracteristici generale:

- A. Conturul funcțional privind interacțiunea informațională a tuturor componentelor SIA al Serviciului 112 „Administrarea și monitorizarea acțiunilor participanților la SIA al Serviciului 112” reprezintă un sistem integrat de control și monitorizare privind formarea și utilizarea resursei informaționale a Serviciului 112 în domeniul evidenței tuturor apelurilor de urgență și a solicitărilor de intervenție din partea Serviciului 112, precum și a rezultatelor privind reacționarea și intervențiile serviciilor specializate de urgență.

Acest contur include următoarele funcții:

- 1) asigurarea integrității logice a SIA al Serviciului 112;
- 2) administrarea bazelor de date ale SIA al Serviciului 112;
- 3) delimitarea drepturilor de acces pentru utilizatori, gestionarea sistemului de parole;

- 4) asigurarea securității, protecției și păstrării informației în sistem conform standardelor internaționale SM ISO/CEI 27002 „Tehnologii informaționale. Cod de bună practică pentru managementul securității informaționale” și SM ISO/CEI 15408 „Tehnologii Informaționale. Tehnici de securitate. Criterii de evaluare pentru securitatea tehnologiei informației”;
- 5) asigurarea respectării cerințelor SIA al Serviciului 112 privind protecția datelor cu caracter personal.

**B. Conturul funcțional „Înregistrarea apelurilor de urgență” include următoarele funcții:**

- 1) recepționarea, înregistrarea și prelucrarea apelurilor de urgență primite la numărul „112”;
- 2) filtrarea apelurilor primite (în scopul identificării apelurilor false sau abuzive), direcționarea acestora în regim automat către operatorii Centrului de preluare a apelurilor de urgență al Serviciului 112;
- 3) înregistrarea audio a convorbirilor telefonice;
- 4) recepționarea, înregistrarea și prelucrarea mesajelor primite;
- 5) recepționarea, înregistrarea și prelucrarea înștiințărilor primite prin intermediul sistemelor de supraveghere video, sistemelor pentru apeluri de urgență E-call sau prin intermediul sistemelor de alertă sau alarmă;
- 6) transmiterea solicitărilor de intervenție, ce includ fișele apelurilor/mesajelor de urgență prelucrate, către dispeceratele corespunzătoare ale serviciilor specializate de urgență;
- 7) schimbul de informații dintre locul de lucru automatizat al dispeceratului serviciilor specializate de urgență și al operatorului Serviciului 112 în scopul obținerii datelor suplimentare despre situațiile de urgență și rezultatele reacționării acestora.

Acest contur funcțional cuprinde funcțiile privind recepționarea, înregistrarea și prelucrarea oricăror înștiințări sau solicitări de ajutor în caz de pericol pentru viața sau sănătatea populației, ordinea publică, integritatea proprietății sau a mediului efectuate la numărul 112, precum și prin intermediul altor mijloace de comunicații electronice. Informația privind apelul de urgență se înregistrează de către operatorul Centrului de preluare a apelurilor de urgență al Serviciului 112 în fișa apelului de urgență, care apare și pe ecranul operatorului dispeceratului serviciilor specializate de urgență. Totodată, operatorul dispeceratului serviciilor specializate de urgență ascultă convorbirea dintre operatorul Serviciului 112 și apelant. O parte din informații sânt înregistrate de către SIA al Serviciului 112 în mod automat, spre exemplu informația cu privire la localizarea geografică a terminalului apelantului de la care a fost efectuat apelul, datele cu privire la posesorul acestuia. După transmiterea fișei apelului către serviciul specializat de urgență, operatorul Serviciului 112 recepționează de la acesta informația suplimentară cu privire la evenimentele și rezultatele intervenției.

**C. Conturul funcțional „Suportul informațional pentru adoptarea deciziilor” include următoarele funcții:**

- 1) alegerea scenariului (acțiunilor operatorului Serviciului 112) în corespundere cu parametrii situației de urgență, introduși în fișa apelului de urgență;
- 2) crearea scenariilor tipice și includerea lor în interfața de utilizator a operatorului;
- 3) determinarea automatizată a serviciului specializat de urgență necesar pentru intervenție, căruia, ulterior, i se va redirecționa solicitarea de intervenție la apelul sau mesajul de urgență;
- 4) verificarea faptului dacă apelurile recepționate se referă la aceeași situație de urgență;
- 5) asigurarea funcționalității listei situațiilor de urgență – căutarea în funcție de caracteristici, atribute, precum și sortarea, imprimarea, căutarea după cuvântul-cheie și indiciul contextual;
- 6) crearea și actualizarea ghidurilor și a clasificatoarelor, inclusiv a listei serviciilor specializate de urgență și a subdiviziunilor acestora, a obiectelor de importanță socială, a obiectelor de risc sporit;
- 7) recepționarea și evidența informației provenite de la alte sisteme informaționale;
- 8) controlul prezentării informației de către serviciile specializate de urgență cu privire la faptul reacționării la solicitările de intervenție transmise de către operatorul Centrului de preluare a apelurilor de urgență al Serviciului 112.





**D.** Conturul funcțional „Suportul geoinformațional de adoptare a deciziilor” include funcțiile subsistemului geoinformațional, care asigură reflectarea operativă, în baza hărților electronice, a obiectelor și informațiilor.

Acest contur include următoarele funcții:

- 1) evidența coordonatelor spațiale privind localizarea terminalului apelantului sau a altui dispozitiv, în baza informației primite de la furnizorii de rețele sau servicii de comunicații electronice;
- 2) posibilitatea de a identifica pe hartă locul producerii situației de urgență și de a localiza apelantul conform adresei, precum și de a naviga după hartă;
- 3) evidența hărților electronice conform nivelurilor tematice: natural-geografic, sociodemografic, economic conform planului de adrese, comunicațiilor inginerești (inclusiv conductele de gaze, de apă, linii electrice) etc., care conțin diverse trăsături caracteristice ale zonei deservite;
- 4) posibilitatea trasării punctelor pe hartă, cu determinarea coordonatelor și adresei punctului, precum și crearea traseului.

Funcțiile suportului geoinformațional oferă posibilitatea de a reflecta situația de urgență pe harta electronică, de a soluționa problemele ce țin de localizare (determinarea coordonatelor sau căutarea și poziționarea obiectelor conform adresei), precum și de a crea interpelări ținând cont de poziționarea obiectelor în spațiu, de a determina caracteristicile obiectelor în raza dată, de a modela situații complexe. La înregistrarea pe hartă a apelului cu privire la situația de urgență, apare informația despre regiunea în care s-a produs incidentul și despre toate obiectele aflate în zona respectivă.

**E.** Conturul funcțional „Monitorizarea activității echipamentului tehnic” include următoarele funcții:

- 1) înregistrarea și prelucrarea semnalelor sistemelor de monitorizare, care urmăresc starea obiectelor infrastructurii tehnice:
  - a) întreruperea alimentației cu energie electrică (de la rețeaua electrică de bază sau de la sursele de energie electrică de rezervă);
  - b) defectarea echipamentului stațiilor de lucru;
  - c) deconectarea de la sursa de alimentare cu energie electrică a serverelor;
  - d) defectarea liniilor de comunicații;
  - e) defectarea echipamentului serverului și a sistemelor de ventilare și condiționare;
- 2) transmiterea semnalului prelucrat conform competenței de serviciu în cadrul Serviciului 112, în concordanță cu prevederile instrucțiunilor interne ale Serviciului 112;

La nivel de infrastructură sistemul are următoarea arhitectură:

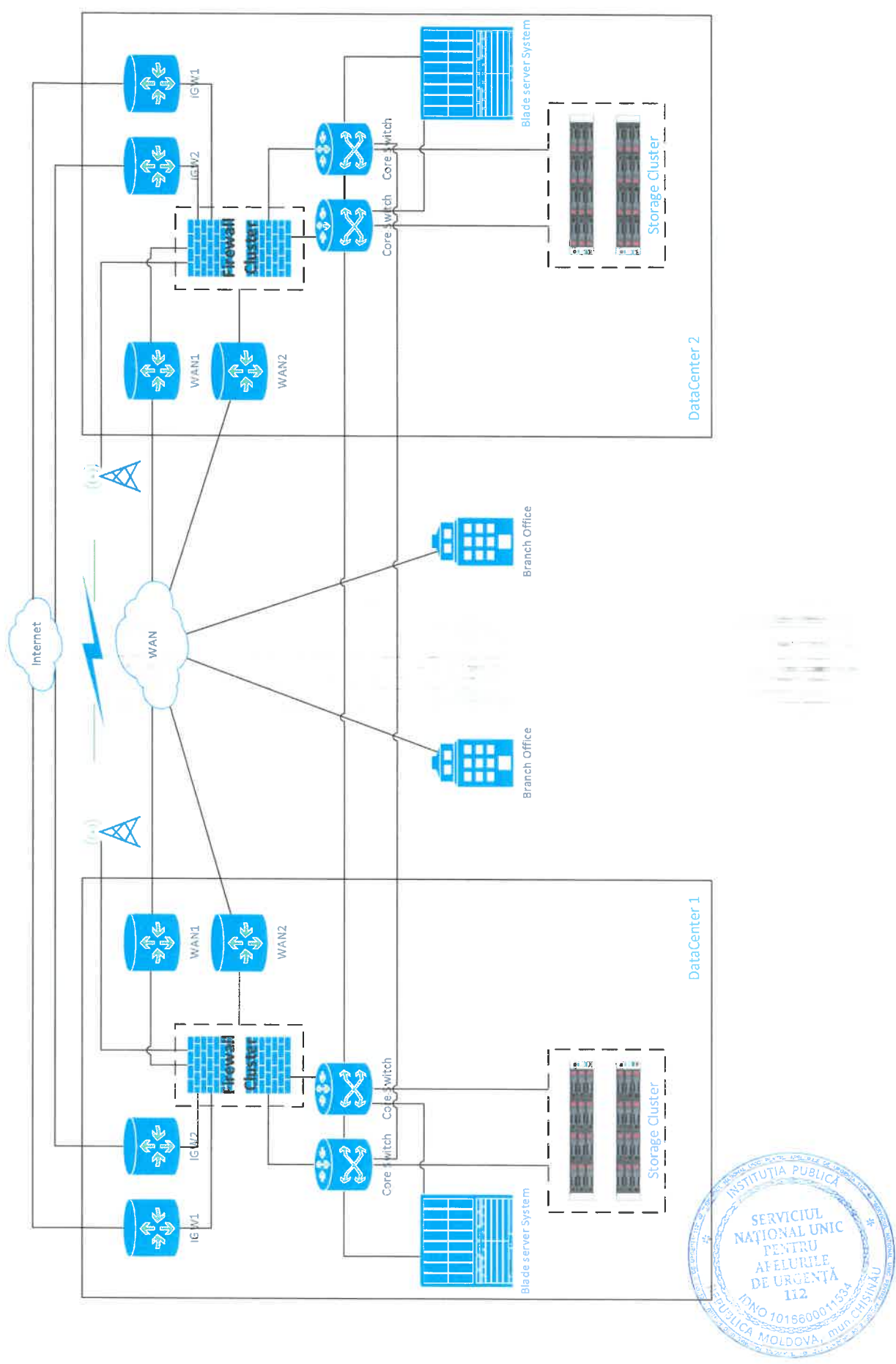


Fig. 1. Arhitectura la nivel de centre de date



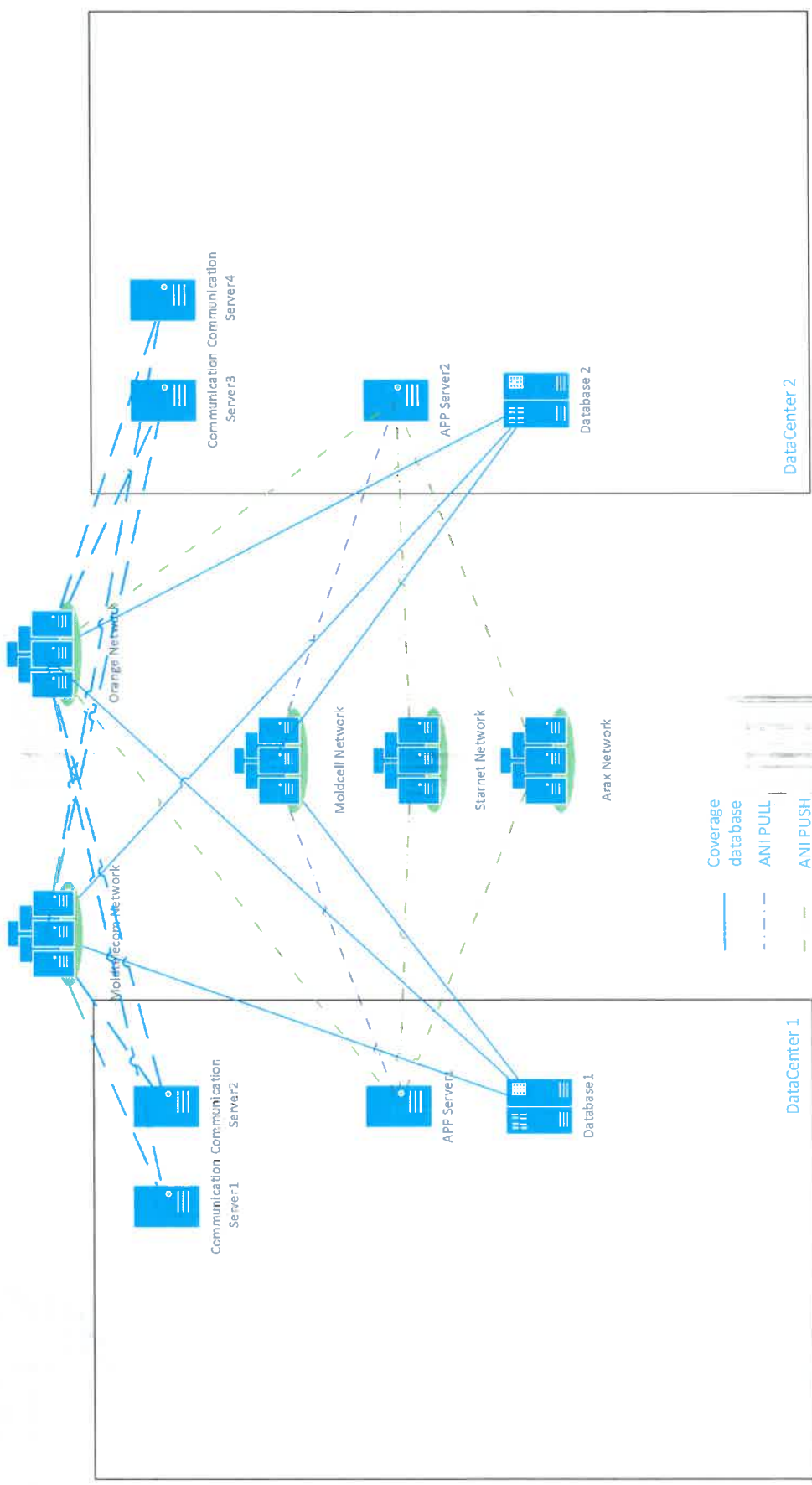


Fig.2 Arhitectura la nivel de interconectare și schimb de date cu furnizorii de servicii telecomunicații.

Infrastructura reprezintă două centre de date ce asigură redundanța la nivelul fiecărei componente a centrului de date cât și a centrului de date integral.

Mai jos este prezentată lista echipamentelor și componentelor software din care este compus sistemul și care se includ în contractul de suport:

**Tabelul 1**

	Comunicații	Unit
<b>CXE Servers</b>		
719064-B21	HPE ProLiant DL380 Gen9 8SFF Configure-to-order Server	4
719064-B21	HP ProLiant DL380 Gen9 8SFF Europe-Multilingual Localization Conf	4
817937-L21	HPE DL380 Gen9 Intel Xeon E5-2640v4 (2.4GHz_10-core_25MB_90W) FIO	4
805347-B21	HP 8GB (1x8GB) Single Rank x8 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered M	8
805347-B21	HP 8GB (1x8GB) Single Rank x8 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered F	8
872374-B21	HPE 400GB SAS 12G Mixed Use SFF (2.5in) SC 3yr Wty Digitally Sign	8
822555-B21	FACTORY INTEGRATED	8
749974-B21	HP Smart Array P440ar_2GB FBWC 12Gb 2-ports Int FIO SAS Controlle	4
779799-B21	HPE Ethernet 10Gb 2-port 546FLR-SFP+ Adapter	4
779799-B21	HP Ethernet 10Gb 2-port 546FLR-SFP+ Adapter	4
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 Kit	4
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 FIO Kit	4
733660-B21	HP 2U Small Form Factor Easy Install Rail Kit	4
733660-B21	HP 2U Small Form Factor Easy Install Rail Kit	4
720478-B21	HPE 500W Flex Slot Platinum Hot Plug Power Supply Kit	8
720478-B21	HPE 500W Flex Slot Platinum Hot Plug Power Supply Kit	8
339778-B21	HP RAID 1 Drive 1 FIO Setting	4
755997-A41	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard FIO Not Pre-installed E	4
E6U59ABE	HPE iLO Advanced including 1yr 24x7 Technical Support and Updates	4
E6U59ABE	HP iLO Advanced including 1yr 24x7 Technical Support and Updates	4
H7J32A3	HPE 3Y Foundation Care NBD SVC	1
H7J32A3	HP iLO AdvPack NonBL SW Support	4
H7J32A3	HP ProLiant DL380 Gen9 Support	4
HA113A1	HPE Installation SVC	1



HA113A1	HPE 300 Series Installation Service		4
JG081C	HPE FlexNetwork X240 10G SFP+ to SFP+ 5m Direct Attach Copper Cab		8
<b>COORDCOM PRODUCTION SYSTEM</b>	<b>Managementul cazurilor de urgență</b>		
C.FAL1260021	CoordCom Customer Commercial 6.5 Basic		1
C.FAL1047161/1	CoordCom Customer Commercial Call Taking		38
C.FAL1240814	CoordCom Customer Commercial Detailed Call Information Capture		38
C.FAL1047177/1	CoordCom Customer Commercial Basic Mobile Location		38
C.FAL1260020	CoordCom Customer Commercial Advanced Mobile Location		38
C.FAL1260000	CoordCom Customer Commercial eCall		38
C.FAL1047163/1	CoordCom Customer Commercial Basic Dispatch Management		40
C.FAL1047179/2	CoordCom Customer Commercial Advanced Resource Management		40
C.FAL1260002	CoordCom Customer Commercial Case Playback		10
C.FAL1240034/1	CoordCom Customer Commercial Staff Member Management		500
C.FAL1047164/1	CoordCom Customer Commercial Automatic Alarm		38
C.FAL1047166/1	CoordCom Customer Commercial Business Administration		8
C.FAL1047167/1	CoordCom Customer Commercial Integrated Voice		78
C.FAL1047169/2	CoordCom Customer Commercial Voice Recording		78
C.FAL1047170/2	CoordCom Customer Commercial Voice Response		38
C.FAL1047173/2	CoordCom Customer Commercial AVLS Positioning		800
C.FAL1240494/1	CoordCom Customer Commercial Mass Alert Enabled Contacts		200
C.FAL1240813	CoordCom Customer Commercial Omni-Data Exchange Service (ODES)		600
C.FAL1047184/1	CoordCom Customer Commercial Redundant System Location		1
C.FAL1240495/1	CoordCom Customer Commercial Case Collaboration Management		78
C.FAL1047180/1	CoordCom Customer Commercial Traffic Monitor		6
C.FAL1047171/1	CoordCom Customer Commercial Map Manager		1
C.FAL1047174/1	CoordCom Customer Commercial ISUP Interface		1

C.FAL1047183/1	CoordCom Customer Commercial High Availability Package 2	1
<b>COORDCOM TRAINING SYSTEM</b>	<b>Managementul cazurilor de urgență</b>	
5/C.FAL1260021	CoordCom Customer Test Lab 6.5 Basic	1
5/C.FAL1047161/1	CoordCom Customer Test Lab Call Taking	30
5/C.FAL1240814	CoordCom Customer Test Lab Detailed Call Information Capture	30
5/C.FAL1047177/1	CoordCom Customer Test Lab Basic Mobile Location	30
5/C.FAL1260020	CoordCom Customer Test Lab Advanced Mobile Location	30
5/C.FAL1260000	CoordCom Customer Test Lab eCall	30
5/C.FAL1047163/1	CoordCom Customer Test Lab Basic Dispatch Management	30
5/C.FAL1047179/2	CoordCom Customer Test Lab Advanced Resource Management	30
5/C.FAL1260002	CoordCom Customer Test Lab Case Playback	30
5/C.FAL1240034/1	CoordCom Customer Test Lab Staff Member Management	500
5/C.FAL1047164/1	CoordCom Customer Test Lab Automatic Alarm	30
5/C.FAL1047166/1	CoordCom Customer Test Lab Business Administration	30
5/C.FAL1047167/1	CoordCom Customer Test Lab Integrated Voice	30
5/C.FAL1047169/2	CoordCom Customer Test Lab Voice Recording	30
5/C.FAL1047170/2	CoordCom Customer Test Lab Voice Response	30
5/C.FAL1047173/2	CoordCom Customer Test Lab AVLS Positioning	500
5/C.FAL1240494/1	CoordCom Customer Test Lab Mass Alert Enabled Contacts	200
5/C.FAL1240813	CoordCom Customer Test Lab Omni-Data Exchange Service (ODES)	300
5/C.FAL1240495/1	CoordCom Customer Test Lab Case Collaboration Management	30
5/C.FAL1047176/1	CoordCom Customer Test Lab Education Module	30
5/C.FAL1047171/1	CoordCom Customer Test Lab Map Manager	1
5/C.FAL1047174/1	CoordCom Customer Test Lab ISUP Interface	1
5/C.FAL1047180/1	CoordCom Customer Test Lab Traffic Monitor	1

<b>ResQMap Production</b>	<b>Platforma informational-geografică</b>	
C.FAL1260022	ResQMap Customer Commercial 4.3 Basic	1
RQC231	ResQMap Customer Commercial Case Management	78
RQC105	ResQMap Customer Commercial Resource View	40
RQC110	ResQMap Customer Commercial Resource Routing	40
RQC125	ResQMap Customer Commercial Preparedness	40
RQC135	ResQMap Customer Commercial Mobile Locator	78
RQC155	ResQMap WebView Customer Commercial	20
RQC156	ResQMap WebView Customer Commercial Coverage Planning	20
RQC180	ResQMap Customer Commercial Record & Playback	10
RQC200	ResQMap Customer Commercial Coverage Planning	10
RQS122	ResQMap Customer Commercial Redundant Server Location	1
<b>RESQMAP TRAINING SYSTEM</b>	<b>Platforma informational-geografică</b>	
5C/FAL1260022	ResQMap Customer Test Lab 4.3 Basic	1
5/RQC231	ResQMap Customer Test Lab Case Management	30
5/RQC105	ResQMap Customer Test Lab Resource View	30
5/RQC110	ResQMap Customer Test Lab Resource Routing	30
5/RQC125	ResQMap Customer Test Lab Preparedness	30
5/RQC135	ResQMap Customer Test Lab Mobile Locator	30
5/RQC155	ResQMap WebView Customer Test Lab	30
5/RQC156	ResQMap WebView Customer Test Lab Coverage Planning	30
5/RQC180	ResQMap Customer Test Lab Record & Playback	3
5/RQC200	ResQMap Customer Test Lab Coverage Planning	10
5/RQC220	ResQMap Customer Test Lab API Runtime	10

5/RQSDK100	ResQMap Customer Test Lab API	1
<b>VMWARE</b>	<b>Sistemul de Virtualizare</b>	
P9U41AAE	VMware vCenter Server Standard for vSphere (per Instance) 3yr E-L	2
BD710A	VMware vSphere Standard 1 Processor Software	32
<b>BIGFIX</b>	<b>Sistem de Securitate</b>	
DOHSILL	IBM BigFix Lifecycle Client Device License + SW Subscription & Support 12 Months	145
DOHSZLL	IBM BigFix Compliance Client Device License + SW Subscription & Support 12 Months	145
DOHSMILL	IBM BigFix Inventory Client Device License + SW Subscription & Support 12 Months	145
D11VULL	IBM BigFix Lifecycle Managed Virtual Server Lic + SW Subscription & Support 12 Months	5
D11U9LL	IBM BigFix Compliance Managed Virtual Server Lic + SW Subscription & Support 12 Months	5
D11TPLL	IBM BigFix Inventory Managed Virtual Server Lic + SW Subscription & Support 12 Months	5
ENOTWWEAX	Enterprise Security for Endpoints Light- Multi-Language	145
<b>QRADAR SERVERS</b>	<b>Sistemul de Audit</b>	
767032-B21	HPE ProLiant DL380 Gen9 24SFF Configure-to-order Server	2
767032-B21	HP ProLiant DL380 Gen9 24SFF Europe-Multilingual Localization Con	2
817943-121	HPE DL380 Gen9 Intel Xeon E5-2650v4 (2.2GHz_12-core_30MB_105W) FI	2
817943-B21	HPE DL380 Gen9 Intel Xeon E5-2650v4 (2.2GHz_12-core_30MB_105W) Pr	2
817943-B21	HPE DL380 Gen9 Intel Xeon E5-2650v4 (2.2GHz_12-core_30MB_105W) FI	2
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17 Registered	32
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17 Registered	32
765464-B21	HPE 1TB SAS 12G Midline 7.2K SFF (2.5in) SC 1yr Wty 512e HDD	20





819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	4
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32
872374-B21	HPE 400GB SAS 12G Mixed Use SFF (2.5in) SC 3yr Wty Digitally Sign	8
822555-B21	FACTORY INTEGRATED	8
766491-B21	HPE FlexFabric 10Gb 2-port 536FLB FIO Adapter	4
761871-B21	HP Smart Array P244br_1GB FBWC 12Gb 2-ports Int FIO SAS Controller	4
710608-B21	HPE QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	4
710608-B21	HP QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	4
875317-B21	HPE 150GB SATA 6G Read Intensive M.2 2280 3yr Wty Digitally Sign	4
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 Kit	4
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 FIO Kit	4
339778-B21	HP RAID 1 Drive 1 FIO Setting	4
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	4
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	4
819838-L21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	4
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) Pro	4
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	4
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32
872374-B21	HPE 400GB SAS 12G Mixed Use SFF (2.5in) SC 3yr Wty Digitally Sign	8
822555-B21	FACTORY INTEGRATED	8
766491-B21	HPE FlexFabric 10Gb 2-port 536FLB FIO Adapter	4
761871-B21	HP Smart Array P244br_1GB FBWC 12Gb 2-ports Int FIO SAS Controller	4
710608-B21	HPE QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	4
710608-B21	HP QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	4
875317-B21	HPE 150GB SATA 6G Read Intensive M.2 2280 3yr Wty Digitally Sign	4
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 Kit	4
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 FIO Kit	4



339778-B21	HP RAID 1 Drive 1 FIO Setting	4
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	8
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	8
819838-L21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	8
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) Pro	8
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	8
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	64
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	64
872374-B21	HPE 400GB SAS 12G Mixed Use SFF (2.5in) SC 3yr Wty Digitally Sign	16
822555-B21	FACTORY INTEGRATED	16
766491-B21	HPE FlexFabric 10Gb 2-port 536FLB FIO Adapter	8
761871-B21	HP Smart Array P244br_1GB FBWC 12Gb 2-ports Int FIO SAS Controlle	8
710608-B21	HPE QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	8
710608-B21	HP QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	8
875317-B21	HPE 150GB SATA 6G Read Intensive M.2 2280 3yr Wty Digitally Sign	8
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 Kit	8
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 FIO Kit	8
339778-B21	HP RAID 1 Drive 1 FIO Setting	8
C8S46A	Brocade 16Gb_28 SAN Switch for BladeSystem c-Class	4
C8S46A	Brocade 16Gb_28 SAN Switch for BladeSystem Factory Integrated c-C	4
641146-B21	HP Cisco B22HP Fabric Extender for BladeSystem c-Class	4
641146-B21	HP Cisco B22HP Fabric Extender for BladeSystem c-Class	4
QK734A	HPE Premier Flex LC_LC Multi-mode OM4 2 fiber 5m Cable	48
QK734A	Factory Integrated	48
QK724A	HPE B-series 16Gb SFP+ Short Wave Transceiver	48
QK724A	Factory Integrated	48
733459-B21	HPE 2650W Performance Platinum Hot Plug Power Supply Kit	12
733459-B21	HPE 2650W Performance Platinum Hot Plug Power Supply Kit	12
412140-B21	HP BLc7000 Enclosure HP Single Active Cool Fan Option Kit	12

412140-B21	HP BLc7000 Enclosure HP Single Active Cool Fan Option Kit	12
677595-B21	HPE BLc7000 Single Phase FIO Intelligent Power Module	2
H7J32A3	HPE 3Y Foundation Care NBD SVC	1
H7J32A3	HP c7000 Enclosure Support	2
H7J32A3	Brocade 4_12 and 4_24 SAN Switch Supp	4
H7J32A3	HP BL460c Gen9 Server Blade Support	16
HA113A1	HPE Installation SVC	1
HA113A1	HP Startup BladeSystem c7000 Infrast SVC	2
<b>STORAGE</b>	<b>Dispozitiv de Stocare</b>	
K2Q36B	HPE 3PAR 8200 2N+SW Storage Field Base	4
K2P94B	HPE 3PAR 8000 1.8TB+SW 10K SFF HDD	64
K2P94B	Factory Integrated	64
K2P91B	HPE 3PAR 8000 3.84TB+SW SFF SSD	24
K2P91B	Factory Integrated	24
HA114A1	HPE Installation and Startup SVC	1
HA114A1	HPE Startup 3PAR 8200 2N Fld Int Bas SVC	4
L7E69AAE	HPE 3PAR 8200 All-inc Multi-sys SW E-LTU	4
H7J34A3	HPE 3Y Foundation Care 24x7 SVC	1
H7J34A3	HPE 3PAR 8200 2N+SW Storage Base Support	4
H7J34A3	HPE 3PAR 8000 1.8TB+SW 10K SFF HDD Supp	64
H7J34A3	HPE 3PAR 8000 3.84TB+SW SFF SSD Supp	24
H7J34A3	HPE 3PAR 8200 Multi-system SW Supp	4
L7F20AAE	HPE 3PAR All-in S-sys SW Current E-Media	4
L7F22AAE	HPE 3PAR All-in M-sys SW Current E-Media	4
<b>TAPE LIBRARY</b>	<b>Sistemul de Backup</b>	



AK379A	HPE StoreEver MSL2024 0-drive Tape Library	1
H7J32A3	HPE 3Y Foundation Care NBD SVC	1
H7J32A3	HPE MSL2024 Library Support	1
C0H28A	HPE StoreEver MSL LTO-6 Ultrium 6250 Fibre Channel Drive Upgrade	2
HA113A1	HPE Installation SVC	1
HA113A1	HPE StoreEver MSL 2024_4048 Install SVC	1
HA113A1	HPE StoreEver Driv PwrSupCrd Install SVC	2
C7978A	HPE Ultrium Universal Cleaning Cartridge	2
C7976AN	HPE LTO-6 Ultrium 6.25TB MP RW Non Custom Labeled Data Cartridge	1
Q2013A	HPE LTO-6 Ultrium RW Bar Code Label Pack	1
<b>DISK BACKUP</b>	<b>Sistemul de Backup</b>	
BB915A	HPE StoreOnce 5100 48TB System	1
BB926A	HPE StoreOnce 10GbE Network Card	2
BB926A	HPE StoreOnce 10GbE FIO Network Card	2
BB929A	HPE StoreOnce 16Gb Fibre Channel Card	2
BB929A	HPE StoreOnce 16Gb FIO Fibre Channel Card	2
BB949A	HPE StoreOnce 10GbE Network Card LTU	2
BB949A	HPE StoreOnce 10GbE FIO Network Card LTU	2
BB952A	HPE StoreOnce 16Gb Fibre Channel Card LTU	2
BB952A	HPE StoreOnce 16Gb FIO Fibre Channel Card LTU	2
BB885AAE	HP StoreOnce 4500 Replication E-LTU	1
HA113A1	HPE Installation SVC	1
HA113A1	HPE StoreOnce Basic Installation SVC	2
BB888AAE	HP StoreOnce 4200_4500 Catalyst E-LTU	1
H7J34A3	HPE Catalyst 45_5100 LTU Support	1
H7J34A3	HPE StoreOnce Rep 45_5100LTU Support	1
H7J34A3	HPE StoreOnce 5100 48TB Backup Supp	1

<b>DATA PROTECTOR</b>	<b>Sistemul de Backup</b>			
Q2M74AAE	HPE Data Protector Starter Pack Windows 1yr 7x24 Support E-LTU		1	
Q2M74SAE	HPE Data Protector Starter Pack Windows Addl 2yr 7x24 Support E-L		1	
Q2M79AAE	HPE Data Protector Drive Extension UNIX_NAS_SAN 1yr 7x24 Support		2	
Q2M79SAE	HPE Data Protector Drive Extension UNIX_NAS_SAN Addl 2yr 7x24 Sup		2	
Q2M87AAE	HPE Data Protector Extension Online Backup for Windows_Linux Serv		2	
Q2M87SAE	HPE Data Protector Extension Online Backup for Windows_Linux Serv		2	
<b>CORE Data Center Switch</b>	<b>Sistemul Core Data Center Switch</b>			
<b>N5K-C5672UP-16G</b>	Nexus 5672UP 1RU, 24x10G SFP+, 24pxUP SFP+, 6x40G QSFP+		4	
CON-SNT-5672UP16	SNTC-8X5XNBD Nexus 5672UP 1RU, 24		4	
QSFP-H40G-CU3M	40GBASE-CR4 Passive Copper Cable, 3m		8	
NXA-PAC-1100W	Nexus 1100W Platinum PS, Port side Exhaust airflow		8	
CAB-9K10A-EU	Power Cord, 250VAC 10A CEE 7/7 Plug, EU		8	
SFP-H10GB-CU3M	10GBASE-CU SFP+ Cable 3 Meter		16	
N6KUK9-730N1.1	Nexus 5600/6000 Base OS Software Rel 7.3(0)N1(1)		4	
N1K-VLCPU-96-ESSTL	Nexus 1000V Essential Edition Paper Delivery License Qty 96		4	
N5672-ACC-KIT	Nexus 5672 Chassis Accessory Kit		4	
N6K-C6001-FAN-F	Nexus 6001 Fan for Port Side exhaust (Front to Back) airflow		12	
SFP-10G-SR-S	10GBASE-SR SFP Module, Enterprise-Class		48	
N56-BAS1K9	Nexus 5600 Series LAN Base License		4	



LAYER3 Aggregation Switch	Layer 3 Aggregation Switch	
WS-C3850-48T-E	Cisco Catalyst 3850 48 Port Data IP Services	4
CON-SNT-WSC388TE	SNTC-8X5XNBD Cisco Catalyst 3850 48 Port Data IP Serv	4
S3850UK9-163	UNIVERSAL	4
PWR-C1-350WAC/2	350W AC Config 1 SecondaryPower Supply	4
C3850-NM-2-10G	Cisco Catalyst 3850 2 x 10GE Network Module	4
CAB-TA-EU	Europe AC Type A Power Cable	8
STACK-T1-50CM	50CM Type 1 Stacking Cable	4
CAB-SPWR-30CM	Catalyst 3750X and 3850 Stack Power Cable 30 CM	4
PWR-C1-350WAC	350W AC Config 1 Power Supply	4
LAYER2 Access Switch	Layer 2 Access Switch	
WS-C2960XR-48FPD-I	Catalyst 2960-XR 48 Gige PoE 740W, 2 x 10G SFP+, IP Lite	6
CON-SNT-W296X48F	SNTC-8X5XNBD Catalyst 2960-XR 48 Gige PoE 740W, 2 x 1	6
C1FPCAT29002K9	Cisco ONE Foundation Lite Perpetual - Cat 2900 48 Port	6
CON-ECMU-C1FPC292	SWSS UPGRADES C1 FND Perpetual - Cat2900 48 Port	6
C1-ISE-BASE-48P	Cisco ONE Identity Services Engine 50 EndPoint Base Lic	6
C1-PI-LFAS-2K3K-K9	Cisco ONE PI Device License for LF & AS for Cat 2k, 3k	6
C1-EGW-50-K9	Cisco ONE Energy Mgmt Perpetual Lic - 50 DO End Points	6
C1F1VCAT29002-02	Tracker PID v02 Fnd Perpetual CAT29002 - no delivery	6
PWR-C2-1025WAC	1025W AC Config 2 Power Supply	6

C2960X-STACK	Catalyst 2960-X FlexStack Plus Stacking Module	6
CAB-STK-E-0.5M	Cisco FlexStack 50cm stacking cable	6
CAB-TA-EU	Europe AC Type A Power Cable	12
<b>INTERNET ROUTING and VOICE GW</b>	<b>Sistemul Internet Routing și Voice Gateway</b>	
<b>ISR4451-X-VSEC/K9</b>	Cisco ISR 4451 VSEC Bundle, PVDMA-64 w/ UC,SEC Lic,CUBE-25	4
CON-SNT-ISR41-X	SNTC-8X5XNBD Cisco ISR 4451 UC Se	4
SL-44-IPB-K9	IP Base License for Cisco ISR 4400 Series	4
PWR-4450-AC	AC Power Supply for Cisco ISR 4450 and ISR4350	4
PWR-4450-AC/2	AC Power Supply (Secondary PS) for Cisco ISR 4450	4
CAB-ACE	AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M	8
FL-CUBEE-25	Unified Border Element Enterprise License - 25 sessions	4
POE-COVER-4450	Cover for empty POE slot on Cisco ISR 4450	8
SM-S-BLANK	Removable faceplate for SM slot on Cisco 2900,3900,4400 ISR	8
NIM-BLANK	Blank faceplate for NIM slot on Cisco ISR 4400	8
PVDMA-64	64-channel DSP module	4
MEM-4400-DP-2G	2G DRAM (1 DIMM) for Cisco ISR 4400 Data Plane	4
SL-44-SEC-K9	Security License for Cisco ISR 4400 Series	4
SL-44-UC-K9	Unified Communication License for Cisco ISR 4400 Series	4
SISR4400UK9-316S	Cisco ISR 4400 Series IOS XE Universal	4
NIM-2CE1T1-PRI	2 port Multiflex Trunk Voice/Channelized Data T1/E1 Module	4
USE-BUNDLED-PVDM	Choose to assemble the PVDM in a Voice bundle on T1/E1 card	4
<b>C881-K9</b>	<b>Cisco 880 Series Integrated Services Routers</b>	4
CON-SNT-C881K9A1	SNTC-8X5XNBD Cisco 880 Series Int	4
PWR-30W-AC	Power Supply 30 Watt AC	4



SL-880-ADVSEC	Cisco 880 Advanced Security Software License	4
S880UK9-15303M	Cisco 880 Series IOS UNIVERSAL	4
CAB-ETH-S-RJ45	Yellow Cable for Ethernet, Straight-through, RJ-45, 6 feet	4
PACK-800	Packaging PIDs for 800 with no 3G and POE	4
CAB-ACE	AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M	4
<b>WAN ROUTING</b>	<b>Sistemul WAN routing</b>	
<b>ISR4451-X/K9</b>	Cisco ISR 4451 (4GE,3NIM,2SM,8G FLASH,4G DRAM)	4
CON-SNT-ISR45XK9	SNTC-8X5XNBD Cisco ISR4451 (4GE,3	4
FL-44-PERF-K9	Performance on Demand License for 4400 Series	4
SL-44-IPB-K9	IP Base License for Cisco ISR 4400 Series	4
PWR-4450-AC	AC Power Supply for Cisco ISR 4450 and ISR4350	4
PWR-4450-AC/2	AC Power Supply (Secondary PS) for Cisco ISR 4450	4
CAB-ACE	AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M	8
POE-COVER-4450	Cover for empty POE slot on Cisco ISR 4450	8
SM-S-BLANK	Removable faceplate for SM slot on Cisco 2900,3900,4400 ISR	8
NIM-BLANK	Blank faceplate for NIM slot on Cisco ISR 4400	12
MEM-4400-DP-2G	2G DRAM (1 DIMM) for Cisco ISR 4400 Data Plane	4
SISR4400UK9-316S	Cisco ISR 4400 Series IOS XE Universal	4
<b>SECURITY SYSTEM</b>	<b>Sistemul de Securitate</b>	
FPR2130-FTD-HA-BUN	Cisco Firepower 2130 Threat Defense Chss, Subs HA Bundle	1
FPR2130-NGFW-K9	Cisco Firepower 2130 NGFW Appliance, 1U, 1 x NetMod Bay	2
CON-3SNT-FPR2130W	3YR SNTC 8X5XNBD Cissco Firepower 2130 NGFW Appliance, 1U,	2

SF-F2K-TD6.2.1-K9	Cisco Firepower Threat Defense software v6.2.1 for FPR2100	2
FPR2K-SSD200	Firepower 2000 Series SSD for FPR-2130/2140	2
FPR2K-FAN	Firepower 2000 Series Fan Tary	2
FPR2K-SSD-BBLKD	Firepower 2000 Series SSD Slot Carrier	2
FPR2K-PWR-AC-400	Firepower 2000 Series 400W AC Power Supply	2
FPR2K-PWR-AC-400	Firepower 2000 Series 400W AC Power Supply	2
FPR2K-NM-BLANK	Firepower 2000 Series Network Module Blank Slot Cover	2
L-FPR2130T-TM=	Cisco FPR2130 Threat Derense Threat and Malware License	2
L-FPR2130T-TM-3Y	Cisco FPR2130 Threat Derense Threat and Malware 3Y Subs	2
FPR2130-FTD-HA-BUN	Cisco Firepower 2130 Threat Defense Chss, Subs HA Bundle	1
FPR2130-NGFW-K9	Cisco Firepower 2130 NGFW Appliance, 1U, 1 x NetMod Bay	2
CON-3SNT-FPR2130W	3YR SNTC 8X5XNBD Cissco Firepower 2130 NGFW Appliance, 1U,	2
SF-F2K-TD6.2.1-K9	Cisco Firepower Threat Defense software v6.2.1 for FPR2100	2
FPR2K-SSD200	Firepower 2000 Series SSD for FPR-2130/2140	2
FPR2K-SLIDE-RAILS	Firepower 2000 Slide Rail Kit	2
FPR2K-FAN	Firepower 2000 Series Fan Tary	2
FPR2K-SSD-BBLKD	Firepower 2000 Series SSD Slot Carrier	2
FPR2K-PWR-AC-400	Firepower 2000 Series 400W AC Power Supply	2
FPR2K-PWR-AC-400	Firepower 2000 Series 400W AC Power Supply	2
FPR2K-NM-BLANK	Firepower 2000 Series Network Module Blank Slot Cover	2
L-FPR2130T-TM=	Cisco FPR2130 Threat Derense Threat and Malware License	2
L-FPR2130T-TM-3Y	Cisco FPR2130 Threat Derense Threat and Malware 3Y Subs	2
SF-FMC-VMW-10-K9	Cisco Firepower Management Center,(VMWare) for 10 devices	1

CON-3ECMU-SFFMCK9V	SWSS UPGR 3YR DITSI Cisco Firepower Management Center, (VMWare).	1
L-AC-PLS-P-G	Cisco AnyConnect / RA VPN Plus Perpetual License Group	1
CON-ECMU-LACPLSPG	SWSS UPGRADES Cisco AnyConnect / RA VPN Plus Perpetual Lice	1
AC-PLS-P-100-S	Cisco AnyConnect / RA VPN Plus Perpetual License	1
CON-ECMU-ACPL100	SWSS UPGRADES Cisco AnyConnect 100 User Plus Perpetual Licen	1
L-AC-PLS-P-100	Cisco AnyConnect 100 User Plus Perpetual (ASA License Key)	99999
L-AC-APX-LIC=	Cisco AnyConnect Apex Term License, Total Authorized Users	100
L-AC-APX-3Y-S2	Cisco AnyConnect Apex Term License, 3YR, 100-249 Users	100
SFP-H10GB-CUM3M=	10GBASE-CU SFP+ Cable 3 Meter	16
FPR4110ASA-BUN-PR	Cisco Firepower 4110 ASA Bundle Promotion	4
FPR4110-ASA-K9	Cisco Firepower 4110 ASA Apliance, 1U, 2 x NetMod Bays	4
CON-3SNT-FPR41GHP	3YR SNTC 8X5XNBD Cisso Cisco Firepower 4110 ASA Appliance, 1U,	4
FPR4k-PWR-AC-1100	Firepower 4000 Series 1100W AC Power Supply	4
CAB-AC-EUR	Power Cord - Europe, 16/10A,250V, 2500mm, -40C to +85C	8
SF-FXOS4K-2.2-K9	Cisco Firepower Extensible Operating System v2.2 for FPR4000	4
SF-FPR-ASA-9.8-K9	Cisco ASA 9.8 Software for Firepower 4100 appliance series	4
FPR4100-ASA	Cisco Firepower 4100 Standard ASA License	4
FPR4K-ENC-K9	Cisco Firepower 4100 Strong Encryption (3DES/AES)	4
FPR4K-SSD200	Firepower 4000Series SSD for FPR - 4110/4120	4
FPR4K-SSD-BBLKD	Firepower 4000 Series SSD Slot Carrier	4
GLC-TE	100BASE-T SFP transceiver module for Category 5 copper wire	4
FPR4K-ACC-KIT	FPR4K Hardware Accessory Kit (Rack Mounts, Cables)	4
FPR4K-FAN	Firepower 4000 Series Fan	24
FPR4k-PWR-AC-1100	Firepower 4000 Series 1100W AC Power Supply	4
FPR4K-RACK-MNT	Firepower 4000 Series Rack Mount Kit	4

FPR4K-NM-BALNK	Firepower 4000 Series Network Module Blank Slot Cover	4
FPR4K-NM-BALNK	Firepower 4000 Series Network Module Blank Slot Cover	4
<b>IP-PBX Telephony</b>	<b>Sistemul Telefonie IP-PBX</b>	
R-UCL-UCM-LIC-K9	Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery	2
CON-PSBU-RUCLUCK9	PSS SWSS UPGRADES Top Level SKU For 9.	2
LIC-CUCM-11X-ENH-A	UC Manager-11.x Enhanced Single User License	200
CON-PSBU-LICXENHA	PSS SWSS UPGRADES UC Manager-11.x Enhanced Single User-Und	200
CUCM-VERS-11.5	CUCM Software version 11.5	2
EXPWY-VE-E-K9	Cisco Expressway-E Server, Virtual Edition	4
EXPWY-VE-C-K9	Cisco Expressway-C Server, Virtual Edition	4
LIC-CUCM-11X-ENH	UC Manager Enhanced 11.x License	200
LIC-EXP-TURN	Enable TURN Relay Option	4
LIC-SW-EXP-K9	License Key Software Encrypted	8
LIC-EXP-E-PAK	Expressway Series, Expressway-E PAK	2
LIC-EXP-GW	Enable GW Feature (H323-SIP)	8
UCM-PAK	UCM 9X/10X/11X PAK	2
LIC-EXP-DSK	Expressway Desktop Endpoint License	200
LIC-EXP-SERIES	Enable Expressway Series Feature Set	8
LIC-EXP-AN	Enable Advanced Networking Option	4
SW-EXP-8.X-K9	Software Image for Expressway with Encryption, Version X8	2
LIC-EXP-E	Enable Expressway-E Feature Set	4
JAB-IPH-CLNT-UCM	Jabber for iPhone UCM Only	100
JAB-ADR-CLNT-UCM	Jabber for Android UCM Only	100

JAB-IPH-RTU	Jabber for iPhone Right to Use	2
JAB-ADR-RTU	Jabber for Android Right to Use	2
<b>DIESEL GENSET</b>	<b>Sistem generare energie</b>	
EY-120F-SA	Genset 120 complete with soundproof canopy	2
ATS	Automatic Transfer Switch	2
FQR	Frequency Regulator	2
FUEL TANK	Fuel Tank 1500L	2
ELECTRONIC BOARD	ComAp AMF25 + IB-LITE	2
<b>UPS</b>	<b>Sistem alimentare neîntreruptă</b>	
HPO-UPS	93PM-120+40(200)-6	2
HPO-BATCAB	93-BAT10-390(700A) (CSB HRL12390W)	4
TBY 400A	TBY 400 (Alimentări UPS, Bypass UPS, Plecare UPS)	2
<b>AC</b>	<b>Sistem Climatizare</b>	
ASD251	Precision Stulz Cyber Air model ASD251A with freecooling	4
KSV037A21p	Stulz Cyber Air External Unit	4
<b>OS</b>	<b>Sistem de Operare și Baze de date</b>	
AAA-03790	Windows Server, Client Access SA	123
AAA-28640	Windows Server Standard, Software SA	24
AAA-30385	Windows Server Datacenter, Software SA	32
AAA-04001	Windows Server, ExtComm License SA	4
AAA-03753	SQL Server Standard, Software SA	8
AAA-03758	SQL Server Enterprise Software SA	8

### III. Sarcinile ofertantului

Ofertantul trebuie să execute sarcinile de suport a SIA112 și anume:

1. Ofertantul trebuie să asigure servicii de tip call center 24 din 24 prin care să asigure suportul tehnic necesar.
2. Importul de date în SIA112 din registrele menționate în conformitate cu periodicitatea menționată;
3. Să asigure depanarea problemelor ce duc la nefuncționarea sistemului sau a unei componente al ei;
4. Să asigure suportul metodologic personalului ingineresc în realizarea sarcinilor în conformitate cu posibilitățile funcționale ale sistemului;
5. Să actualizeze documentația sistem (dacă este cazul).
6. Să furnizeze soluții temporare(workaround) pe problemele depistate;
7. Să furnizeze corecții pentru problemele depistate;
8. În comun cu personalul ingineresc al SNUAU112 să aplice corecțiile pe SIA112;
9. Să furnizeze componente hardware la schimbul celor defecte pentru echipamentele incluse în contractul de suport;
10. Să efectueze deservirea periodică a echipamentelor și utilajelor ce prevăd aceste proceduri în documentația de exploatare;
11. Să verifice backup-urile bazei de date;
12. Să efectueze verificări periodice ale sistemului;
13. Să pună la dispoziția autorității contractante a unui sistem de gestionare a Ticketelor pe disfuncționalitățile depistate cu următoarele cerințe:
  - 1) platformă web cu responsive design;
  - 2) să dispună de modulele Service Management(SM), Problem Management(PM) și Knowledge Base(KB) conform practicilor ITIL;
  - 3) înregistrarea solicitărilor de suport și alocarea unui identificator unic fiecărei solicitări cu posibilitatea de a deschide solicitări prin intermediul e-mail și să se trimită automat notificare cu identificatorul creat;
  - 4) autoritatea contractantă să poată gestiona singură conturile utilizatorilor proprii;
  - 5) să fie grupuri de utilizatori cu distribuirea notificărilor prin e-mail de actualizare a Ticketelor către aceste grupuri;
  - 6) posibilitatea de definire a unor categorii de solicitări de asistență;
  - 7) posibilitatea de definire și de încadrare a solicitărilor în categorii: defect, eroare, solicitare de informații, cerere de schimbare;
  - 8) posibilitatea de înregistrare a datelor de identificare e solicitantului de asistență - include atribuirea incidentului unei persoane care raportează în aplicația software (inginerul de suport), persoana care soluționează incidentul (de la orice nivel), persoana care a raportat un incident. Toate datele prezente aici includ atât date personale, cât și date de contact, activitate curentă etc., aceasta aplicație putând fi personalizată să primească detalii diferite pentru aceste puncte de reper în mod diferit și definit în totalitate de către un administrator de aplicație;

- 9) posibilitatea de înregistrare a descrierii problemei și de atașare a unor documente suplimentare. Aplicația software să permită atașarea oricăror tipuri de fișiere (doc, xls, jpg, xml etc.) precum și postarea a unor capturi de ecran din aplicații;
- 10) posibilitatea de alocare a unui criteriu de urgență. Aplicația software să permită clasificarea incidentelor în funcție de tipul stabilit, putând să emită notificări pe mail privind alocarea incidentelor către persoanele implicate în incident;
- 11) posibilitatea de alocare automată a unor coduri de incident care să indice cauza probabilă a incidentului. Aplicația software să aloc coduri unice fiecărui incident. Aplicația software să permită de asemenea și gruparea pe module a incidentelor;
- 12) posibilitatea de gestionare a informațiilor despre personalul de suport căruia i se pot alocă spre rezolvare incidentele. Aplicația software conține implicit toate datele de contact și deci persoanele, care pot fi considerate alocabile sau care pot alocă un incident. Aceste date pot fi folosite în mod facil în cazul unui audit;
- 13) înregistrarea automată a datei și a orei primirii unei solicitări de asistență;
- 14) posibilitatea de definire a criteriilor de calitate și performanță (SLA) pentru rezolvarea diferitelor categorii de solicitări de asistență;
- 15) posibilitatea de atenționare automată în momentul depășirii unor praguri temporale de rezolvare a diferitelor categorii de solicitări de asistență;
- 16) posibilitatea de definire a unor fluxuri de evoluție a solicitărilor de suport, în cazul în care ele trec prin mai multe nivele de competență până în momentul finalizării;
- 17) posibilitatea de escaladare a cererilor de suport;
- 18) posibilitatea de înregistrare a datelor de contact pentru responsabilii pentru activitățile de suport de nivel 1, 2 și 3 pentru diferitele componente ale sistemului informatic;
- 19) posibilitatea de definire a unor rapoarte personalizate folosind criterii cum ar fi: tipul de incident, nivelul de urgență, timpul de rezolvare, persoana și locația de unde a fost semnalat un incident, modulul sau problema care a cauzat incidentul, numărul de incidente, etc. și exportul rezultatelor într-un format Excel.
- 20) să permită în orice moment accesul la baza de date a personalului autorizat al sistemului pentru verificarea modulului de tratare a incidentelor și pentru rularea de rapoarte de performanță a serviciului de suport. Accesul se va face numai pentru citire și nu va fi condiționat în niciun fel de către operatorii sau administratorii serviciului.
- 21) sistemul trebuie să ducă evidența tuturor comunicărilor pe Ticket(solicitare)/problemă, schimbare de status și să le prezinte în raportul corespunzător.
- 22) Ticketul trebuie să aibă următoarele status-uri:
  - a) Open – Ticketul este deschis;
  - b) Solved – este prezentată/implementată o soluție. În momentul dat timpul pentru soluționarea Ticketului este oprit;
  - c) Closed -- este pus de către autoritatea contractantă la confirmarea soluției. În caz că soluția nu este acceptată Ticketul se întoarce în starea open și timpul de soluționare se contorizează, iar termenul de aflare anterioară în statusul Solved se include în timpul de soluționare;
- 23) în baza unui Ticket se crea o problemă nouă sau poate fi asociat la una cunoscută.
- 24) problema trebuie să dispună de o soluție temporară care la rândul său este în modulul Knowledge Base.
- 25) indicatorii de performanță a problemelor sunt:

- a) Numărul de probleme înregistrate;
  - b) Procentul de probleme cu root cause identificată;
  - c) Procentul de probleme cu root cause cu workaround;
  - d) Numărul total de incidente asociate la problemă;
- 26) Knowledge Base să conțină manuale, tutoriale și alte documente utile în mentenanța sistemului;
- 27) posibilitatea de a înregistra TQ (Technical Query - întrebări de consultare) în modul de consultare, cu legătura cu Knowledge Base;
- 28) modul de căutare a tichetelor/problemelor după: data, tema, conținut;
- 29) interfața de generare a rapoartelor pe Tichete/probleme cu exportarea datelor în format excel;
- 30) Dashboard, ce să afișeze grafice și rapoarte de stare curentă al Tichetelor/Problemelor deschise, de genul:
- a) Numărul de Tichete deschise, soluționate și închise pentru perioada de raportare;
  - b) Numărul de Probleme identificate, fără root cause identificat, cu root cause identifica;
  - c) Grafice cu SLA-ul obținut pentru o perioadă de raportare;

Ofertantul în decurs de o săptămână de la încheierea contractului va pune la dispoziția autorității contractante credențialele de acces la platforma de gestionare a Tichetelor. Iar în decurs de o lună va popula baza de cunoștințe(KB) documentație de utilizare/administrare/mentenanță a componentelor sistemului, cu excepția celor publicate pe pagina web a producătorului.

Autoritatea contractantă se angajează să dispună de personal ingineresc calificat ce vor efectua lucrările de rutină și mentenanță a sistemului integral cât și a componentelor în parte. Personalul ingineresc la apariția unei disfuncționalități al sistemului va face diagnoza problemei, va aplica procedurile pentru soluțiile temporare a problemelor cunoscute. În situația când este o problemă nouă pentru care nu există soluție temporară prezentată de ofertant, personalul ingineresc al autorității contractante va deschide un Ticket de problemă prin intermediul portalului pus la dispoziție, în care va specifica detaliile problemei :

1. Timpul apariției incidentului;
2. Mediul de apariție(stația de lucru/aplicație, server/serviciu);
3. Acțiunile de diagnosticare a problemei;
4. Înregistrările din loguri;
5. Dacă se poate de reprodușă problema și condițiile de reproducere;

Ticketele pe incidente de sistem se clasifică după priorități în următorul mod.

**Critic** Situație când sistemul nu execută sarcinile de bază după cum urmează:

- Funcția de primire a apelurilor
- Funcția de înregistrare a convorbirilor
- Funcția de formare a fișei de caz, înregistrare a cazului și transmiterea cazului către SSU





Imposibilitatea de a opera oricare funcție din cele enumerate este un incident critic și necesită următorii indicatori:

- Timp de reacție la incident – 10 min. Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la intervenția pe sistem cu scopul de a remedia situația.
- Timp de soluționare – 1h. Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la soluționarea lui. Soluționarea poate fi temporară, dar să facă disponibile funcțiile afectate.

**Major** – Situație când sistemul nu execută funcțiile secundare a sistemului ce permit de a optimiza activitatea operatorilor și a dispecerilor după cum urmează:

- Sistemul geospațial.
- Funcția de completare cu date ANI
- Funcția de localizare la apelurilor după CellID sau AML

În situația unui incident major se stabilesc următorii indicatori:

- Timp de reacție la incident – 30 min. Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la intervenția pe sistem cu scopul de a remedia situația.
- Timp de soluționare – 4h. Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la soluționarea lui. Soluționarea poate fi temporară, dar să facă disponibile funcțiile afectate.

**Minor** – Situație când incidentul nu se încadrează în nici unul din cele enumerate anterior, dar există unele erori sau a fost o comutare de pe un server/sistem pe altul fără a afecta funcțiile de bază sau auxiliare.

- Timp de reacție la incident – 4h. Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la intervenția pe sistem cu scopul de a remedia situația.
- Timp de soluționare – 48h Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la soluționarea lui sau de oferire a unei soluții temporare.

#### IV. Indicatori de performanță

Sistemul a fost proiectat să asigure o disponibilitate a serviciilor de 99,999% , în acest sens accentul în realizarea contractului de suport va fi atingerea acestui obiectiv.

Se stabilesc următorii indicatori SLA

Indicator	Obiectiv	Descriere
-----------	----------	-----------

Tabelul 2

Disponibilitatea sistemului(Ds)	99,999%	Disponibilitatea sistemului este raportul dintre timpul total de funcționare cu executarea sarcinilor de bază a sistemului la timpul total de observație.
Rata de reacție la incident(Rr)	90%	Este raportul de incidente la care s-a reacționat în termenii agreeați la numărul total de incidente
Rata de soluționare a incidentelor(Rs)	90%	Este raportul dintre numărul de incidente ce a fost oferită o soluție în timpul agreeat la numărul total de incidente.

#### V. Plata pentru serviciile acordate și penalități

Serviciile achiziționate de la producătorii de echipamente și soluțiile soft ce se livrează pe criterii de abonament se achită pentru perioada achiziționată în conformitate cu factura emisă.

Pentru serviciile profesionale de suport ofertantul va prezenta, nu mai des de o dată pe lună și nu mai rar de trimestrial, actul de prestare a serviciilor de suport cu anexarea raportului de executare a indicatorilor SLA. Perioada de prezentare a actului de prestare servicii se va negocia la încheierea contractului. Pentru ne realizarea indicatorilor SLA se stabilesc următoarele penalități din suma serviciilor pentru perioada de calcul.

**Tablelul 3**

Indicator	Obiectiv	Penalitate
Disponibilitatea sistemului(Pds)	>99,999%	0%
	99,99% -99,999%	1%
	99.95% - 99.99%	2%
	< 99.95%	3%
Rata de reacție la incident(Prr)	> 90%	0%

	80% - 90%	1%
	<80%	2%
	> 90%	0%
Rata de soluționare a incidentelor(Prs)	80% - 90%	1%
	<80%	2%

Penalitatea totală reprezintă suma tuturor penalităților acumulate și se calculează după formula:

$$P = Pds + Pr + Prs$$

**Prestator**



**Beneficiar**

