

CERINȚE OBLIGATORII

pentru prestarea serviciilor de punere în funcțiune, garanție și a serviciilor de suport (deservire, mentenanță și reparație) pentru Enterprise Storage (Sisteme de stocare)

1. CONDIȚII GENERALE OFERITE ȘI INCLUSE

Tabel nr. 1

Nr.	Categorie	Cerință	Specificație	Observații
1.1	Perioada garanție	Durată minimă	5 ani (60 luni) integral Disponibil pe portalul producătorului. Angajații ASP în baza contului creat accesează informația pe site-ul producătorului: https://mysupport.netapp.com/site/	De la recepția finală după punere în funcțiune
1.1.1	Tip serviciu	Nivel suport	Next Business Day (NBD)	Include diagnosticare onsite și remote (după caz) de către doi ingineri certificați NetApp, angajați BTS PRO.
1.1.2	Componente incluse	Piese și servicii incluse	Piese de schimb originale, actualizări	Piese de schimb și Software/firmware inclus disponibile pe https://mysupport.netapp.com/site/ în baza contului.
1.2	Personal tehnic autorizat	Certificare obligatorie	Certificate producător valabile pentru: Anatol Colța Constantin Sirbu	NetApp Accredited/Certified atașate la ofertă: Hardware Support Engineer; Storage Installation Engineer; Support Engineer, ONTAP Specialist Support Engineer, Professional Implementation Engineer, SAN Specialist ONTAP
1.3	Livrare	Componente complete	Toate elementele necesare pentru conexiunea sistemelor în infrastructura ASP vor fi instalate și livrate de către BTS PRO.	Completare gratuită lipsuri
1.4	Servicii instalare	Activități incluse în preț	Livrare, instalare, configurare, testare și punere în funcțiune de către personalul tehnic autorizat.	Plus instruire 2 zile lucrătoare a personalului tehnic ASP privind configurarea sistemului de stocare
1.5	Licențiere	Tipuri licențe	Hardware: minim 5 ani Software: perpetuă Informația privind garanția și licențele disponibilă pe https://mysupport.netapp.com/site/	Pentru toate funcționalitățile
1.6	Actualitate componente	Status componente	Non-EOS/EOL Informația disponibilă pe https://hwu.netapp.com/ în baza contului ASP creat.	Suport garantat 5 ani integral după punere în funcțiune
1.7	Scalabilitate	Extindere fără restricții	RAM, capacitate, controlere	Fără taxe activare Orice extindere de spațiu prin adăugare discuri sau polițe cu discuri sau cartele de conectare, controlere – nu necesită taxe sau costuri suplimentare.

2. NIVELURI DE SERVICIU (SLA) OFERITE ȘI INCLUSE

Tabel nr.2

Nr.	Severitate	Disponibilitate serviciu	Timp maxim răspuns	Timp maxim soluționare	Descriere impact
2.1	MAJORĂ	7×24×365	30 minute	4 ore	Afectare gravă, risc pierdere date
2.2	MEDIE	L-V, 8:00-18:00	60 minute	10 zile lucrătoare	Afectare parțială, funcții non-critice
2.3	MINORĂ	L-V, 8:00-18:00	120 minute	15 zile lucrătoare	Impact redus, fără afectare procesare

3. SERVICII DE SUPORT TEHNIC OFERIT

Tabel nr.3

Nr.	Tip activitate	Descriere	Locație	Frecvență/Condiții
3.1	Mentenanță preventivă	Actualizări firmware/software	Remote/On-site	Periodic, conform producător de către specialiștii indicați în tabelul 2.
3.1.1	Monitorizare	Diagnosticare performanță	Remote	Lunar sau la cerere. Se va efectua direct pe sistem + utilizând NetApp Active IQ Unified Manager
3.1.2	Optimizare	Recomandări îmbunătățire	Documentat	Trimestrial, cu analiza Release Notes.
3.1.3	Verificare EOS/EOL	Status componente	Documentat	Anual, prin portalul hwu.netapp.com
3.2	Remediere defecte	Diagnosticare și reparare	On-site	La solicitare
3.2.1	Înlocuire componente	Piese originale non-EOS	On-site	Conform SLA – in baza contractului activ de suport NetApp (vizibil pentru verificare pe portalul producatorului)
3.2.2	Testare	Validare funcționalitate	On-site	Post-intervenție
3.2.3	Documentare	Raport intervenție detaliat	Electronic	Pentru fiecare intervenție
3.3	Politici speciale	Retenție discuri defecte	La beneficiar	Securitate date conform regulamente ASP CS-NON-RETURNABLE-DRIVE-A - Non-Returnable Drives (HDDs,SSDs)

4. CERINȚE OPERAȚIONALE OFERITE ȘI INCLUSE

Tabel nr.4

Nr.	Element	Specificație	Detalii
4.1	Program standard	L-V, 08:00-18:00	Suport telefonic și email
4.1.1	Linie telefonică	+373 22 870 111	Hot-line dedicat
4.1.2	Email suport	autosupport@bts.md	Răspuns conform SLA
4.1.3	Portal web	URL: https://supportit.md/otrs/customer.pl	Service Desk online
4.1.4	Suport extins	Weekend/sărbători	La solicitare, cazuri urgente
4.2	Costuri incluse	Toate cheltuielile	Fără costuri ascunse
4.2.1	Hardware	Componente și piese	Originale, non-EOS(end-of-sale)
4.2.2	Servicii	Manoperă și transport	Include deplasarea la sediul ASP a specialiștilor tehnici a Furnizorului / Producătorului (după caz)
4.2.3	Import/Export	Taxe vamale suportate de furnizor	Pentru livrare inițială a echipamentelor și pentru piese de schimb pe toată durata obligațiunilor contractuale
4.2.4	Licențiere	Toate activările validate	Pe durata de viață (perpetuă)

5. DOCUMENTAȚIE ȘI RAPORTARE OFERITE ȘI INCLUSE

Tabel nr.5

Nr.	Tip Document	Conținut	Limbă	Frecvență
5.1	Documentație tehnică	Manuale utilizare Disponibilă în baza contului ASP pe portalul producătorului: https://mysupport.netapp.com/site	Română/Engleză	La instalare
5.1.1	Ghiduri (datasheet)	Platformă monitorizare https://mysupport.netapp.com/site NetApp Active IQ Unified Manager – appliance instalat în infrastructura ASP.	Română/Engleză	La instalare
5.2	Raportare periodică	Activități mentenanță	Română/Engleză	Lunar
5.2.1	Statistici	Disponibilitate și performanță https://mysupport.netapp.com/site NetApp Active IQ Unified Manager – appliance instalat în infrastructura ASP.	Română/Engleză	Trimestrial
5.2.2	Status	Licențe și valabilitate Verificare pe: https://mysupport.netapp.com/site	Română/Engleză	Anual
5.2.3	Alertare	Anunțuri EOS(end-of-support) / EOL(end-of-life) Informația disponibilă pe	Română/Engleză	La apariție

Nr.	Tip Document	Conținut	Limbă	Frecvență
		https://hwu.netapp.com/ în baza contului ASP creat.		

6. SECURITATE ȘI CONFIDENȚIALITATE

Tabel nr.6

Nr.	Cerință	Tip Document	Părți Implicate	Termen
6.1	Acord confidențialitate	Contract de confidențialitate NDA(non-disclosure agreement)	ASP - Furnizor	La semnare contract
6.1.1	Declarații individuale de confidențialitate	Angajament personal	Fiecare specialist tehnic desemnat	Înainte de acces
6.2	Management acces	Notificare încetare raporturi juridice Furnizor – specialist tehnic desemnat	Cu 5 zile înainte	Obligatoriu
6.2.1	Revocare credențiale	Confirmare scrisă	Imediată	Ultimă zi lucru

Instrucțiuni adiționale pentru completarea cerințelor obligatorii:

BTS PRO se obligă de a oferi suportul obligatoriu **strict în raport cu serviciile solicitate** (punere în funcțiune, garanție, suport tehnic, mentenanță și reparație), conform condițiilor de garanție și nivelurilor de serviciu (SLA) prevăzute în tabelele anexate. Pentru fiecare cerință, ofertantul trebuie să indice explicit:

1. Modalitatea de asigurare a serviciilor:

Garanție, suport tehnic și mentenanță (preventivă și corectivă)

Serviciile de garanție, suport tehnic și mentenanță vor fi asigurate în conformitate cu cerințele producătorului NetApp și cu nivelurile de serviciu (SLA) asumate prin ofertă.

Acestea includ:

- **Suport tehnic oficial NetApp** (vendor-backed support), activ pe toată durata contractului;
- **Mentenanță preventivă**, realizată conform ghidurilor producătorului (health checks, verificări de firmware, best practices);
- **Mentenanță corectivă**, cu intervenție rapidă pentru diagnosticare, remediere și înlocuire componente defecte;
- Acces la **actualizări de firmware, patch-uri și recomandări de securitate**, conform politicilor NetApp.
- Toate activitățile sunt desfășurate în conformitate cu bunele practici ITIL (Incident Management, Problem Management, Change Management).

Resurse implicate

Serviciile vor fi livrate de:

Ingineri certificați NetApp (NCDA / NCIE / NCSA, după caz);

- Personal cu experiență de peste 15 ani în administrarea soluțiilor de stocare enterprise;
- Echipă dedicată de suport L2/L3, disponibilă pentru intervenții remote și on-site;
- Escalare directă către **NetApp Support Center** pentru incidente critice.

2. Conformitatea cu cerințele de timp și disponibilitate:

• BTS PRO garantează respectarea timpilor de răspuns și soluționare pentru fiecare nivel de severitate (MAJORĂ, MEDIE, MINORĂ) conform tabelului Nr2 „**NIVELURI DE SERVICIU (SLA) OFERITE ȘI INCLUDE**”.

Proceduri de intervenție

- Remote support: diagnosticare, analiză log-uri, corecții de configurare, upgrade firmware;
- On-site support: înlocuire piese, reparații hardware, verificări post-intervenție;
- Proceduri clare de escaladare internă și către producător;
- Intervențiile sunt documentate și aprobate conform proceselor interne BTS PRO, cu expediere raport către ASP. Formatul raportului va fi stabilit de comun acord cu echipa ASP.

Documente justificative:

- Certificate de autorizare pentru personalul tehnic sunt atașate la ofertă.
- Politici de securitate și confidențialitate (NDA, proceduri de revocare acces).
- Linkuri către documentația oficială a producătorului (datasheet-uri, ghiduri SLA) care să justifice corespunderea la termenul de garanție solicitat, precum și nivelul de support stabilit în cerințe sunt disponibile pe portalele producătorului:

- <https://mysupport.netapp.com/site>

- <https://hwu.netapp.com/>

3. Transparența costurilor și licențierii:

- BTS PRO, confirmă că toate costurile sunt incluse (piese, servicii - depanare, manoperă, reparație, transport, taxe vamale).

- Detalii despre licențele hardware și software (durată, tip, activare) disponibile pe:

- <https://mysupport.netapp.com/site>

4. Raportare și monitorizare:

- Rapoartele periodice (lunare, trimestriale, anuale) vor conține cel puțin:

- incidente și timpi de remediere;
- intervenții efectuate;
- starea sistemului;
- recomandări de optimizare și prevenție;

Formatul raportului, va fi stabilit de comun acord cu echipa ASP.

- Documentația tehnică este disponibilă pe pagina oficială a producătorului, în baza contului ASP.

- Procedurile pentru alertarea EOS/EOL a componentelor software (tip, versiune) și hardware (model, p/n etc.) va fi anunțat de către BTS PRO în fiecare 6 luni.

Declarație ofertant

Prin completarea și semnarea acestor cerințe pentru prestarea serviciilor de punere în funcțiune, garanție și a serviciilor de suport (deservire, mentenanță și reparație), BTS PRO certifică faptul că toate informațiile furnizate sunt corecte și pot fi verificate prin intermediul documentației și/sau linkurilor web la care se face referire.

Reprezentantul ofertantului:

- Numele: Bogdan GNIDAȘ
- Funcția: Administrator
- Data: 12.01.2026
- Semnătura: _____

