

## SPECIFICAȚIA TEHNICĂ

Nr. lot	Denumirea Serviciilor	Specificația serviciilor solicitate	Specificația serviciilor oferite	Termenul de prestare	Standard e de referință
<b>Lot: Servicii de deservire tehnică a dispozitivului de stocare de date HPE</b>					
1.1	Servicii de deservire tehnică a dispozitivului de stocare de date HPE MSA 2042 SAN DC LFF	<p><b>Tip:</b> Servicii de deservire tehnică a dispozitivului de stocare de date HPE MSA 2042 SAN DC LFF exploatat în cadrul Sistemului Informațional al BNM în scopul asigurării funcționării echipamentului la parametri nominali în conformitate cu performanțele definite de producător, inclusiv livrarea și schimbarea componentelor.</p> <p>Cerințe:</p> <p>Serviciile urmează a fi prestate pentru perioada 01.06.2024 - 31.12.2024 pentru echipamentul de stocare de date HPE MSA 2042 SAN Dual Controller LFF cu datele de referință:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- p/n: Q0F05A;</li> <li>- s/n: 2S6717B113</li> </ul> <p><b>Cerințe de prestare a serviciilor</b> trebuie să include minim următoarele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asistența tehnică în caz de incidente și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service-Desk.</li> <li>- 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, după caz, instrumentul de gestionare a solicitărilor.</li> <li>- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Cumpărătorul va stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a solicitării: Tabelul 1:</li> </ul>	<p><b>Tip:</b> Servicii de deservire tehnică a dispozitivului de stocare de date HPE MSA 2042 SAN DC LFF exploatat în cadrul Sistemului Informațional al BNM în scopul asigurării funcționării echipamentului la parametri nominali în conformitate cu performanțele definite de producător, inclusiv livrarea și schimbarea componentelor.</p> <p>Serviciile se prestează pentru perioada 01/06/2024-31/12/2024 pentru echipamentul de stocare de date HPE MSA 2042 SAN Dual Controller LFF cu datele de referință:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- p/n: Q0F05A;</li> <li>- s/n: 2S6717B113</li> </ul> <p>Serviciile include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asistența tehnică în caz de incidente și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, organizate printr-un serviciu Service-Desk</li> <li>- Furnizorul va asigura înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile solicitate, urmărirea stării în care se află un apel</li> </ul>	În perioada 01.06.2024 - 31.12.2024, în formă de revizii efectuate lunar, sau repunerea în funcție a echipamentului, schimbarea pieselor de schimb sub formă de intervenții accidentale în număr nelimitat conform solicitării scrise Cumpărătorului	

Nr. lot	Denumirea Serviciilor	Specificația serviciilor solicitate				Specificația serviciilor oferite	Termenul de prestare	Standard e de referință													
		<b>Clasificarea gravității</b>	<b>Descrierea</b>			<i>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.).</i> <i>Furnizorul va asigura prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în tabele 1 și 2</i> <i>La solicitarea Cumpărătorului, Furnizorul va executa lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Cumpărătorului executarea lucrărilor de diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare.</i> <i>- Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Furnizorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul 3 din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 100%</i>															
		Majoră	Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate																		
		Medie	Probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului fără a fi afectate funcționalitățile de bază																		
		Minoră	Problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ funcționalitatea echipamentului																		
		- Furnizorul trebuie să asigure prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în tabelul de mai jos. Tabelul 2:																			
		<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="427 807 600 951">Prioritate</th> <th data-bbox="600 807 801 951">Timpul de valabilitate a serviciului</th> <th data-bbox="801 807 936 951">Timpul de Răspuns</th> <th data-bbox="936 807 1227 951">Timpul de Soluționare</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="427 951 600 1007">Majoră</td> <td data-bbox="600 951 801 1007">7*24</td> <td data-bbox="801 951 936 1007">60 min</td> <td data-bbox="936 951 1227 1007">8 ore</td> </tr> <tr> <td data-bbox="427 1007 600 1062">Medie</td> <td data-bbox="600 1007 801 1062">5*8</td> <td data-bbox="801 1007 936 1062">2 ore</td> <td data-bbox="936 1007 1227 1062">10 zile lucrătoare</td> </tr> <tr> <td data-bbox="427 1062 600 1126">Minoră</td> <td data-bbox="600 1062 801 1126">5*8</td> <td data-bbox="801 1062 936 1126">6 ore</td> <td data-bbox="936 1062 1227 1126">20 zile lucrătoare</td> </tr> </tbody> </table>				Prioritate	Timpul de valabilitate a serviciului	Timpul de Răspuns	Timpul de Soluționare	Majoră	7*24	60 min	8 ore	Medie	5*8	2 ore	10 zile lucrătoare	Minoră	5*8	6 ore	20 zile lucrătoare
Prioritate	Timpul de valabilitate a serviciului	Timpul de Răspuns	Timpul de Soluționare																		
Majoră	7*24	60 min	8 ore																		
Medie	5*8	2 ore	10 zile lucrătoare																		
Minoră	5*8	6 ore	20 zile lucrătoare																		
		- La solicitarea Cumpărătorului, Furnizorul trebuie să execute lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Cumpărătorului 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 presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Furnizorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul																			

Nr. lot	Denumirea Serviciilor	Specificația serviciilor solicitate	Specificația serviciilor oferite	Termenul de prestare	Standard e de referință								
		<p>lunar al serviciilor. Suma penalității calculate pentru o lună nu va depăși 100% din suma plății pentru serviciile prestate pentru aceasta perioadă.</p> <p>Tabelul 3:</p> <table border="1" data-bbox="427 411 1229 670"> <tr> <td data-bbox="427 411 656 523">Prioritatea solicitării</td> <td data-bbox="656 411 1229 523">Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare</td> </tr> <tr> <td data-bbox="427 523 656 571">Majoră</td> <td data-bbox="656 523 1229 571">1% pentru fiecare oră de întârziere</td> </tr> <tr> <td data-bbox="427 571 656 619">Medie</td> <td data-bbox="656 571 1229 619">0,1% pentru fiecare zi de întârziere</td> </tr> <tr> <td data-bbox="427 619 656 670">Minoră</td> <td data-bbox="656 619 1229 670">-</td> </tr> </table> <p>- Prestarea serviciilor 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>Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Cumpărătorului de către personalul calificat din contul Furnizorului, utilizând componentele noi livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb, etc. vor fi efectuate de către Furnizor din contul său.</p>	Prioritatea solicitării	Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare	Majoră	1% pentru fiecare oră de întârziere	Medie	0,1% pentru fiecare zi de întârziere	Minoră	-	<p><i>din suma plății pentru serviciile prestate pentru aceasta perioadă</i></p> <p><i>Prestarea serviciilor mai include:</i></p> <p><i>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;</i></p> <p><i>b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;</i></p> <p><i>c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.</i></p> <p><i>Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului va fi executate în sediul Cumpărătorului de către personalul calificat din contul Furnizorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Furnizorul din contul său.</i></p>		
Prioritatea solicitării	Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare												
Majoră	1% pentru fiecare oră de întârziere												
Medie	0,1% pentru fiecare zi de întârziere												
Minoră	-												

Semnătura electronică a administratorului / reprezentantului \_\_\_\_\_