

# ANUNȚ DE PARTICIPARE

privind achiziționarea Serviciilor de Întreținerea echipamentului energetic (Generator, Condiționar)  
prin procedura de achiziție Licitatie deschisă

1. Denumirea autorității contractante: I.P. „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112, în continuare – Serviciul 112
2. IDNO: 1016600011534
3. Adresa: mun. Chișinău, bd. Dacia 58/C, com. Băcioi
4. Numărul de telefon/022/ 294 -813
5. Adresa de e-mail și de internet a autorității contractante: [office@112.md](mailto:office@112.md)
6. Adresa de e-mail sau de internet de la care se va putea obține accesul la documentația de atribuire, [ion.lisnic@112.md](mailto:ion.lisnic@112.md) documentația de atribuire este anexată în cadrul procedurii în SIA RSAP
7. Tipul autorității contractante și obiectul principal de activitate (dacă este cazul, mențiunea că autoritatea contractantă este o autoritate centrală de achiziție sau că achiziția implică o altă formă de achiziție comună) : Serviciul 112 este structură organizațională și tehnologică care asigură preluarea, înregistrarea, prelucrarea apelurilor de urgență și transmiterea solicitărilor de intervenție procesate către serviciile specializate de urgență, precum și interacțiunea cu furnizorii de comunicații electronic.
8. Cumpărătorul invită operatorii economici interesați, care îi pot satisface necesitățile, să participe la procedura de achiziție privind livrarea/prestarea/executarea următoarelor bunuri /servicii/lucrări:

| Nr. d/o | Cod CPV    | Denumirea bunurilor, serviciilor sau lucrărilor                                                                                                     | Cantitate / Unitate de măsură | Descrierea achiziției        | Valoarea estimată, fără TVA<br>(pentru fiecare lot în parte) |
|---------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 1.      | 50532000-3 | <b>Lotul 1</b><br><b>Servicii de mentenanță pentru echipamentele de climatizare a centrului de date SNUAU 112</b>                                   | <b>Buc.</b>                   | Conform Caietului de sarcini | <b>333,333.33</b>                                            |
| 2.      | 50532000-3 | <b>Lotul 2</b><br><b>Servicii de mentenanță pentru infrastructură de generare și distribuție a energiei electrice pentru centrele de date SNUAU</b> | <b>Buc.</b>                   | Conform Caietului de sarcini | <b>108,333.33</b>                                            |

| Nr. d/o                                 | Cod CPV | Denumirea bunurilor, serviciilor sau lucrărilor | Cantitate / Unitate de măsură | Descrierea achiziției | Valoarea estimată, fără TVA<br>(pentru fiecare lot în parte) |
|-----------------------------------------|---------|-------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------|
|                                         |         | <b>112</b>                                      |                               |                       |                                                              |
| <b>Valoarea estimativă totală F/TVA</b> |         |                                                 |                               |                       | <b>441,666.66</b>                                            |

**9. În cazul în care contractul este împărțit pe loturi un operator economic poate depune oferta (se va selecta):**

- 1) Pentru un singur lot;
- 2) Pentru mai multe loturi **V**

**10. Admiterea sau interzicerea ofertelor alternative: nu se admite.**

**11. Termenul pentru înaintarea clarificărilor conform SIA RSAP.**

**12. Termenul pentru depunere a ofertelor conform SIA RSAP.**

**13. Termenii și condițiile de livrare/prestare/executare solicitați: Conform SIA RSAP.**

**14. Termenul de valabilitate a contractului: 12 luni, din momentul încheierii contractului.**

**15. Contract de achiziție rezervat atelierelor protejate sau că acesta poate fi executat numai în cadrul unor programe de angajare protejată (după caz): nu.**

**16. Scurta descriere a criteriilor privind eligibilitatea operatorilor economici care pot determina eliminarea acestora și a criteriilor de selecție; nivelul minim (nivelurile minime) al (ale) cerințelor eventual impuse; se menționează informațiile solicitate (DUAE, documentație):**

| Nr. d/o | Descrierea criteriului/cerinței                                                                                     | Mod de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței:                                                                                                       | Nivelul minim/ Obligatorietatea |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 1.      | DUAE                                                                                                                | Semnat electronic                                                                                                                                             | obligatoriu                     |
| 2.      | Scrisoare de garanție bancară de 1% sau virată în cont (Garanția pentru ofertă se va prezenta la depunerea ofertei) | Model (Anexa nr. 9) din documentația standard, aprobată prin Ordinul Ministerului Finanțelor nr. 115 din 15.09.2021, al Republicii Moldova semnat electronic  | obligatoriu                     |
| 3.      | Specificația tehnică                                                                                                | Model (Anexa nr. 22), din documentația standard, aprobată prin Ordinul Ministerului Finanțelor nr. 115 din 15.09.2021 al Republicii Moldova semnat electronic | obligatoriu                     |
| 4.      | Specificația de preț                                                                                                | Model (Anexa nr. 23), din documentația standard, aprobată prin Ordinul Ministerului Finanțelor nr. 115 din 15.09.2021 al Republicii Moldova semnat electronic | obligatoriu                     |
| 5.      | Certificat de atribuire a contului bancar                                                                           | copie - eliberat de banca detinatoare de cont, confirmată prin aplicarea semnăturii electronice                                                               | obligatoriu                     |

|     |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |             |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 6.  | Garanția de bună execuție de 5% se va prezenta la momentul încheierii contractului                                                                                                                                                  | Model (Anexa nr. 10 din documentația standard aprobată prin Ordinul Ministerului Finanțelor nr. 115 din 15.09.2021) al Republicii Moldova, semnat electronic                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | obligatoriu |
| 7.  | Dovada înregistrării persoanei juridice                                                                                                                                                                                             | Documente edificatoare cum ar fi certificate constatatoare eliberate de autoritatea competentă, în original sau copie legalizată din care să rezulte adresa actuală și obiectul de activitate al societății. • Certificat/decizie de înregistrare a întreprinderii sau extras. În cazul unei persoane juridice non-profit, se vor depune documente care să ateste că persoana semnată este autorizată să desfășoare activitățile ce fac obiectul contractului, cum ar fi: • statutul cu modificările la zi. • procese verbale relevante, etc. Pentru a-i demonstra capacitatea de exercitare a activității profesionale, operatorul economic străin va prezenta documente din țara de origine care dovedesc forma de înregistrare/ atestare ori aparență din punct de vedere profesional. • Extras din Registrul de Stat – semnat electronic | obligatoriu |
| 8.  | Dovada îndeplinirii obligațiilor de plată a impozitelor, taxelor și contribuțiilor de asigurări sociale în conformitate cu prevederile legale în vigoare în Republica Moldova sau în țara în care este stabilit operatorul economic | original sau copie - eliberat de Inspectoratul Fiscal sau de organul competent în țara de reședință a operatorului economic (valabilitatea certificatului - conform cerințelor Inspectoratului Fiscal al Republicii Moldova sau al organului competent în țara de reședință a operatorului economic străin). Care confirmă lipsa restanțelor la buget, semnat electronic                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | obligatoriu |
| 9.  | Prezentarea actelor ce atestă dreptul de livrare a produsului/serviciului                                                                                                                                                           | Ofertantul trebuie să prezinte documente ce atestă relația participantului cu producătorul/dezvoltatorul (certificat de partener autorizat pentru livrarea soluției/ mentenanței aferente, solicitate al producătorului/dezvoltatorului sau contract de relație cu producătorul/dezvoltatorul, sau autorizație de livrare, în cazul în care ofertantul nu folosește soluția proprie semnat electronic                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | obligatoriu |
| 10. | Împuternicirile de a încheia contract de achiziții publice                                                                                                                                                                          | În cazul în care se delegă împuterniciri de către director, administrator unei alte persoane, semnat electronic                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | obligatoriu |
| 11. | Declarație privind valabilitatea ofertei                                                                                                                                                                                            | Model (Anexa nr. 8) din documentația standard, aprobată prin Ordinul Ministerului Finanțelor nr. 115 din 15.09.2021 al Republicii Moldova semnat electronic                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | obligatoriu |

|     |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |             |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 12. | Cerere de participare                                                                                                      | Model (Anexa nr. 7), conform formularului din documentația standard aprobată prin Ordinul Ministerului Finanțelor nr. 115 din 15.09.2021<br>Semnat electronic                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | obligatoriu |
| 13. | Declarație privind conformarea identității beneficiarilor efectivi                                                         | În conformitate cu Ordinul Ministerului Finanțelor al Republicii Moldova Nr. 145 din 24-11-2020, semnat electronic                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | obligatoriu |
| 14. | Declarație privind dotările specifice, utilajul și echipamentul necesar pentru îndeplinirea corespunzătoare a contractului | Model (Anexa nr. 13), conform formularului din documentația standard aprobată prin Ordinul Ministerului Finanțelor nr. 115 din 15.09.2021<br>Semnat electronic                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | obligatoriu |
| 15. | ISO 9001 sau echivalent                                                                                                    | Certificarea sistemului de management al calității ISO 9001 sau echivalent la nivelul organizației dovedește o mai mare înțelegere a proceselor organizației, ce implică angajamentul ferm al managementului, definirea clară a responsabilităților și autorităților, comunicarea internă și externă îmbunătățită, utilizarea mai eficientă a resurselor și reducerea costurilor de neconformitate. Respectarea standardului ISO 9001 sau echivalent asigură creșterea satisfacției clienților și crearea cadrului pentru îmbunătățirea continuă a calității. | obligatoriu |

**Mențiune.** 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 modificarea termenelor de achitare a Serviciilor de către Beneficiar. Cumpărătorul/Beneficiar are obligația de a informa în scris pe Prestatorul despre insuficiența /lipsa alocărilor bugetare, în termen de 14 zile lucrătoare.

**17. Criteriul de evaluare aplicat pentru adjudecarea contractului: prețul cel mai scăzut.**

**18. Termenul limită de depunere/deschidere a ofertelor – conform SIA RSAP**

- e-mail: office@112.md
- tel. /022/538-112.

**19. Adresa la care trebuie transmise ofertele sau cererile de participare:**

*Ofertele sau cererile de participare vor fi depuse electronic – pe platforma SIA RSAP*

**20. Termenul de valabilitate a ofertelor: 60 de zile**

**21. Locul deschiderii ofertelor: mun. Chișinău, bd. Dacia 58/C, com. Băcioi**

*Ofertele întârziate vor fi respinse.*

**22. Persoanele autorizate să asiste la deschiderea ofertelor:**

*Ofertanții sau reprezentanții acestora au dreptul să participe la deschiderea ofertelor, cu excepția cazului când ofertele au fost depuse prin SIA "RSAP".*

**23. Termenul pentru încheierea contractului constituie 6 zile lucrătoare de la data desemnării a câștigătorului cu respectarea , după caz a termenelor de așteptare în sensul prevederilor art. 32 alin. (1), lit. a) a Legii achizițiilor publice al Republicii Moldova.**

24. Limba sau limbile în care trebuie redactate ofertele sau cererile de participare: **de stat**
25. Denumirea și adresa organismului competent de soluționare a contestațiilor:  
*Agenția Națională pentru Soluționarea Contestațiilor*  
*Adresa: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr.124 (et.4), MD 2001;*  
*Tel/Fax/email: 022-820 652, 022 820-651, contestatii@ansc.md*
26. Data publicării conform SIA RSAP
27. Data transmiterii spre publicare conform SIA RSAP
28. În cadrul procedurii de achiziție publică se va utiliza/accepta:

| Denumirea instrumentului electronic                              | Se va utiliza/accepta sau nu |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| depunerea electronică a ofertelor sau a cererilor de participare | Se va utiliza                |
| sistemul de comenzi electronice                                  | Se va utiliza                |
| facturarea electronică                                           | Se va utiliza                |
| plățile electronice                                              | Se va utiliza                |

Președinte al Grupului de lucru:

Constantin GORINCIOI

---

(Semnătura)

## Lot 1: Servicii de mentenanță pentru echipamentele de climatizare a centrului de date SNUAU 112

---

### 1. Obiectiv General

Prezentul Caiet de Sarcini stabilește cerințele tehnice și operaționale pentru achiziția serviciilor de mentenanță. Scopul este asigurarea funcționării continue și fiabile a infrastructurii de climatizare din centrul de date al I.P. "Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112" (SNUAU 112).

---

### 2. Obiectul Contractului

Contractul include servicii complete de mentenanță pentru următoarele echipamente de climatizare de precizie:

| Tip Componentă               | Descriere                                                        | Cantitate |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Sistem de climatizare</b> | ASD251, Precision Stulz Cyber Air model ASD251A with freecooling | 4         |
| <b>Unitate externă</b>       | KSV037A21p, Stulz Cyber Air External Unit                        | 4         |

*\*Notă: Două sisteme de climatizare sunt funcționale și asigură redundanța necesară. Celelalte două echipamente sunt depozitate și fac, de asemenea, obiectul contractului.*

---

### 3. Sarcinile Ofertantului

Ofertantul va presta o gamă completă de servicii pentru a garanta menținerea unui mediu climatic optim în sala de servere.

#### 3.1. Tipuri de Mentenanță și Suport Tehnic

- **Mentenanță Preventivă:** Efectuarea de vizite și lucrări de întreținere periodice, conform unui grafic detaliat prezentat în ofertă și aliniat cu recomandările producătorului Stulz.
  - **Mentenanță Corectivă:** Diagnosticarea și soluționarea incidentelor ce cauzează nefuncționarea sau degradarea performanțelor echipamentelor. Ofertantul este responsabil de asigurarea pieselor de schimb necesare pentru reparații.
  - **Soluții Temporare:** Furnizarea de soluții provizorii pentru problemele complexe, pentru a asigura continuitatea funcțiilor de bază (climatizarea sălii) până la o rezolvare definitivă.
  - **Suport Tehnic:** Asigurarea unui serviciu de tip **call center 24/7** pentru preluarea solicitărilor tehnice.
  - **Actualizări Software:** Aplicarea corecțiilor și actualizărilor de software pe echipamentele instalate, la recomandarea producătorului.
- 

### 4. Sistemul de Gestionare a Tichetelor (Helpdesk)

Ofertantul va pune la dispoziția autorității contractante un sistem software pentru managementul incidentelor, care trebuie să îndeplinească următoarele cerințe:

- **Accesibilitate:** Platformă web modernă cu design responsiv (responsive design).
  - **Înregistrare și Notificare:** Permite deschiderea tichetelor prin e-mail sau direct în platformă, cu alocarea unui identificator unic și notificare automată.
  - **Management Utilizatori:** Oferă autorității contractante autonomie în gestionarea conturilor de utilizatori.
  - **Clasificare și Prioritizare:** Permite definirea de categorii (defect, eroare etc.) și criterii de urgență pentru solicitări.
  - **Documentare Completă:** Înregistrarea detaliată a problemei, cu posibilitatea de a atașa orice tip de fișier (documente, capturi de ecran etc.).
  - **Urmărirea Fluxului:** Înregistrează automat data și ora, permite definirea fluxurilor de escaladare pe niveluri de suport (Nivel 1, 2, 3) și păstrează un istoric complet al comunicărilor pentru fiecare tichet.
  - **Statusuri Tichet:** Tichetul va avea cel puțin următoarele stări:
    - **Open:** Tichetul este deschis, iar timpul de soluționare se contorizează.
    - **Solved:** O soluție a fost implementată, iar contorizarea timpului de soluționare este oprită.
    - **Closed:** Status setat de autoritatea contractantă la confirmarea soluției. Dacă soluția este respinsă, tichetul revine în starea "Open", iar timpul petrecut anterior în "Solved" se adaugă la timpul total de soluționare.
  - **Raportare și Dashboard:**
    - Funcții de căutare avansată a tichetelor.
    - Generarea de rapoarte personalizate cu posibilitate de export în format Excel.
    - Un dashboard vizual cu grafice și statistici cheie: numărul de tichete (deschise, soluționate, închise), starea problemelor identificate și respectarea SLA.
- 

## 5. Clasificarea Incidentelor și Timpii de Răspuns (SLA)

Incidentele vor fi clasificate și gestionate conform următoarelor niveluri de severitate:

- **CRITIC:**
    - **Descriere:** Sistemul de climatizare este complet nefuncțional (ambele unități de condiționare sunt oprite), punând în pericol echipamentele din sala de servere.
    - **Timp de Reacție: 2 ore** (timpul de la deschiderea tichetului până la începerea intervenției).
    - **Timp de Soluționare: 12 ore** (timpul de la deschiderea tichetului până la restabilirea climatizării, chiar și printr-o soluție temporară).
  - **MAJOR:**
    - **Descriere:** Unul dintre echipamentele de climatizare intră în regim de avarie, cu funcții limitate sau performanțe degradate, dar cel puțin o unitate rămâne funcțională.
    - **Timp de Reacție: 8 ore.**
    - **Timp de Soluționare: 24 ore.**
  - **MINOR:**
    - **Descriere:** Un echipament afișează o alarmă sau se constată o problemă care nu influențează funcțiile de bază și nu prezintă risc de degradare a situației.
    - **Timp de Reacție: 24 ore.**
    - **Timp de Soluționare: 96 ore.**
-

## 6. Cerințe de Calificare pentru Ofertant

- **Autorizare:** Ofertantul trebuie să dețină o autorizație validă emisă de producător (Stulz) pentru a presta servicii de mentenanță. Aceasta trebuie dovedită prin certificate, contracte sau alte acorduri oficiale.
- **Personal Calificat:** Ofertantul trebuie să dispună de specialiști calificați, a căror competență este dovedită prin diplome de studii sau certificate de absolvire a cursurilor de specialitate de la producătorul echipamentelor.

---

## 7. Indicatori de Performanță (SLA) și Penalități

Performanța contractului va fi măsurată prin următorii indicatori, cu obiectivul principal de a asigura o disponibilitate de 99,99% a sistemului de climatizare.

| Indicator                                      | Obiectiv           | Descriere                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Disponibilitatea Sistemului (Ds)</b>        | <b>&gt; 99,99%</b> | Raportul dintre timpul de funcționare și timpul total de observație, calculat cumulativ de la începutul contractului. Timpul total de nefuncționare completă nu trebuie să depășească 53 de minute pe an. |
| <b>Rata de Reacție la Incident (Rr)</b>        | <b>&gt; 90%</b>    | Procentul de incidente la care s-a reacționat în termenii agreeți.                                                                                                                                        |
| <b>Rata de Soluționare a Incidentelor (Rs)</b> | <b>&gt; 90%</b>    | Procentul de incidente pentru care s-a oferit o soluție în timpul agreeat.                                                                                                                                |

În cazul nerealizării acestor indicatori, se vor aplica penalități din valoarea serviciilor pentru perioada de calcul, conform grilei de mai jos:

| Indicator                        | Nivel Atins    | Penalitate |
|----------------------------------|----------------|------------|
| <b>Disponibilitate (Pds)</b>     | > 99,99%       | 0%         |
|                                  | 99,9% - 99,99% | 1%         |
|                                  | 99,8% - 99,9%  | 2%         |
|                                  | < 99,8%        | 3%         |
| <b>Rata de Reacție (Prr)</b>     | > 90%          | 0%         |
|                                  | 80% - 90%      | 1%         |
|                                  | < 80%          | 2%         |
| <b>Rata de Soluționare (Prs)</b> | > 90%          | 0%         |

|  |           |    |
|--|-----------|----|
|  | 80% - 90% | 1% |
|  | < 80%     | 2% |

**Formula de calcul pentru penalitatea totală este:**  $P = P_{ds} + P_{rr} + P_{rs}$ .

---

## 8. Plată și Raportare

- Ofertantul va prezenta lunar un act de prestare a serviciilor.
- Actul va fi însoțit obligatoriu de un raport detaliat privind executarea indicatorilor SLA. Indicatorii  $P_{rr}$  și  $P_{rs}$  se vor calcula pentru perioada de raportare curentă, iar  $P_{ds}$  se va calcula cumulat de la începutul contractului.

Plata se va efectua pe baza rezultatelor demonstrate și a penalităților aplicate, dacă există, pe baza raportului lunar de lucrări executate.

## Caiet de Sarcini

### Servicii de mentenanță pentru infrastructură de generare și distribuție a energiei electrice pentru centrele de date SNUAU 112

#### 1. Obiectiv General

Prezentul Caiet de Sarcini stabilește cerințele tehnice și operaționale pentru achiziția serviciilor de mentenanță preventivă, corectivă și de urgență. Scopul este asigurarea funcționării continue, sigure și eficiente a întregii infrastructuri de energie electrică ce deservește cele două centre de date ale Serviciului Național Unic pentru Apelurile de Urgență (SNUAU 112), de la sursele de alimentare externe până la echipamentele finale din sălile de servere.

#### 2. Obiectul Contractului

Contractul include servicii complete de mentenanță pentru următoarele componente ale infrastructurii energetice, fără a se limita la acestea:

##### 2.1. Sistemul de Generare a Energiei Electrice

Ofertantul va asigura mentenanța pentru următoarele echipamente specifice:

| Tip Componentă                     | Descriere                                                     | Cantitate |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Sistem de generare energie*</b> | <b>EY-120F-SA, Genset 120</b> complet cu carcasă însonorizată | 2         |
| <b>ATS</b>                         | Automatic Transfer Switch (Comutator automat de transfer)     | 2         |
| <b>FQR</b>                         | Frequency Regulator (Regulator de frecvență)                  | 2         |
| <b>FUEL TANK</b>                   | Rezervor de combustibil 1500L                                 | 2         |
| <b>ELECTRONIC BOARD</b>            | ComAp AMF25 + IB-LITE                                         | 2         |

Un sistem de generare este instalat și operațional, iar al doilea este temporar depozitat. Ambele sisteme fac obiectul contractului.

##### 2.2. Infrastructura Extinsă de Energie Electrică

Furnizorul va efectua întreținerea preventivă și corectivă a elementelor infrastructurii de distribuție a energiei electrice care asigură alimentarea echipamentelor centrele de date (inclusiv panouri, cabluri, conexiuni și ATS), cu scopul de a asigura continuitatea și siguranța alimentării.

---

### 3. Sarcinile Ofertantului

Ofertantul va presta o gamă completă de servicii pentru a garanta fiabilitatea infrastructurii.

#### 3.1. Tipuri de Mentenanță și Suport Tehnic

- **Mentenanță Preventivă:** Efectuarea de inspecții și lucrări de întreținere periodice, conform unui grafic prezentat în ofertă și aliniat cu recomandările producătorilor. Aceasta include verificări funcționale, măsurarea parametrilor, curățarea componentelor și întreținere tehnică regulată.
  - **Mentenanță Corectivă:** Diagnosticarea și soluționarea incidentelor care duc la nefuncționarea sau degradarea performanțelor echipamentelor. Ofertantul va asigura piesele de schimb necesare pentru înlocuirea componentelor defecte sau la finalul duratei de viață. Piesele de schimb utilizate trebuie să fie originale sau autorizate oficial de producător, pentru a garanta compatibilitatea și fiabilitatea.
  - **Mentenanță de Urgență:** Intervenții rapide în caz de avarii critice, cu asigurarea de soluții temporare pentru restabilirea funcționalității în cel mai scurt timp, urmate de soluții definitive.
  - **Suport Tehnic:** Asigurarea unui serviciu de tip **call center 24/7** pentru preluarea solicitărilor.
  - **Actualizări Software:** Aplicarea corecțiilor de software pe echipamentele instalate, la recomandarea producătorului.
  - **Asistență Tehnică:** Asistență la conectarea/deconectarea echipamentelor în centrele de procesare a datelor/centrele de procesare a apelurilor de urgență, la cererea clientului. Costurile suplimentare aferente intervenției furnizorului în acest caz (piese de schimb, materiale etc.) sunt convenite în prealabil și sunt specificate într-un acord suplimentar la contractul principal.
- 

### 4. Sistemul de Gestionare a Tichetelor (Helpdesk)

Ofertantul va pune la dispoziția autorității contractante un sistem software de gestionare a tichetelor pentru raportarea, urmărirea și soluționarea tuturor incidentelor. Sistemul trebuie să îndeplinească următoarele cerințe:

- **Accesibilitate:** Platformă web cu design responsiv (responsive design).
- **Înregistrare și Notificare:** Înregistrarea solicitărilor prin e-mail sau direct în platformă, cu alocarea unui identificador unic și trimiterea automată de notificări.
- **Management Utilizatori:** Posibilitatea ca autoritatea contractantă să își gestioneze propriile conturi de utilizatori.
- **Clasificare și Prioritare:** Definirea de categorii de solicitări (ex: defect, eroare, cerere de informații), alocarea unui criteriu de urgență și posibilitatea de a grupa incidentele pe module.
- **Documentare:** Înregistrarea detaliată a problemei, cu posibilitatea de a atașa orice tip de fișier (documente, imagini etc.).
- **Urmărirea Fluxului:** Înregistrarea automată a datei și orei, gestionarea informațiilor despre personalul de suport, definirea fluxurilor de escaladare între nivelurile de competență (Nivel 1, 2, 3) și evidența tuturor comunicărilor pe tichet.
- **Statusuri Tichet:** Tichetul trebuie să aibă cel puțin următoarele stări:
  - **Open:** Tichetul este deschis și timpul de soluționare se contorizează.
  - **Solved:** O soluție a fost implementată. Cronometrul pentru soluționare se oprește.
  - **Closed:** Status setat de autoritatea contractantă după validarea soluției. Dacă soluția este respinsă, tichetul revine în "Open", iar timpul petrecut anterior în "Solved" se adaugă la timpul total de soluționare.
- **Raportare și Dashboard:**
  - Funcționalități avansate de căutare a tichetelor (după dată, temă, conținut).
  - Generarea de rapoarte personalizate (după tip, urgență, timp de rezolvare etc.) cu posibilitate de export în format Excel.

- Un dashboard vizual care să afișeze grafice și statistici cheie: numărul de tichete deschise/soluționate/închise, starea problemelor identificate și grafice cu respectarea SLA.

## 5. Clasificarea Incidentelor și Timpii de Răspuns (SLA)

Toate incidentele vor fi clasificate și gestionate conform următoarelor niveluri de severitate:

- **CRITIC:**
  - **Descriere:** Situație în care echipamentul de generare nu funcționează (nu pornește, nu generează energie) sau o avarie majoră în infrastructura de distribuție ce duce la întreruperea alimentării.
  - **Timp de Reacție: 2 ore** (timpul de la deschiderea tichetului până la startul intervenției fizice sau remote).
  - **Timp de Soluționare: 12 ore** (timpul de la deschiderea tichetului până la restabilirea funcționalității, chiar și printr-o soluție temporară).
- **MAJOR:**
  - **Descriere:** Un echipament menționat sus intră în regim de avarie, cu funcții limitate sau performanțe degradate, dar care continuă să asigure funcția de bază (ex: energie garantată).
  - **Timp de Reacție: 8 ore.**
  - **Timp de Soluționare: 48 ore.**
- **MINOR:**
  - **Descriere:** O alarmă afișată de un echipament sau o problemă care nu influențează funcțiile de bază și nu prezintă risc de degradare.
  - **Timp de Reacție: 24 ore.**
  - **Timp de Soluționare: 96 ore.**

## 6. Cerințe de Calificare pentru Ofertant

- **Autorizare:** Ofertantul trebuie să dețină autorizația producătorului pentru a presta servicii de mentenanță pentru echipamentele incluse în contract. Aceasta va fi dovedită prin certificate, contracte sau acorduri valide.
- **Personal Calificat:** Ofertantul trebuie să demonstreze că dispune de specialiști calificați și autorizați pentru a interveni asupra întregii game de echipamente. Calificarea va fi dovedită prin diplome de studii sau certificate de absolvire a cursurilor de specialitate de la producătorii de echipamente.

## 7. Indicatori de Performanță (SLA) și Penalități

Performanța serviciilor va fi măsurată prin următorii indicatori, cu obiective clare:

| Indicator                                      | Obiectiv          | Descriere                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Disponibilitatea Sistemului (Ds)</b>        | <b>&gt; 99,9%</b> | Raportul dintre timpul total de funcționare a sistemului și timpul total de observație. Se calculează cumulativ de la începutul contractului. Durata maximă de nefuncționare nu trebuie să depășească 8,76 ore pe an. |
| <b>Rata de Reacție la Incident (Rr)</b>        | <b>&gt; 90%</b>   | Procentul de incidente la care s-a intervenit în timpul de reacție agreed.                                                                                                                                            |
| <b>Rata de Soluționare a Incidentelor (Rs)</b> | <b>&gt; 90%</b>   | Procentul de incidente pentru care s-a oferit o soluție în timpul de soluționare agreed.                                                                                                                              |

Pentru nerealizarea acestor indicatori se vor aplica penalități calculate din suma serviciilor pentru perioada de raportare (lunară sau trimestrială), după cum urmează:

| Indicator                 | Nivel Atins   | Penalitate |
|---------------------------|---------------|------------|
| Disponibilitate (Pds)     | > 99,9%       | 0%         |
|                           | 99,8% - 99,9% | 1%         |
|                           | 99,7% - 99,8% | 2%         |
|                           | < 99,7%       | 3%         |
| Rata de Reacție (Prr)     | > 90%         | 0%         |
|                           | 80% - 90%     | 1%         |
|                           | < 80%         | 2%         |
| Rata de Soluționare (Prs) | > 90%         | 0%         |
|                           | 80% - 90%     | 1%         |
|                           | < 80%         | 2%         |

**Formula de calcul pentru penalitatea totală este:**  $P = Pds + Prr + Prs$ . Indicatorii Prr și Prs se calculează pentru perioada de raportare curentă, iar Pds se calculează cumulativ de la începutul contractului.

---

## 8. Plată și Raportare

- Ofertantul va prezenta lunar un act de prestare a serviciilor.
- Acest act va fi însoțit obligatoriu de un raport detaliat de executare a indicatorilor SLA pentru perioada respectivă.
- Plata se va efectua pe baza rezultatelor demonstrate și a penalităților aplicate, dacă există, pe baza raportului lunar de lucrări executate.