

Specificații tehnice

Numărul procedurii de achiziție nr. MD-1711723443107 din 29.03.2024

Obiectul achiziției: **Componente pentru modernizarea inclusiv extinderea termenului de garanție de la producător și suport local pentru Centrului de rezervă și servicii de deservire tehnică a dispozitivului de stocare de date HPE**

Denumirea bunurilor/ serviciilor	Denumirea modelului bunului/ serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standard e de referință																																																
1	2	3	4	5	6	7																																																
Lot 1: Componente pentru modernizarea inclusiv extinderea termenului de garanție de la producător și suport local pentru Centrul de date mobil FusionModule 1000A																																																						
Modernizarea Sistemului de management al infrastructurii hard și soft NetEco al centrului de date mobil FusionModule 1000A la ultima versiune disponibilă de la Producător	Modernizarea Sistemului de management al infrastructurii hard și soft NetEco al centrului de date mobil FusionModule 1000A la ultima versiune disponibilă de la Producător	China	Huawei	<p>Tip: Modernizarea Sistemului de management al infrastructurii hard și soft NetEco al centrului de date mobil FusionModule 1000A la ultima versiune disponibilă de la Producătorul Huawei.</p> <p><i>Componentele oferite în cadrul achiziției trebuie să fie compatibile cu Sistemul de management al infrastructurii NetEco al centrului de date mobil modernizat la ultima versiune disponibilă de la Producătorul Huawei și să asigure funcționarea optimă a sistemului în ansamblu.</i></p> <p>Cerinte tehnice Componența actuală a Sistemului de management al infrastructurii hard și soft NetEco al centrului de date mobil Huawei FusionModule 1000A:</p> <ul style="list-style-type: none"> iManager NetEco (versiunea iManagerNetEco6000V600R007C90SPC351 inclusiv NetEco Mediation Package: MED_DG_Comm_AMF25) PowerEcho (versiunea V600R007C90SPC351) Hardware model RH2288H V3 NVR System (versiunea V100R002C50SPC200) Collector ECC800 (versiunea V100R001C41SPC200) cu următoarele module: <ul style="list-style-type: none"> AI_DI Module-1 (versiunea V102) WiFi Converter (versiunea V121) Smart ETH Gateway-2 (versiunea V129) Smart ETH Gateway-1 (versiunea V129) Smart ETH Gateway-3 (versiunea V129) UPS-1 (versiunea V100R002C41SPC601) UPS-2 (versiunea V100R002C41SPC601) 	<p>Modernizarea Sistemului de management al infrastructurii hard și soft NetEco al centrului de date mobil FusionModule 1000A la ultima versiune disponibilă de la Producătorul Huawei.</p> <p>Componente de modernizare:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Part Number</th> <th>Model</th> <th>Description</th> <th>Can-te</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">Micro edge for DP</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Micro Edge for DP</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Camera and IVS for the iManager NetEco6000</td> </tr> <tr> <td>02233EGC</td> <td>M2121-10-EI</td> <td>M2121-10-EI 2MP Low-Light IR Bullet Camera</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>02233JGP</td> <td>C3220-10-SIU</td> <td>C3220-10-SIU 1T 2MP IR AI Fixed Dome Camera</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>02234AFB</td> <td>HWT-IVS1800-D08-1T 64CH</td> <td>Application and Software,HWT-IVS1800-D08-1T 64CH,Intelligent video storage,up to 64-ch video access, storage and forwarding, 16-ch 1080p decoding</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>02234AFU</td> <td>VCN510-DSK-E8T</td> <td>8TB VCN510 Enterprise-level HardDisk Unit(3.5")</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td colspan="4">IT Devices for the NetEco6000</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Data Center Infrastructure Management System</td> </tr> <tr> <td colspan="4">iManager NetEco Matching Switches and Servers</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Server for NetEco6000</td> </tr> </tbody> </table>	Part Number	Model	Description	Can-te	Micro edge for DP				Micro Edge for DP				Camera and IVS for the iManager NetEco6000				02233EGC	M2121-10-EI	M2121-10-EI 2MP Low-Light IR Bullet Camera	1	02233JGP	C3220-10-SIU	C3220-10-SIU 1T 2MP IR AI Fixed Dome Camera	1	02234AFB	HWT-IVS1800-D08-1T 64CH	Application and Software,HWT-IVS1800-D08-1T 64CH,Intelligent video storage,up to 64-ch video access, storage and forwarding, 16-ch 1080p decoding	1	02234AFU	VCN510-DSK-E8T	8TB VCN510 Enterprise-level HardDisk Unit(3.5")	3	IT Devices for the NetEco6000				Data Center Infrastructure Management System				iManager NetEco Matching Switches and Servers				Server for NetEco6000				
Part Number	Model	Description	Can-te																																																			
Micro edge for DP																																																						
Micro Edge for DP																																																						
Camera and IVS for the iManager NetEco6000																																																						
02233EGC	M2121-10-EI	M2121-10-EI 2MP Low-Light IR Bullet Camera	1																																																			
02233JGP	C3220-10-SIU	C3220-10-SIU 1T 2MP IR AI Fixed Dome Camera	1																																																			
02234AFB	HWT-IVS1800-D08-1T 64CH	Application and Software,HWT-IVS1800-D08-1T 64CH,Intelligent video storage,up to 64-ch video access, storage and forwarding, 16-ch 1080p decoding	1																																																			
02234AFU	VCN510-DSK-E8T	8TB VCN510 Enterprise-level HardDisk Unit(3.5")	3																																																			
IT Devices for the NetEco6000																																																						
Data Center Infrastructure Management System																																																						
iManager NetEco Matching Switches and Servers																																																						
Server for NetEco6000																																																						

Denumirea bunurilor/ serviciilor	Denumirea modelului bunului/ serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standard e de referință																																																																
				<ul style="list-style-type: none"> • Access Actuator (versiunea V133) • AC Actuator (versiunea V125) • Air Conditioner-4 (versiunea V200R001C00SPC300) • Air Conditioner-3 (versiunea V200R001C00SPC300) • Air Conditioner-1 (versiunea V200R001C00SPC300) • Air Conditioner-2 (versiunea V200R001C00SPC300) • Rack Environment Unit-3 (versiunea V122) • Rack Environment Unit-2 (versiunea V122) • Rack Environment Unit-4 (versiunea V122) • Rack Environment Unit-1 (versiunea V122) <p>Wireless Coordinator (802.15.4) (versiunea V117)</p> <p><i>Ofertantul va include în ofertă toate componentele hard și soft, inclusiv serviciile de instalare, implementare și configurare, necesare pentru asigurarea funcționării în ansamblu a Sistemului de management al infrastructurii NetEco modernizat la ultima versiune disponibilă de la Producătorul Huawei.</i></p> <p><u>Garantie și asistență, minim:</u> 12 luni de garanție și suport din data semnării Actului de acceptanță a bunurilor după modernizarea Sistemului de management al infrastructurii NetEco, pentru componentele hard și soft modernizate, care include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • înlocuirea componentelor în caz de defecțiune hardware, diagnosticare și asistență a problemelor, piese de schimb; • suport tehnic din partea producătorului 24x7x365; • actualizări firmware versiuni minore și majore. <p><u>Condiții de livrare:</u> Ofertantul câștigător (Furnizorul) se obligă să livreze bunurile în decurs de 60 zile calendaristice care curg din următoarea zi lucrătoare intrării în vigoare a Contractului. După livrarea bunurilor, în 20 de zile calendaristice de la data solicitării transmise în scris de către Cumpărător, Furnizorul se obligă să asigure executarea activităților de instalare, configurare, modernizarea la ultima versiune disponibilă a sistemului, precum și transferul de cunoștințe Cumpărătorului. În cazul în care pe parcursul activităților de instalare/ configurare/modernizare a sistemului se constată lipsa unor părți componente, fără de care bunurile livrate nu pot funcționa în modul stabilit în documentele de achiziție și contractul semnat între Părți,</p>	<table border="1"> <tr> <td colspan="4">Server (TaiShan 200 Basic Edition)</td> </tr> <tr> <td>02314RFU</td> <td>K22R-02</td> <td>Server Basic Configuration Edition</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Sensor for the NetEco6000</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Data Center Infrastructure Management System</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Hardware</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Network Equipment</td> </tr> <tr> <td>02233MEK</td> <td>iIOT-WAC0412</td> <td>IoT Modules and Accessories</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Energy Auxiliary</td> </tr> <tr> <td>0405G019</td> <td>CC13EU180</td> <td>Power Cords Cable,Europe AC 250V10A,1.8m,C14SM,H05VV-F-3*1.00^2,C13SF,PDU Cable</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td colspan="4">iManager NetEco6000 V600R024</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Data Center Infrastructure Management System</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Software</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Basic Software</td> </tr> <tr> <td>88034QNE</td> <td>WM5BSCSO FT16</td> <td>Basic Software, NetEco License, Per 25pcs Smart Devices Access</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Upgrade Software</td> </tr> <tr> <td>88038RBN</td> <td>Upgrade_R22toR24</td> <td>Basic software upgrade from V6R22 to V6R24 license</td> <td>1</td> </tr> </table> <p><u>Servicii de modernizare:</u> Servicii de instalare, configurare, modernizarea și transferul de cunoștințe</p> <p><u>Garantie și asistență:</u> 12 luni de garanție și suport , care include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • înlocuirea componentelor în caz de defecțiune hardware, diagnosticare și asistență a problemelor, piese de schimb; • suport tehnic din partea producătorului 24x7x365; • actualizări firmware versiuni minore și majore. <p><u>Termen de livrare:</u> Livrare bunurilor – până la 60 zile calendaristice. Servicii de instalare, configurare, modernizarea și transferul de cunoștințe - în 20 de zile calendaristice de la data solicitării</p>	Server (TaiShan 200 Basic Edition)				02314RFU	K22R-02	Server Basic Configuration Edition	1	Sensor for the NetEco6000				Data Center Infrastructure Management System				Hardware				Network Equipment				02233MEK	iIOT-WAC0412	IoT Modules and Accessories	1	Energy Auxiliary				0405G019	CC13EU180	Power Cords Cable,Europe AC 250V10A,1.8m,C14SM,H05VV-F-3*1.00^2,C13SF,PDU Cable	3	iManager NetEco6000 V600R024				Data Center Infrastructure Management System				Software				Basic Software				88034QNE	WM5BSCSO FT16	Basic Software, NetEco License, Per 25pcs Smart Devices Access	1	Upgrade Software				88038RBN	Upgrade_R22toR24	Basic software upgrade from V6R22 to V6R24 license	1	
Server (TaiShan 200 Basic Edition)																																																																						
02314RFU	K22R-02	Server Basic Configuration Edition	1																																																																			
Sensor for the NetEco6000																																																																						
Data Center Infrastructure Management System																																																																						
Hardware																																																																						
Network Equipment																																																																						
02233MEK	iIOT-WAC0412	IoT Modules and Accessories	1																																																																			
Energy Auxiliary																																																																						
0405G019	CC13EU180	Power Cords Cable,Europe AC 250V10A,1.8m,C14SM,H05VV-F-3*1.00^2,C13SF,PDU Cable	3																																																																			
iManager NetEco6000 V600R024																																																																						
Data Center Infrastructure Management System																																																																						
Software																																																																						
Basic Software																																																																						
88034QNE	WM5BSCSO FT16	Basic Software, NetEco License, Per 25pcs Smart Devices Access	1																																																																			
Upgrade Software																																																																						
88038RBN	Upgrade_R22toR24	Basic software upgrade from V6R22 to V6R24 license	1																																																																			

Denumirea bunurilor/ serviciilor	Denumirea modelului bunului/ serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință																												
				Furnizorul se obligă să completeze componenta / componentele respective din cont propriu.																														
Cabinet de baterii pentru echipamentele de tip UPS al Centrului de date mobil FusionModule 1000A	Cabinet de baterii pentru echipamentele de tip UPS al Centrului de date mobil FusionModule 1000A	China	Huawei	<p>Tip: Cabinet de baterii 40Ah pentru echipamentele de tip UPS al Centrului de date mobil Huawei FusionModule 1000A.</p> <p>Cerinte generale: Echipamentul oferit în cadrul achiziției trebuie să fie nou, calitativ, produs de Producătorul Huawei</p> <p>Cantitate: 12 bucăți</p> <p>Termen de garanție: 12 luni În perioada de garanție, Furnizorul este obligat să schimbe Bunurile defectate din contul său în termen de 20 zile lucrătoare din momentul înștiințării de către Cumpărător</p>	<p>Cabinet de baterii 40Ah pentru echipamentele de tip UPS al Centrului de date mobil Huawei FusionModule 1000A.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Part Number</th> <th>Model</th> <th>Description</th> <th>Qty.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">Battery</td> </tr> <tr> <td>24022488</td> <td>BSD12V40AH01</td> <td>Rechargeable Battery, VRLA Battery, 12V, 40Ah, 12V Monobloc, 197mm(W) * 165mm(D) * 172mm(H), 1 PCS, Shuangdeng 6-GFM-40, UPS Battery</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Battery Cabinet</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Battery Basic Cabinet-M model</td> </tr> <tr> <td>02114914</td> <td>FR42611W</td> <td>Battery Basic Cabinet rack-600mm(W)*1100mm(D)*2000mm(H)</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>02232DSR</td> <td>SWSUBMCB</td> <td>FusionModule800-MCB-63A -For Battery Cabinet-Without Remote Control</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p>Termen de garanție: 12 luni</p>	Part Number	Model	Description	Qty.	Battery				24022488	BSD12V40AH01	Rechargeable Battery, VRLA Battery, 12V, 40Ah, 12V Monobloc, 197mm(W) * 165mm(D) * 172mm(H), 1 PCS, Shuangdeng 6-GFM-40, UPS Battery	40	Battery Cabinet				Battery Basic Cabinet-M model				02114914	FR42611W	Battery Basic Cabinet rack-600mm(W)*1100mm(D)*2000mm(H)	1	02232DSR	SWSUBMCB	FusionModule800-MCB-63A -For Battery Cabinet-Without Remote Control	1	
Part Number	Model	Description	Qty.																															
Battery																																		
24022488	BSD12V40AH01	Rechargeable Battery, VRLA Battery, 12V, 40Ah, 12V Monobloc, 197mm(W) * 165mm(D) * 172mm(H), 1 PCS, Shuangdeng 6-GFM-40, UPS Battery	40																															
Battery Cabinet																																		
Battery Basic Cabinet-M model																																		
02114914	FR42611W	Battery Basic Cabinet rack-600mm(W)*1100mm(D)*2000mm(H)	1																															
02232DSR	SWSUBMCB	FusionModule800-MCB-63A -For Battery Cabinet-Without Remote Control	1																															
Servicii de extindere a termenului de garanție, inclusiv lucrările de suport local, pentru Centrul de date mobil FusionModule 1000A	Servicii de extindere a termenului de garanție, inclusiv lucrările de suport local, pentru Centrul de date mobil FusionModule 1000A	Republica Moldova	IT-LAB GRUP SRL	<p>Tip: Servicii de extindere a termenului de garanție de la producătorul Huawei pentru o perioadă de 12 luni, inclusiv lucrări de suport local, pentru Centrul de rezervă al BNM.</p> <p>Serviciile trebuie să fie prestate pe parcursul perioadei extinse a termenului de garanție, în formă de revizii, efectuate lunar, precum și sub formă de intervenții accidentale în număr nelimitat conform solicitării Cumpărătorului. Condițiile de garanție trebuie să asigure că reprezentatul autorizat al producătorului va diagnostica și va repara sau înlocui componentele defectate aflate în stoc cu menținerea acestui stoc pe parcursul perioadei de garanție.</p> <p>Cerinte specifice de prestare a serviciilor: Aceste cerințe reprezintă Nivelul de realizare a Serviciilor (SLA) ce va fi agreed între Furnizor și Cumpărător la momentul semnării contractului în scopul asigurării prestării serviciilor și monitorizarea performanței acestora privind extinderea termenului de garanție a Centrului de rezervă al BNM de către producător, inclusiv modul interacțiunii între</p>	<p>Servicii de extindere a termenului de garanție de la producătorul Huawei pentru o perioadă de 12 luni, inclusiv lucrări de suport local, pentru Centrul de rezervă al BNM.</p> <p>1.Descrierea Serviciilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - diagnosticarea componentelor; - înlocuirea sau repararea componentelor; - efectuarea lucrărilor de profilaxie/întreținere a aparatelor de aer condiționat, panourilor de distribuire a curentului electric, echipamentelor de tip UPS, sistemului anti-incendiar, control-access, etc; - activități de întreținere recomandate de către producător, precum și alte activități de garanție programate, ori de câte ori este necesar, orice altă asistență pentru înlăturarea defecțiunilor ce afectează operabilitatea normală a CDM, generate de acțiunile Furnizorului; - asistență pentru orice configurație suplimentară necesară în legătură cu CDM, în vederea respectării cerințelor stabilite care au scopul de a facilita buna utilizare a CDM de către Cumpărător, conform necesităților și așteptărilor Cumpărătorului. <p>1.1 Suportul local. Asigurarea asistenței tehnice locale pentru următoarele:</p>	ISO 9001:2015																												

Denumirea bunurilor/ serviciilor	Denumirea modelului bunului/ serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standard e de referință
				<p><i>Furnizor și producătorul soluției. Prin acest SLA se prezintă natura și nivelul serviciilor ce se solicită a fi prestate de Furnizor către Cumpărător și asigurarea că reprezentatul local autorizat al producătorului tehnicii producător (Huawei International Co. Limited) va diagnostica și va repara/înlocui componentele defectate aflate în stoc cu menținerea acestui stoc pe parcursul perioadei extinse de garanție.</i></p> <p>I. Descrierea Serviciilor:</p> <p><i>În perioada de garanție extinsă a Centrului de date modular cu componente funcționale integrate (în continuare CDM), Cumpărătorul trebuie să beneficieze de următoarele lucrări de asistență tehnică:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - diagnosticarea componentelor; - înlocuirea sau repararea componentelor; - efectuarea lucrărilor de profilaxie/întreținere a aparatelor de aer condiționat, panourilor de distribuire a curentului electric, echipamentelor de tip UPS, sistemului anti-incendiar, control-access, etc; - activități de întreținere recomandate de către producător, precum și alte activități de garanție programate, ori de câte ori este necesar, orice altă asistență pentru înlăturarea defecțiunilor ce afectează operabilitatea normală a CDM, generate de acțiunile Furnizorului; - asistență pentru orice configurație suplimentară necesară în legătură cu CDM, în vederea respectării cerințelor stabilite care au scopul de a facilita buna utilizare a CDM de către Cumpărător, conform necesităților și așteptărilor Cumpărătorului. <p><i>Serviciile în perioada de garanție extinsă vor fi asigurate prin asistență tehnică locală și prin garanția producătorului pentru CDM. Toate lucrările în perioada de garanție extinsă (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vânduirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Furnizor din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei.</i></p> <p>1.1. Suportul local.</p> <p><i>Furnizorul prin asistență tehnică locală va asigura următoarele:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Soluționarea incidentelor – asigurarea suportului la distanță și on-site pentru depășirea incidentelor ce afectează buna funcționare și utilizare a CDM de către Cumpărător. Furnizorul va recepționa notificările cu privire la incidente, informație de context și înregistrări aferente incidentelor, va analiza cauzele incidentelor, va identifica soluțiile temporare și soluțiile permanente și va ghida Cumpărătorul la implementarea acestora, până la depășirea incidentelor. Pentru orice incidente, la solicitarea Cumpărătorului, Furnizorul va asigura o vizită a inginerului de asistență calificat la sediul Cumpărătorului în termen de maxim 4 ore lucrătoare. În caz de defecțiune, ea va fi constatată și remediată la sediul Cumpărătorului, iar în cazul unei defecțiuni mai severe,</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Soluționarea incidentelor – asigurarea suportului la distanță și on-site pentru depășirea incidentelor ce afectează buna funcționare și utilizare a CDM de către Cumpărător. Furnizorul va recepționa notificările cu privire la incidente, informație de context și înregistrări aferente incidentelor, va analiza cauzele incidentelor, va identifica soluțiile temporare și soluțiile permanente și va ghida Cumpărătorul la implementarea acestora, până la depășirea incidentelor. Pentru orice incidente, la solicitarea Cumpărătorului, Furnizorul va asigura o vizită a inginerului de asistență calificat la sediul Cumpărătorului în termen de maxim 4 ore lucrătoare. În caz de defecțiune, ea va fi constatată și remediată la sediul Cumpărătorului, iar în cazul unei defecțiuni mai severe, echipamentul va fi transmis la sediul Furnizorului, prin grija celui din urmă; • Soluționarea problemelor – asigurarea suportului la distanță și on-site pentru identificarea și înlăturarea problemelor ce pot duce la producerea incidentelor aferente CDM; • Suport consultativ – asigurarea suportului către Cumpărător în identificarea documentației tehnice relevante, înțelegerea acesteia, utilizarea și exploatarea soluției conform ghidurilor producătorului CDM. Suportul consultativ poate fi prestat inclusiv în contextul prestării serviciilor de mentenanță (suport la implementarea actualizărilor și aplicarea patch-urilor); • Activități de întreținere recomandate de către producător, precum și alte activități de garanție programate – asigurarea menținerii și conformării cu cerințele stabilite de producător necesare pentru buna funcționare a CDM, descrise în manualul tehnic al echipamentului. Toate lucrările aferente activităților de întreținere vor fi efectuate de către Furnizor din contul său, inclusiv la necesitate de sigelare și desigelare a panourilor de distribuție cu energie electrică, contoarelor de apă. <p>1.2 Suport al producătorului soluției.</p> <p>Serviciu suport standard asigurate de producătorul soluției (CDM):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicii de suport tehnic la distanță - oferirea soluțiilor pentru problemele tehnice a echipamentelor prin telefon, e-mail sau accesul de la distanță a echipamentelor pentru soluționare directă a problemei. Acesta va include Help Desk pentru serviciul cererea de suport la distanță (soluționarea cerințelor tehnice prin consultații și soluții, și soluționarea problemelor prin înlăturarea defecțiunilor echipamentului în perioada de timp stabilită de SLA – Tabelul 2, suport de urgență la distanță în cazul problemelor critice sau urgente, prezentarea informației tehnice (prezentarea experienței de întreținere, cazuri și informației tehnice de suport); • Servicii de recuperare urgentă prin intervenție la obiect – venirea inginerului furnizorului soluției la obiect în cazurile critice sau de urgență cu scopul de a soluționa problema rapid și de a reduce impactul problemei asupra serviciilor Cumpărătorului; • Servicii de asistență piese de schimb – constă în repararea de către producătorul soluției a echipamentului defecta. În cazul ieșirii din funcțiune a unei piese, Furnizorul va înlocui modulul/piesa defect utilizând componentele livrate de producător, iar modulul defect/piese defecte, care au fost înlocuite, devin proprietatea Furnizorului și sunt transmise Furnizorului în termen de 14 zile calendaristice de la momentul înlocuirii acestora în baza actului de predare-primire semnat de către Părți. În cazul că 	

Denumirea bunurilor/ serviciilor	Denumirea modelului bunului/ serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standard e de referință										
				<p><i>echipamentul va fi transmis la sediul Furnizorului, prin grija celui din urmă;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i><u>Soluționarea problemelor</u> – asigurarea suportului la distanță și on-site pentru identificarea și înlăturarea problemelor ce pot duce la producerea incidentelor aferente CDM;</i> <i><u>Suport consultativ</u> – asigurarea suportului către Cumpărător în identificarea documentației tehnice relevante, înțelegerea acesteia, utilizarea și exploatarea soluției conform ghidurilor producătorului CDM. Suportul consultativ poate fi prestat inclusiv în contextul prestării serviciilor de mentenanță (suport la implementarea actualizărilor și aplicarea patch-urilor);</i> <i><u>Activități de întreținere</u> recomandate de către producător, precum și alte activități de garanție programate – asigurarea menținerii și conformării cu cerințele stabilite de producător necesare pentru buna funcționare a CDM, descrise în manualul tehnic al echipamentului. Toate lucrările aferente activităților de întreținere vor fi efectuate de către Furnizor din contul său, inclusiv la necesitate de sigelare și desigelare a panourilor de distribuție cu energie electrică, contoarelor de apă.</i> <p><i>1.2. Suport al producătorului soluției.</i> <i>Ca parte a serviciilor de suport al producătorului CDM, Furnizorul va asigura accesul Cumpărătorului la serviciu suport standard asigurate de producătorul soluției (CDM):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Servicii de suport tehnic la distanță - oferirea soluțiilor pentru problemele tehnice a echipamentelor prin telefon, e-mail sau accesul de la distanță a echipamentelor pentru soluționare directă a problemei. Acesta va include Help Desk pentru serviciul cererea de suport la distanță (soluționarea cerințelor tehnice prin consultații și soluții, și soluționarea problemelor prin înlăturarea defecțiunilor echipamentului în perioada de timp stabilită de SLA – Tabelul 2, suport de urgență la distanță în cazul problemelor critice sau urgente, prezentarea informației tehnice (prezentarea experienței de întreținere, cazuri și informației tehnice de suport);</i> <i>Servicii de recuperare urgentă prin intervenție la obiect – venirea inginerului furnizorului soluției la obiect în cazurile critice sau de urgență cu scopul de a soluționa problema rapid și de a reduce impactul problemei asupra serviciilor Cumpărătorului;</i> <i>Servicii de asistență piese de schimb – constă în repararea de către producătorul soluției a echipamentului defectat primit de la Furnizor. În cazul ieșirii din funcțiune a unei piese, Furnizorul din contul său va înlocui modulul/piesa defect utilizând componentele livrate de producător, iar modulul defect/piese defecte, care au fost înlocuite, devin proprietatea Furnizorului și sunt transmise Furnizorului în termen</i> 	<p>echipamentul defect nu poate fi reparat din cauze economico-tehnice sau în perioada agreată de timp necesară pentru a realiza serviciul de reparație sau serviciul de înlocuire agreată între producătorul soluției și Furnizor, producătorul înlocuiește echipamentul defect cu un echipament echivalent (aceleași proprietăți, funcții, dimensiuni).</p> <p>2. Condiții de prestare a Serviciilor: Asistența tehnică în caz de incidentele și problemele ivite la utilizarea CDM, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea soluției CDM, vor fi organizat printr-un serviciu Service-Desk. Prestatorul va asigura înregistrarea apelurilor și acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile solicitate, urmărirea stării în care se află un apel de service și consultarea istoricului unui apel, o bună comunicare între membrii echipelor Furnizorului și echipa Cumpărătorului, 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.). Pe durata prestării serviciilor IT-LAB GRUP va desemna o persoană responsabilă pentru controlul activităților de zi cu zi pentru îndeplinirea cererilor de suport. Aceasta persoană va acționa ca punct unic de contact în caz de escaladări. La plasarea unei solicitări de suport, Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a solicitării</p> <p>Tabelul 1:</p> <table border="1" data-bbox="1288 798 1951 1222"> <thead> <tr> <th>Clasificarea gravității</th> <th>Descrierea</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Critică</td> <td>Probleme care afectează grav funcționalitatea CDM sau a unor componente ale CDM și necesită acțiuni corective imediate</td> </tr> <tr> <td>Majoră</td> <td>Problemă care afectează grav funcționarea CDM, probleme ce necesită o atenție imediată, dar este mai mică urgența de cât în situații critice, și au un efect mai întârziat sau mai mic asupra performanței CDM</td> </tr> <tr> <td>Medie</td> <td>Probleme care afectează parțial funcționalitatea CDM fără a fi afectate funcționalitățile de bază</td> </tr> <tr> <td>Minoră</td> <td>Problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ sistemul de echipamente sau serviciile CDM</td> </tr> </tbody> </table> <p>3. Nivelul serviciilor: Serviciile de suport local vor fi disponibile în zilele lucrătoare conform legislației naționale din Republica Moldova, în intervalul de timp 08:00 – 17:00. Furnizorul va asigura prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în tabelul de mai jos.</p> <p>Tabelul 2:</p>	Clasificarea gravității	Descrierea	Critică	Probleme care afectează grav funcționalitatea CDM sau a unor componente ale CDM și necesită acțiuni corective imediate	Majoră	Problemă care afectează grav funcționarea CDM, probleme ce necesită o atenție imediată, dar este mai mică urgența de cât în situații critice, și au un efect mai întârziat sau mai mic asupra performanței CDM	Medie	Probleme care afectează parțial funcționalitatea CDM fără a fi afectate funcționalitățile de bază	Minoră	Problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ sistemul de echipamente sau serviciile CDM	
Clasificarea gravității	Descrierea															
Critică	Probleme care afectează grav funcționalitatea CDM sau a unor componente ale CDM și necesită acțiuni corective imediate															
Majoră	Problemă care afectează grav funcționarea CDM, probleme ce necesită o atenție imediată, dar este mai mică urgența de cât în situații critice, și au un efect mai întârziat sau mai mic asupra performanței CDM															
Medie	Probleme care afectează parțial funcționalitatea CDM fără a fi afectate funcționalitățile de bază															
Minoră	Problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ sistemul de echipamente sau serviciile CDM															

Denumirea bunurilor/ serviciilor	Denumirea modelului bunului/ serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standard e de referință																																			
				<p>de 14 zile calendaristice de la momentul înlocuirii acestora în baza actului de predare-primire semnat de către Părți. În cazul că echipamentul defect nu poate fi reparat din cauze economico-tehnice sau în perioada agreată de timp necesară pentru a realiza serviciul de reparație sau serviciul de înlocuire agreată între producătorul soluției și Furnizor, producătorul trebuie să înlocuiască echipamentul defect cu un echipament echivalent (aceleași proprietăți, funcții, dimensiuni).</p> <p>2. Condiții de prestare a Serviciilor:</p> <p>Asistența tehnică în caz de incidentele și problemele ivite la utilizarea CDM, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea soluției CDM, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service-Desk. Furnizorul trebuie să asigure înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile solicitate, urmărirea stării în care se află un apel de service și consultarea istoricului unui apel, o bună comunicare între membrii echipelor Furnizorului și echipa Cumpărătorului, 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, instrumentul de gestionare a solicitărilor.</p> <p>La plasarea unei solicitări de suport, Cumpărătorul va stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a solicitării:</p> <p>Tabelul 1:</p> <table border="1" data-bbox="571 922 1236 1347"> <thead> <tr> <th>Clasificarea gravității</th> <th>Descrierea</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Critică</td> <td>Probleme care afectează grav funcționalitatea CDM sau a unor componente ale CDM și necesită acțiuni corective imediate</td> </tr> <tr> <td>Majoră</td> <td>Problemă care afectează grav funcționarea CDM, probleme ce necesită o atenție imediată, dar este mai mică urgența de cât în situații critice, și au un efect mai întârziat sau mai mic asupra performanței CDM</td> </tr> <tr> <td>Medie</td> <td>Probleme care afectează parțial funcționalitatea CDM fără a fi afectate funcționalitățile de bază</td> </tr> <tr> <td>Minoră</td> <td>Problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ sistemul de echipamente sau serviciile CDM</td> </tr> </tbody> </table> <p>3. Nivelul serviciilor:</p>	Clasificarea gravității	Descrierea	Critică	Probleme care afectează grav funcționalitatea CDM sau a unor componente ale CDM și necesită acțiuni corective imediate	Majoră	Problemă care afectează grav funcționarea CDM, probleme ce necesită o atenție imediată, dar este mai mică urgența de cât în situații critice, și au un efect mai întârziat sau mai mic asupra performanței CDM	Medie	Probleme care afectează parțial funcționalitatea CDM fără a fi afectate funcționalitățile de bază	Minoră	Problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ sistemul de echipamente sau serviciile CDM	<table border="1" data-bbox="1352 237 2058 1078"> <thead> <tr> <th>Prioritate</th> <th>Timpul de valabilitate a serviciului</th> <th>Timpul de Răspuns</th> <th>Timpul de Restabilire</th> <th>Timpul de Soluționare</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Critică</td> <td>7*24</td> <td>15 min</td> <td>4 ore</td> <td>8 ore</td> </tr> <tr> <td>Majoră</td> <td>5*24</td> <td>30 min</td> <td>1 zi lucrătoare</td> <td>5 zile lucrătoare</td> </tr> <tr> <td>Medie</td> <td>5*8</td> <td>60 min</td> <td>5 zile lucrătoare</td> <td>5 zile lucrătoare</td> </tr> <tr> <td>Minoră</td> <td>5*8</td> <td>60 min</td> <td>15 zile lucrătoare</td> <td>20 zile lucrătoare</td> </tr> </tbody> </table> <p>La solicitarea Cumpărătorului, IT-LAB GRUP va executa lucrările de remediere a defectiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare.</p>	Prioritate	Timpul de valabilitate a serviciului	Timpul de Răspuns	Timpul de Restabilire	Timpul de Soluționare	Critică	7*24	15 min	4 ore	8 ore	Majoră	5*24	30 min	1 zi lucrătoare	5 zile lucrătoare	Medie	5*8	60 min	5 zile lucrătoare	5 zile lucrătoare	Minoră	5*8	60 min	15 zile lucrătoare	20 zile lucrătoare	
Clasificarea gravității	Descrierea																																								
Critică	Probleme care afectează grav funcționalitatea CDM sau a unor componente ale CDM și necesită acțiuni corective imediate																																								
Majoră	Problemă care afectează grav funcționarea CDM, probleme ce necesită o atenție imediată, dar este mai mică urgența de cât în situații critice, și au un efect mai întârziat sau mai mic asupra performanței CDM																																								
Medie	Probleme care afectează parțial funcționalitatea CDM fără a fi afectate funcționalitățile de bază																																								
Minoră	Problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ sistemul de echipamente sau serviciile CDM																																								
Prioritate	Timpul de valabilitate a serviciului	Timpul de Răspuns	Timpul de Restabilire	Timpul de Soluționare																																					
Critică	7*24	15 min	4 ore	8 ore																																					
Majoră	5*24	30 min	1 zi lucrătoare	5 zile lucrătoare																																					
Medie	5*8	60 min	5 zile lucrătoare	5 zile lucrătoare																																					
Minoră	5*8	60 min	15 zile lucrătoare	20 zile lucrătoare																																					

Denumirea bunurilor/ serviciilor	Denumirea modelului bunului/ serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standard e de referință																									
				<p><i>Serviciile de suport local trebuie să fie disponibile în zilele lucrătoare conform legislației naționale din Republica Moldova, în intervalul de timp 08:00 – 17:00.</i></p> <p><i>Furnizorul trebuie să asigure prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în tabelul de mai jos.</i></p> <p><i>Tabelul 2:</i></p> <table border="1" data-bbox="571 422 1272 1260"> <thead> <tr> <th data-bbox="571 422 716 614"><i>Prioritate</i></th> <th data-bbox="716 422 855 614"><i>Timpul de valabilitate a serviciului</i></th> <th data-bbox="855 422 976 614"><i>Timpul de Răspuns</i></th> <th data-bbox="976 422 1122 614"><i>Timpul de Restabilire</i></th> <th data-bbox="1122 422 1272 614"><i>Timpul de Soluționare</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="571 614 716 746"><i>Critică</i></td> <td data-bbox="716 614 855 746"><i>7*24</i></td> <td data-bbox="855 614 976 746"><i>15 min</i></td> <td data-bbox="976 614 1122 746"><i>4 ore</i></td> <td data-bbox="1122 614 1272 746"><i>8 ore</i></td> </tr> <tr> <td data-bbox="571 746 716 917"><i>Majoră</i></td> <td data-bbox="716 746 855 917"><i>5*24</i></td> <td data-bbox="855 746 976 917"><i>30 min</i></td> <td data-bbox="976 746 1122 917"><i>1 zi lucrătoare</i></td> <td data-bbox="1122 746 1272 917"><i>5 zile lucrătoare</i></td> </tr> <tr> <td data-bbox="571 917 716 1088"><i>Medie</i></td> <td data-bbox="716 917 855 1088"><i>5*8</i></td> <td data-bbox="855 917 976 1088"><i>60 min</i></td> <td data-bbox="976 917 1122 1088"><i>5 zile lucrătoare</i></td> <td data-bbox="1122 917 1272 1088"><i>5 zile lucrătoare</i></td> </tr> <tr> <td data-bbox="571 1088 716 1260"><i>Minoră</i></td> <td data-bbox="716 1088 855 1260"><i>5*8</i></td> <td data-bbox="855 1088 976 1260"><i>60 min</i></td> <td data-bbox="976 1088 1122 1260"><i>15 zile lucrătoare</i></td> <td data-bbox="1122 1088 1272 1260"><i>20 zile lucrătoare</i></td> </tr> </tbody> </table> <p><i>La solicitarea Cumpărătorului, Furnizorul trebuie să execute lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare.</i></p> <p><i>Penalități:</i></p>	<i>Prioritate</i>	<i>Timpul de valabilitate a serviciului</i>	<i>Timpul de Răspuns</i>	<i>Timpul de Restabilire</i>	<i>Timpul de Soluționare</i>	<i>Critică</i>	<i>7*24</i>	<i>15 min</i>	<i>4 ore</i>	<i>8 ore</i>	<i>Majoră</i>	<i>5*24</i>	<i>30 min</i>	<i>1 zi lucrătoare</i>	<i>5 zile lucrătoare</i>	<i>Medie</i>	<i>5*8</i>	<i>60 min</i>	<i>5 zile lucrătoare</i>	<i>5 zile lucrătoare</i>	<i>Minoră</i>	<i>5*8</i>	<i>60 min</i>	<i>15 zile lucrătoare</i>	<i>20 zile lucrătoare</i>		
<i>Prioritate</i>	<i>Timpul de valabilitate a serviciului</i>	<i>Timpul de Răspuns</i>	<i>Timpul de Restabilire</i>	<i>Timpul de Soluționare</i>																											
<i>Critică</i>	<i>7*24</i>	<i>15 min</i>	<i>4 ore</i>	<i>8 ore</i>																											
<i>Majoră</i>	<i>5*24</i>	<i>30 min</i>	<i>1 zi lucrătoare</i>	<i>5 zile lucrătoare</i>																											
<i>Medie</i>	<i>5*8</i>	<i>60 min</i>	<i>5 zile lucrătoare</i>	<i>5 zile lucrătoare</i>																											
<i>Minoră</i>	<i>5*8</i>	<i>60 min</i>	<i>15 zile lucrătoare</i>	<i>20 zile lucrătoare</i>																											

Denumirea bunurilor/ serviciilor	Denumirea modelului bunului/ serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă			Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standard e de referință
				Prioritatea incidentului	<i>Valoarea penalității din prețul lunar al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de restabilire a funcționalității</i>	<i>Valoarea penalității din prețul lunar al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de soluționare</i>		
				Critică	10% pentru fiecare oră de întârziere	2% pentru fiecare zi de întârziere		
				Majoră	1% pentru fiecare oră de întârziere	0,1% pentru fiecare zi de întârziere		
				Medie	1% pentru fiecare zi de întârziere	0,1% pentru fiecare zi de întârziere		
				Minoră	0,1% pentru fiecare zi de întârziere	-		
<p><i>Notă: Suma penalității calculate pentru o lună nu va depăși 100% din suma plății pentru serviciile prestate pentru aceasta perioadă.</i></p> <p>4. Securitatea informației:</p> <p><i>Ținând cont de obiectul achiziției, informația comunicată între părțile contractante în contextul prestării serviciilor de extindere a termenului de garanție poate fi sensibilă. Din acest motiv, în contract vor fi specificate clauze conform bunelor practici în domeniu în scopul protejării informației, cum ar fi, dar fără a se limita la:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - utilizarea mijloacelor de comunicare sigure, care protejează informația la transmiterea ei prin rețelele terțelor părți (ex. expedierea arhivelor criptate sau utilizarea serviciilor de e-mail cu suport TLS); - păstrarea și accesarea informației recepționate de la Cumpărător va fi prin medii securizate și controlate; - informația ce nu va mai fi necesară în scopul prestării serviciilor va fi eliminată din sistemele Furnizorului; <p><i>notificarea imediată de către Furnizor a Cumpărătorului în cazul în care există suspiciunea sau certitudinea producerii unor scurgeri de informație sensibilă.</i></p>								

Semnat: _____

Numele, Prenumele: Cioban Alexei

În calitate de: Director

Ofertantul: IT-LAB GRUP SRL

Adresa: mun. Chisinau; str-la Studentilor 2/4