

Specificații tehnice

[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 2, 3, 4, 6, 7,
iar de către BNM – în coloanele 1, 5,]

Numărul procedurii de achiziție nr. ocds-b3wdp1-MD-1718948837900 din 08.07.2024

Obiectul achiziției: **Servicii de extindere a termenului de garanție pentru serverele HP și Lenovo**

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7

Lot 1: Extinderea termenului de garanție a infrastructurii hardware pentru soluția DCU

Servicii de extindere a termenului de garanție pentru 3 (trei) servere HPE DL380 Gen10 24SFF CTO	HU4B2AC HPE Tech Care Basic SVC	EU	HPE	<p>Tip: Extinderea termenului de garanție de la producător pentru perioada 01.09.2024 – 31.08.2025 pentru 3 (trei) servere HPE DL380 Gen10 24SFF CTO cu datele de referință:</p> <ul style="list-style-type: none"> - p/n: 868704-B21; - s/n: CZ28330F7Q, CZ28330F7R, CZ28330F7N. <p>Cerințe de prestare a serviciilor:</p> <p>În perioada de garanție extinsă, Prestatorul este obligat să asigure minim următoarele cerințe de garanție față de Cumpărător:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asistența tehnică în caz de incidentele și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service-Desk; - Să asigure înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile de garanție solicitate, urmărirea stării în care se află un apel de service și consultarea istoricului unui apel, o bună comunicare între membrii echipelor Prestatorului și echipa Beneficiarului, acces rapid la soluțiile existente, istoria solicitărilor/problemelor și gestionarea informației, după caz, rapoarte statistice 	<p>Serviciile de deservire conține:</p> <p>Extinderea termenului de garanție pentru 3 (trei) servere HPE DL380 Gen10 24SFF CTO, procurate în anul 2018.</p> <p>Serviciile se presteze în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul HPE pentru perioada 01.09.2024-31.08.2025 pentru serverele HPE DL380 Gen10 24SFF CTO cu următoarele date de referință:</p> <ul style="list-style-type: none"> - p/n: 868704-B21; - s/n: CZ28330F7Q, CZ28330F7R, CZ28330F7N <p>În perioada de garanție extinsă, Prestatorul este va asigura minim următoarele cerințe de garanție față de Cumpărător::</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asistența tehnică în caz de incidentele și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service-Desk; - va asigura înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile de garanție solicitate, urmărirea stării în care se află un apel de service și consultarea istoricului unui apel, o bună comunicare între membrii echipelor Prestatorului și echipa 	
--	--	----	-----	---	--	--

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
				<p>care să permită monitorizarea și analiza calității serviciilor (durata de rezolvare, timp de remediere etc.). În acest scop, Ofertantul va descrie în ofertă modul, procedurile de lucru și datele de contact al serviciului Service-Desk, după caz, instrumentul de gestionare a solicitărilor;</p> <p>- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Cumpărătorul va stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a gravității solicitării:</p> <p>a. Medie - probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului fără a fi afectate funcționalitățile de bază;</p> <p>b. Minoră - problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ funcționalitatea echipamentului.</p> <p>- Prestatorul trebuie să asigure prestarea serviciilor de garanție cu respectarea nivelului stabilit:</p> <p>a. Medie – 5*8 Timpul de valabilitate a serviciului; 60 min. pentru timpul de răspuns (în zilele de lucru, intervalul de timp 08:00 – 18:00); iar timpul de soluționare nu trebuie să depășească 10 zile lucrătoare;</p> <p>b. Minoră - 5*8 Timpul de valabilitate a serviciului; 120 min. pentru timpul de răspuns; iar timpul de soluționare nu trebuie să depășească 20 zile lucrătoare.</p> <p>- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul trebuie să execute lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Beneficiarului executarea lucrărilor de diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare. Înlăturarea</p>	<p>Beneficiarului, acces rapid la soluțiile existente, istoria solicitărilor/problemelor și gestionarea informației, după caz, rapoarte statistice care să permită monitorizarea și analiza calității serviciilor (durata de rezolvare, timp de remediere etc.). În acest scop, Ofertantul va descrie în ofertă modul, procedurile de lucru și datele de contact al serviciului Service-Desk, după caz, instrumentul de gestionare a solicitărilor;</p> <p>- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Cumpărătorul va stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a gravității solicitării:</p> <p>a. Medie - probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului fără a fi afectate funcționalitățile de bază;</p> <p>b. Minoră - problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ funcționalitatea echipamentului.</p> <p>- Prestatorul va asigura prestarea serviciilor de garanție cu respectarea nivelului stabilit:</p> <p>c. Medie – 5*8 Timpul de valabilitate a serviciului; 60 min. pentru timpul de răspuns (în zilele de lucru, intervalul de timp 08:00 – 18:00); iar timpul de soluționare nu trebuie să depășească 10 zile lucrătoare;</p> <p>d. Minoră - 5*8 Timpul de valabilitate a serviciului; 120 min. pentru timpul de răspuns; iar timpul de soluționare nu trebuie să depășească 20 zile lucrătoare.</p> <p>- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va executa lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Beneficiarului executarea lucrărilor de diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare. Înlăturarea problemei</p>	

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
				<p>problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor.</p> <p>- Prestarea serviciilor în perioada de garanție mai include:</p> <p>a. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;</p> <p>b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;</p> <p>c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.</p> <p>- Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei.</p> <p>Pentru soluționarea cu întârziere a solicitării în perioada de garanție, Prestatorul va plăti o penalitate în dependență de nivelul solicitării după cum urmează: pentru Medie plata despăgubirii va fi în valoare de 0,1 % pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere și pentru Minoră plata despăgubirii va fi în valoare de 0,01 % pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, din costul anual al serviciilor pentru unitatea/unitățile de echipament a cazului dat.</p>	<p>presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor.</p> <p>- Prestarea serviciilor în perioada de garanție mai include:</p> <p>a. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;</p> <p>b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;</p> <p>c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.</p> <p>- Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei.</p> <p>Pentru soluționarea cu întârziere a solicitării în perioada de garanție, Prestatorul va plăti o penalitate în dependență de nivelul solicitării după cum urmează: pentru Medie plata despăgubirii va fi în valoare de 0,1 % pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere și pentru Minoră plata despăgubirii va fi în valoare de 0,01 % pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, din costul anual al serviciilor pentru unitatea/unitățile de echipament a cazului dat.</p>	

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
				<p>- La finalizarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va fi obligat să prezinte Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</p> <p>Forma prezentării garanției: Prestatorul va trebui să prezinte până la 02.09.2024 inclusiv un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau confirmare pe site-ul producătorului că produsele sunt acoperite de garanție pentru perioada solicitată. Pentru confirmarea extinderii garanției cu întârziere, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime de 0,1% din costul poziției confirmate cu întârziere.</p>	<p>- La finalizarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va prezenta Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</p> <p>Prestatorul va prezenta până la 02.09.2024 inclusiv un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau confirmare pe site-ul producătorului că produsele sunt acoperite de garanție pentru perioada solicitată. Pentru confirmarea extinderii garanției cu întârziere, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime de 0,1% din costul poziției confirmate cu întârziere.</p>	

Semnat: _____ Numele, Prenumele: **Maxim Coroli** În calitate de **Manager de servicii tehnice**

Ofertantul: **S&T MOLD S.R.L.** Adresa: **str. Calea Iesilor 8, Chișinău, MD-2069, Republica Moldova**