

### Specificații tehnice

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

|                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numărul procedurii de achiziție nr. <b>ocds-b3wdp1-MD-1669878679175</b> din <b>23 decembrie 2022</b>                                                                                                                                             |
| Obiectul achiziției: <b>Servicii de deservire și mentinere a infrastructurii Sistemului Informațional al BNM (serve, stocuri de date, echipamente de rețea, imprimante și aparate multifuncționale, licențele IDEA, VmWare, WhatsUp și Fudo)</b> |

| Denumirea serviciilor / bunurilor                                                            | Denumirea modelului/ serviciului | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Standarde de referință |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1                                                                                            | 2                                | 3               | 4            | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 7                      |
| <b>Lot 4: Servicii de extindere a termenului de garanție a echipamentului de rețea Cisco</b> |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                        |
| Servicii de extindere a termenului de garanție pentru 2 echipamente Cisco ASA 5525-X         |                                  | EU              | CISCO        | <p><b>Tip:</b> Extinderea termenului de garanție pentru 2 (două) echipamente Cisco ASA 5525-X with FirePOWER Services, 8GE, AC, 3DES/AES, SSD.</p> <p><b>Cerințe:</b> Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Cisco Systems, Inc.) pentru perioada 20.02.2023-19.02.2024, de tipul “CISCO Smart Net Total Care 8x5xNBD” (sau alt tip prevăzut de producător, 1 year - On-site - Maintenance - Parts and Labour - Electronic and Physical”) pentru echipamentele Cisco ASA 5525-X, cu următoarele numere de serie: FTX2237W08K, FTX2237W08M.</p> <p><b>Cerințe de prestare a serviciilor de garanție, min.:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>posibilitatea contactării imediate a Prestatorului la linia „hot-line” în scopul raportării unei defecțiuni sau probleme;</li> <li>executarea tuturor lucrărilor legate de primirea anunțurilor privind defecțiunile depistate în lucrul echipamentului de rețea CISCO, plasarea comenzii</li> </ol> | <p>Tip: Extinderea termenului de garanție pentru 2 (două) echipamente Cisco ASA 5525-X with FirePOWER Services, 8G Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Cisco Systems, Inc.) pentru perioada 20.02.2023-19.02.2024, de tipul “CISCO Smart Net Total Care 8x5xNBD” (sau alt tip prevăzut de producător, 1 year - On-site - Maintenance - Parts and Labour - Electronic and Physical”) pentru echipamentele Cisco ASA 5525-X, cu următoarele numere de serie: FTX2237W08K, FTX2237W08M.E, AC, 3DES/AES, SSD.</p> <p>Cerințe de prestare a serviciilor de garanție</p> <p>Tip: Extinderea termenului de garanție pentru 2 (două) echipamente Cisco ASA 5525-X with FirePOWER Services, 8GE, AC, 3DES/AES, SSD.</p> | Nu se aplică           |

| Denumirea serviciilor / bunurilor | Denumirea modelului/ serviciului | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Standarde de referință |
|-----------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                                   |                                  |                 |              | <p>către producătorul echipamentului și înlocuirea componentelor defecte din contul Prestatorului, utilizând componente livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei. Piese defecte, care au fost înlocuite, devin proprietatea Prestatorului și sunt transmise Prestatorului în termen de 2 săptămâni de la momentul înlocuirii acestora în baza actului de predare-primire semnat de către Părți;</p> <p>3. la solicitarea Beneficiarului lucrările de deservire / reparație se execută de către personalul Prestatorului și în afara zilelor de lucru (în zilele de odihnă);</p> <p>4. la finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va fi obligat să prezinte Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</p> <p><b>Forma prezentării garanției:</b> Prestatorul va trebui să prezinte până la 20.02.2023 un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o confirmare pe site-ul producătorului că produsele sunt acoperite de garanție pentru perioada solicitată. Pentru confirmarea extinderii garanției cu întârziere, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime de 0,1% din costul poziției confirmate cu întârziere.</p> | <p>Cerințe: Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Cisco Systems, Inc.) pentru perioada 20.02.2023-19.02.2024, de tipul “CISCO Smart Net Total Care 8x5xNBD” (sau alt tip prevăzut de producător, 1 year - On-site - Maintenance - Parts and Labour - Electronic and Physical”) pentru echipamentele Cisco ASA 5525-X, cu următoarele numere de serie: FTX2237W08K, FTX2237W08M.</p> <p>Cerințe de prestare a serviciilor de garanție, min.:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. posibilitatea contactării imediate a Prestatorului la linia „hot-line” în scopul raportării unei defecțiuni sau probleme;</li> <li>2. executarea tuturor lucrărilor legate de primirea anunțurilor privind defecțiunile depistate în lucrul echipamentului de rețea CISCO, plasarea comenzii către producătorul echipamentului și înlocuirea componentelor defecte din contul Prestatorului, utilizând componente livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei. Piese defecte, care au fost înlocuite, devin proprietatea Prestatorului și sunt transmise Prestatorului în termen de 2 săptămâni de la momentul înlocuirii</li> </ol> |                        |

| Denumirea serviciilor / bunurilor | Denumirea modelului/ serviciului | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Standarde de referință |
|-----------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                                   |                                  |                 |              |                                                                           | <p>acestora în baza actului de predare-primire semnat de către Părți;</p> <p>3. la solicitarea Beneficiarului lucrările de deservire / reparație se execută de către personalul Prestatorului și în afara zilelor de lucru (în zilele de odihnă);</p> <p>4. la finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va fi obligat să prezinte Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</p> <p>Forma prezentării garanției: Prestatorul va trebui să prezinte până la 20.02.2023 un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o confirmare pe site-ul producătorului că produsele sunt acoperite de garanție pentru perioada solicitată. Pentru confirmarea extinderii garanției cu întârziere, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime de 0,1% din costul poziției confirmate cu întârziere.</p> <p>Forma prezentării garanției: Până la data de 20 februarie 2023, furnizorul va furniza un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o confirmare pe site-ul producătorului că produsele sunt acoperite de garanție pentru perioada solicitată. Pentru confirmarea extinderii garanției cu întârziere, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime de 0,1% din costul poziției confirmate cu întârziere</p> |                        |

| Denumirea serviciilor / bunurilor                                                 | Denumirea modelului/ serviciului | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Standarde de referință |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Servicii de extindere a termenului de garanție pentru 2 echipamente CISCO ISR4431 |                                  |                 |              | <p><b>Tip:</b> Extinderea termenului de garanție pentru 2 (două) echipamente CISCO ISR4431.</p> <p><b>Cerințe:</b> Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Cisco Systems, Inc.) pentru perioada 01.07.2023-30.06.2024, de tipul “CISCO Smart Net Total Care 8x5xNBD” (sau alt tip prevăzut de producător, 1 year - On-site - Maintenance - Parts and Labour - Electronic and Physical”) pentru echipamentele Cisco ISR4431, cu următoarele date de referință: s/n: FGL2420L5M7, FGL2420L5N4.</p> <p><b>Cerințe de prestare a serviciilor de garanție, min.:</b></p> <p>1. posibilitatea contactării imediate a Prestatorului la linia „hot-line” în scopul raportării unei defecțiuni sau probleme;</p> <p>2. executarea tuturor lucrărilor legate de primirea anunțurilor privind defecțiunile depistate în lucrul echipamentului de rețea CISCO, plasarea comenzii către producătorul echipamentului și înlocuirea componentelor defecte din contul Prestatorului, utilizând componente livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei. Piese defecte, care au fost înlocuite, devin proprietatea Prestatorului și sunt transmise Prestatorului în termen de 2 săptămâni de la</p> | <p>Tip: Extinderea termenului de garanție pentru 2 (două) echipamente CISCO ISR4431</p> <p>Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Cisco Systems, Inc.) pentru perioada 01.07.2023-30.06.2024, de tipul “CISCO Smart Net Total Care 8x5xNBD” (sau alt tip prevăzut de producător, 1 year - On-site - Maintenance - Parts and Labour - Electronic and Physical”) pentru echipamentele Cisco ISR4431, cu următoarele date de referință: s/n: FGL2420L5M7, FGL2420L5N4.</p> <p>Cerințe de prestare a serviciilor de garanție</p> <p>1. posibilitatea contactării imediate a Prestatorului la linia „hot-line” în scopul raportării unei defecțiuni sau probleme;</p> <p>2. executarea tuturor lucrărilor legate de primirea anunțurilor privind defecțiunile depistate în lucrul echipamentului de rețea CISCO, plasarea comenzii către producătorul echipamentului și înlocuirea componentelor defecte din contul Prestatorului, utilizând componente livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei. Piese defecte, care au fost înlocuite, devin proprietatea Prestatorului și sunt transmise Prestatorului în termen de 2</p> | Nu se aplică           |

| Denumirea serviciilor / bunurilor                                                                     | Denumirea modelului/ serviciului | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Standarde de referință |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                                                                                                       |                                  |                 |              | <p>momentul înlocuirii acestora în baza actului de predare-primire semnat de către Părți;</p> <p>3. la solicitarea Beneficiarului lucrările de deservire / reparație se execută de către personalul Prestatorului și în afara zilelor de lucru (în zilele de odihnă);</p> <p>4. la finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va fi obligat să prezinte Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</p> <p><b>Forma prezentării garanției:</b> Prestatorul va trebui să prezinte un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o confirmare pe site-ul producătorului că produsele sunt acoperite de garanție pentru perioada solicitată. Pentru confirmarea extinderii garanției cu întârziere, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime de 0,1% din costul poziției confirmate cu întârziere. Se acceptă prezentarea confirmării în perioada 01.06.2023-30.06.2023.</p> | <p>săptămâni de la momentul înlocuirii acestora în baza actului de predare-primire semnat de către Părți;</p> <p>3. la solicitarea Beneficiarului lucrările de deservire / reparație se execută de către personalul Prestatorului și în afara zilelor de lucru (în zilele de odihnă);</p> <p>4. la finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va fi obligat să prezinte Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</p> <p>Forma prezentării garanției:<br/>Furnizorul de servicii va furniza un document de confirmare primit de la producător care garantează o prelungire a perioadei de garanție pentru echipament, sau o confirmare pe site-ul producătorului că produsele sunt acoperite de garanție pentru perioada solicitată. Pentru confirmarea intempestivă a prelungirii garanției, Furnizorul plătește o penalizare în valoare de 0,1% din valoarea poziției confirmate în timp util. Depunerea confirmării este acceptată în perioada 01.06.2023 - 30.06.2023.</p> |                        |
| <b>Lot 5: Servicii de extindere a termenului de garanție a infrastructurii RRC și CRM</b>             |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                        |
| Servicii de extindere a termenului de garanție pentru 3 servere pentru baze de date de tip 1 HP DL360 |                                  | EU              | HPE          | <p><b>Tip:</b> Extinderea termenului de garanție pentru 3 (trei) servere pentru baze de date de tip 1 HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server, procurate în anul 2016.</p> <p><b>Cerințe de inițiere a serviciilor:</b> Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Hewlett-Packard Enterprise)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Serviciile va fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Hewlett Packard Enterprise) pentru perioada 01.03.2023-28.02.2024 pentru serverele HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server cu următoarele date de referință: p/n: 755258-B21; s/n:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Nu se aplică           |

| Denumirea serviciilor / bunurilor | Denumirea modelului/ serviciului | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant | Standarde de referință |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|-----------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Gen9 8SFF CTO Server              |                                  |                 |              | <p>pentru perioada 01.03.2023-28.02.2024 pentru serverele HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server cu următoarele date de referință: p/n: 755258-B21; s/n: CZJ6460GV6; CZJ6460GV7; CZJ6460GV8.</p> <p><b>Cerințe de prestare a serviciilor</b> în perioada extinsă a termenului de garanție va include:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Asistența tehnică în caz de incidentele și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service-Desk.</li><li>- Prestatorul 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 Prestatorului și echipa Beneficiarului, acces rapid la soluțiile existente, istoria solicitărilor/problemelor și gestionarea informației, după caz, rapoarte statistice care să permită monitorizarea și analiza calității serviciilor (durata de rezolvare, timp de remediere etc.). În acest scop, Ofertantul va descrie în ofertă modul, procedurile de lucru și datele de contact al serviciului Service-Desk, după caz, instrumentul de gestionare a solicitărilor.</li><li>- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a solicitării:</li></ul> <p>Tabelul 1:</p> <table><tr><td>Clasificarea gravității</td><td>Descrierea</td></tr></table> | Clasificarea gravității                                | Descrierea             | <p>CZJ6460GV6; CZJ6460GV7; CZJ6460GV8</p> <p>În perioada extinsă a termenului de garanție va include:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Asistența tehnică în caz de incidentele și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service Desk.</li><li>- Prestatorul va asigura 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 Prestatorului și echipa Beneficiarului, acces rapid la soluțiile existente, istoria solicitărilor/problemelor și gestionarea informației, după caz, rapoarte statistice care să permită monitorizarea și analiza calității serviciilor (durata de rezolvare, timp de remediere etc.).</li><li>- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării,</li></ul> |  |
| Clasificarea gravității           | Descrierea                       |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                        |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |



| Denumirea serviciilor / bunurilor | Denumirea modelului/ serviciului | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                   |                                                                                                                                              |                   |                       | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant | Standarde de referință                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|-----------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                   |                                  |                 |              | Majoră                                                                                                                                      | Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate |                   |                       |                                                        | <i>considerând reguli de clasificare specificate în coloana 5 de acest tabelul.</i><br><i>- Prestatorul va asigura prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în coloana 5 de acest tabelul.</i><br><i>- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va executa lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Beneficiarului executarea lucrărilor de diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare.</i><br><i>- Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului.</i> |  |
|                                   |                                  |                 |              | 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              |                   |                       |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|                                   |                                  |                 |              | <i>- Prestatorul trebuie să asigure prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în tabelul de mai jos.</i><br><i>Tabelul 2:</i> |                                                                                                                                              |                   |                       |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|                                   |                                  |                 |              | Prioritate                                                                                                                                  | Timpul de valabilitate a serviciului                                                                                                         | Timpul de Răspuns | Timpul de Soluționare |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|                                   |                                  |                 |              | Majoră                                                                                                                                      | 7*24                                                                                                                                         | 30 min            | 8 ore                 |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|                                   |                                  |                 |              | Medie                                                                                                                                       | 5*8                                                                                                                                          | 60 min            | 10 zile lucrătoare    |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|                                   |                                  |                 |              | Minoră                                                                                                                                      | 5*8                                                                                                                                          | 120 min           | 20 zile lucrătoare    |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |

| Denumirea serviciilor / bunurilor | Denumirea modelului/ serviciului                                                                                               | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant | Standarde de referință                                                                                                         |        |                                     |       |                                      |        |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                                                                                |        |                                     |       |                                      |        |   |  |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------|-------|--------------------------------------|--------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------|-------|--------------------------------------|--------|---|--|
|                                   |                                                                                                                                |                 |              | <p>- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul trebuie să execute lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Beneficiarului executarea lucrărilor de diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare.</p> <p>- Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului.</p> <p>Tabelul 3:</p> <table><tr><td>Prioritatea solicitării</td><td>Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare</td></tr><tr><td>Majoră</td><td>1% pentru fiecare oră de întârziere</td></tr><tr><td>Medie</td><td>0,1% pentru fiecare zi de întârziere</td></tr><tr><td>Minoră</td><td>-</td></tr></table> <p>- Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include:</p> <p>a. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură</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 | - | <table><tr><td>Prioritatea solicitării</td><td>Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare</td></tr><tr><td>Majoră</td><td>1% pentru fiecare oră de întârziere</td></tr><tr><td>Medie</td><td>0,1% pentru fiecare zi de întârziere</td></tr><tr><td>Minoră</td><td>-</td></tr></table> <p>- Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include:</p> <p>a. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură</p> <p>b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;</p> <p>c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.</p> <p>- Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către</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 | - |  |
| 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                            | -                                                                                                                              |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                        |                                                                                                                                |        |                                     |       |                                      |        |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                                                                                |        |                                     |       |                                      |        |   |  |
| 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                            | -                                                                                                                              |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                        |                                                                                                                                |        |                                     |       |                                      |        |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                                                                                |        |                                     |       |                                      |        |   |  |



| Denumirea serviciilor / bunurilor | Denumirea modelului/ serviciului | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Standarde de referință |
|-----------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                                   |                                  |                 |              | <p>funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;</p> <p>b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;</p> <p>c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.</p> <p>- Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei.</p> <p>- La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va fi obligat să prezinte Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</p> <p><b>Forma prezentării garanției:</b> Prestatorul va trebui să prezinte până la 01.03.2023 un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o confirmare pe site-ul producătorului că produsele sunt acoperite de garanție pentru perioada solicitată. Pentru confirmarea extinderii garanției cu întârziere, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime de 0,1% din costul poziției confirmate cu întârziere.</p> | <p>personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei.</p> <p>- La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va prezenta Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</p> <p>Prestatorul va prezenta până la 01.03.2023 un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o confirmare pe site-ul producătorului că produsele sunt acoperite de garanție pentru perioada solicitată. Pentru confirmarea extinderii garanției cu întârziere, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime de 0,1% din costul poziției confirmate cu întârziere.</p> |                        |

| Denumirea serviciilor / bunurilor                                                                                         | Denumirea modelului/ serviciului | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Standarde de referință |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                                                                                                                           |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                        |
| Servicii de extindere a termenului de garanție pentru serverul pentru baze de date de tip 2 HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server |                                  | EU              | HPE          | <p><b>Tip:</b> Extinderea termenului de garanție pentru serverul pentru baze de date de tip 2 HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server, procurat în anul 2016.</p> <p><b>Cerințe de inițiere a serviciilor:</b> Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Hewlett-Packard Enterprise) pentru perioada 01.03.2023-28.02.2024 pentru serverul HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server cu următoarele date de referință: p/n: 755258-B21; s/n: CZJ6460GTL.</p> <p><b>Cerințe de prestare a serviciilor</b> în perioada extinsă a termenului de garanție va 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, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service-Desk.</li> <li>- Prestatorul 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 Prestatorului și echipa Beneficiarului, acces rapid la soluțiile existente, istoria solicitărilor/problemelor și gestionarea informației, după caz, rapoarte statistice care să</li> </ul> | <p>Serviciile va fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Hewlett-Packard Enterprise) pentru perioada 01.03.2023-28.02.2024 pentru serverul HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server cu următoarele date de referință: p/n: 755258-B21; s/n: CZJ6460GTL.</p> <p>În perioada extinsă a termenului de garanție va 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, trebuie să fie organizat printr-un serviciu ServiceDesk.</li> <li>- Prestatorul va asigura 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 Prestatorului și echipa Beneficiarului, acces rapid la soluțiile existente, istoria</li> </ul> | Nu se aplică           |

| Denumirea serviciilor / bunurilor | Denumirea modelului/ serviciului                                                                                                             | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant | Standarde de referință |        |                                                                                                                                              |       |                                                                                                              |        |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                   |                                                                                                                                              |                 |              | <p>permită monitorizarea și analiza calității serviciilor (durata de rezolvare, timp de remediere etc.). În acest scop, Ofertantul va descrie în ofertă modul, procedurile de lucru și datele de contact al serviciului Service-Desk, după caz, instrumentul de gestionare a solicitărilor.</p> <p>- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a solicitării:</p> <p>Tabelul 1:</p> <table><tr><th>Clasificarea gravității</th><th>Descrierea</th></tr><tr><td>Majoră</td><td>Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate</td></tr><tr><td>Medie</td><td>Probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului 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 funcționalitatea echipamentului</td></tr></table> <p>- Prestatorul trebuie să asigure prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în tabelul de mai jos.</p> <p>Tabelul 2:</p> | Clasificarea gravității                                | Descrierea             | 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 | <p>solicitărilor/problemelor și gestionarea informației, după caz, rapoarte statistice care să permită monitorizarea și analiza calității serviciilor (durata de rezolvare, timp de remediere etc.).</p> <p>- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând reguli de clasificare specificate în coloana 5 de acest tabelul.</p> <p>- Prestatorul va asigura prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în coloana 5 de acest tabelul.</p> <p>- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va executa lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Beneficiarului executarea lucrărilor de diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare.</p> <p>- Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată</p> |  |
| Clasificarea gravității           | Descrierea                                                                                                                                   |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                        |                        |        |                                                                                                                                              |       |                                                                                                              |        |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| 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              |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                        |                        |        |                                                                                                                                              |       |                                                                                                              |        |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |

| Denumirea serviciilor / bunurilor | Denumirea modelului/ serviciului | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |                   |                       | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant                                                                                                                 | Standarde de referință                                                                                                         |
|-----------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   |                                  |                 |              | Prioritate                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Timpul de valabilitate a serviciului | Timpul de Răspuns | Timpul de Soluționare | în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului. |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              | Majoră                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 7*24                                 | 30 min            | 8 ore                 | Prioritatea solicitării                                                                                                                                                | Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare |
|                                   |                                  |                 |              | Medie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 5*8                                  | 60 min            | 10 zile lucrătoare    |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              | Minoră                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 5*8                                  | 120 min           | 20 zile lucrătoare    |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              | - La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul trebuie să execute lucrările de remediere a defectiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Beneficiarului executarea lucrărilor de diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare.                                                         |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              | - Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului. |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              | Tabelul 3:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |

| Denumirea serviciilor / bunurilor | Denumirea modelului/ serviciului | Țara de origine | Producătorul                                                               | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Standarde de referință |
|-----------------------------------|----------------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                                   |                                  |                 |                                                                            | <div><div>Prioritatea solicitării</div><div>Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | <div>c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.<br/>- Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei.<br/>- La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va prezenta Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</div> |                        |
|                                   |                                  |                 | <div><div>Majoră</div><div>1% pentru fiecare oră de întârziere</div></div> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                        |
|                                   |                                  |                 | <div><div>Medie</div><div>0,1% pentru fiecare zi de întârziere</div></div> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                        |
|                                   |                                  |                 | <div><div>Minoră</div><div>-</div></div>                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                        |
|                                   |                                  |                 |                                                                            | <div>- Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include:<br/>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;<br/>b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;<br/>c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.</div> <div>- Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de</div> |  | <div>Prestatorul va prezenta până la 01.03.2023 un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o confirmare pe site-ul producătorului că produsele sunt acoperite de garanție pentru perioada solicitată.<br/>Pentru</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                        |

| Denumirea serviciilor / bunurilor                                                                                              | Denumirea modelului/ serviciului | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Standarde de referință |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                                                                                                                                |                                  |                 |              | <p><i>schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei.</i></p> <p><i>- La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va fi obligat să prezinte Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</i></p> <p><b>Forma prezentării garanției:</b> Prestatorul va trebui să prezinte până la 01.03.2023 un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o confirmare pe site-ul producătorului că produsele sunt acoperite de garanție pentru perioada solicitată. Pentru confirmarea extinderii garanției cu întârziere, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime de 0,1% din costul poziției confirmate cu întârziere.</p> | <p><i>confirmarea extinderii garanției cu întârziere, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime de 0,1% din costul poziției confirmate cu întârziere</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                        |
| Servicii de extindere a termenului de garanție pentru 5 servere de virtualizare pentru aplicații HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server |                                  | EU              | HPE          | <p><b>Tip:</b> Extinderea termenului de garanție pentru 5 (cinci) servere de virtualizare pentru aplicații HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server, procurate în anul 2016.</p> <p><b>Cerințe de inițiere a serviciilor:</b> Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Hewlett-Packard Enterprise) pentru perioada 01.03.2023-28.02.2024 pentru serverele HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server cu următoarele date de referință: p/n: 755258-B21; s/n: CZJ6460GS8, CZJ6460GS9, CZJ6460GSB, CZJ6460GSD, CZJ6460GSC.</p> <p><b>Cerințe de prestare a serviciilor</b> în perioada extinsă a termenului de garanție va include:</p>                                                                                                                                                                                    | <p>Serviciile va fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Hewlett-Packard Enterprise) pentru perioada 01.03.2023- 28.02.2024 pentru serverele HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server cu următoarele date de referință: p/n: 755258-B21; s/n: CZJ6460GS8, CZJ6460GS9, CZJ6460GSB, CZJ6460GSD, CZJ6460GSC.</p> <p>În perioada extinsă a termenului de garanție va include:</p> <p>- Asistența tehnică în caz de</p> | Nu se aplică           |



| Denumirea serviciilor / bunurilor | Denumirea modelului/ serviciului                                                                                                             | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant | Standarde de referință |        |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                   |                                                                                                                                              |                 |              | <p>- Asistența tehnică în caz de incidentele și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service-Desk.</p> <p>- Prestatorul 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 Prestatorului și echipa Beneficiarului, acces rapid la soluțiile existente, istoria solicitărilor/problemelor și gestionarea informației, după caz, rapoarte statistice care să permită monitorizarea și analiza calității serviciilor (durata de rezolvare, timp de remediere etc.). În acest scop, Ofertantul va descrie în ofertă modul, procedurile de lucru și datele de contact al serviciului Service-Desk, după caz, instrumentul de gestionare a solicitărilor.</p> <p>- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a solicitării:</p> <p>Tabelul 1:</p> <table><tr><th>Clasificarea gravității</th><th>Descrierea</th></tr><tr><td>Majoră</td><td>Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate</td></tr></table> | Clasificarea gravității                                | Descrierea             | Majoră | Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate | <p>incidentele și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service Desk.</p> <p>- Prestatorul va asigura 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 Prestatorului și echipa Beneficiarului, acces rapid la soluțiile existente, istoria solicitărilor/problemelor și gestionarea informației, după caz, rapoarte statistice care să permită monitorizarea și analiza calității serviciilor (durata de rezolvare, timp de remediere etc.).</p> <p>- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând reguli de clasificare specificate în coloana 5 de acest tabelul.</p> <p>- Prestatorul va asigura prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în coloana 5 de acest tabelul.</p> |  |
| Clasificarea gravității           | Descrierea                                                                                                                                   |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                        |                        |        |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| Majoră                            | Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                        |                        |        |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |

| Denumirea serviciilor / bunurilor | Denumirea modelului/ serviciului | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                               |                                                                                                                                 |                   |                       | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Standarde de referință                                                                                                         |  |  |
|-----------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|                                   |                                  |                 |              | Medie                                                                                                                                                                                                                                   | Probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului fără a fi afectate funcționalitățile de bază                    |                   |                       |                                                        | - La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va executa lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Beneficiarului executarea lucrărilor de diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare.<br>- Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului. |                                                                                                                                |  |  |
|                                   |                                  |                 |              | Minoră                                                                                                                                                                                                                                  | Problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ funcționalitatea echipamentului |                   |                       |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                |  |  |
|                                   |                                  |                 |              | - Prestatorul trebuie să asigure prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în tabelul de mai jos.<br>Tabelul 2:                                                                                                           |                                                                                                                                 |                   |                       |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                |  |  |
|                                   |                                  |                 |              | Prioritate                                                                                                                                                                                                                              | Timpul de valabilitate a serviciului                                                                                            | Timpul de Răspuns | Timpul de Soluționare |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                |  |  |
|                                   |                                  |                 |              | Majoră                                                                                                                                                                                                                                  | 7*24                                                                                                                            | 30 min            | 8 ore                 |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                |  |  |
|                                   |                                  |                 |              | Medie                                                                                                                                                                                                                                   | 5*8                                                                                                                             | 60 min            | 10 zile lucrătoare    |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                |  |  |
|                                   |                                  |                 |              | Minoră                                                                                                                                                                                                                                  | 5*8                                                                                                                             | 120 min           | 20 zile lucrătoare    |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                |  |  |
|                                   |                                  |                 |              | - La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul trebuie să execute lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Beneficiarului executarea lucrărilor de |                                                                                                                                 |                   |                       | 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                                                                                            |  |  |

| Denumirea serviciilor / bunurilor | Denumirea modelului/ serviciului                                                                                               | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant | Standarde de referință                                                                                                         |        |                                     |       |                                      |        |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |                                      |        |   |  |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------|-------|--------------------------------------|--------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------|--------|---|--|
|                                   |                                                                                                                                |                 |              | <p>diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare.</p> <p>- Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului.</p> <p>Tabelul 3:</p> <table><tr><td>Prioritatea solicitării</td><td>Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare</td></tr><tr><td>Majoră</td><td>1% pentru fiecare oră de întârziere</td></tr><tr><td>Medie</td><td>0,1% pentru fiecare zi de întârziere</td></tr><tr><td>Minoră</td><td>-</td></tr></table> <p>- Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include:</p> <p>a. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;</p> | 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 | - | <table><tr><td>Medie</td><td>0,1% pentru fiecare zi de întârziere</td></tr><tr><td>Minoră</td><td>-</td></tr></table> <p>- Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include:</p> <p>a. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;</p> <p>b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;</p> <p>c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.</p> <p>- Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defectăunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator din contul său. Garanția</p> | Medie | 0,1% pentru fiecare zi de întârziere | Minoră | - |  |
| 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                            | -                                                                                                                              |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                        |                                                                                                                                |        |                                     |       |                                      |        |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |                                      |        |   |  |
| Medie                             | 0,1% pentru fiecare zi de întârziere                                                                                           |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                        |                                                                                                                                |        |                                     |       |                                      |        |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |                                      |        |   |  |
| Minoră                            | -                                                                                                                              |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                        |                                                                                                                                |        |                                     |       |                                      |        |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |                                      |        |   |  |

| Denumirea serviciilor / bunurilor | Denumirea modelului/ serviciului | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Standarde de referință |
|-----------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                                   |                                  |                 |              | <p><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>- Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vâmuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei.</p> <p>- La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va fi obligat să prezinte Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</p> <p><b>Forma prezentării garanției:</b> Prestatorul va trebui să prezinte până la 01.03.2023 un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o confirmare pe site-ul producătorului că produsele sunt acoperite de garanție pentru perioada solicitată. Pentru confirmarea extinderii garanției cu întârziere, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime de 0,1% din costul poziției confirmate cu întârziere.</p> | <p><i>include costul pieselor și al manoperei.</i></p> <p>- La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va prezenta Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</p> <p>Prestatorul va prezenta până la 01.03.2023 un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o confirmare pe site-ul producătorului că produsele sunt acoperite de garanție pentru perioada solicitată. Pentru confirmarea extinderii garanției cu întârziere, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime de 0,1% din costul poziției confirmate cu întârziere.</p> |                        |

| Denumirea serviciilor / bunurilor                                                                                             | Denumirea modelului/ serviciului       | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Standarde de referință |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Servicii de extindere a termenului de garanție pentru 2 echipamente de stocare de date HP 3PAR StoreServ 8200 2N Fld Int Base | HU4A6AC<br>HPE Tech Care Essential SVC | EU              | HPE          | <p><b>Tip:</b> Extinderea termenului de garanție pentru 2 (două) echipamente de stocare de date HP 3PAR StoreServ 8200 2N Fld Int Base, procurate în anul 2016.</p> <p><b>Cerințe de inițiere a serviciilor:</b> Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Hewlett-Packard Enterprise) pentru perioada 01.03.2023-28.02.2024 pentru echipamente de stocare de date, HP 3PAR StoreServ 8200 2N Fld Int Base cu următoarele date de referință: p/n: K2Q36A;s/n: CZ36472B08, CZ36472B09.</p> <p><b>Cerințe de prestare a serviciilor</b> în perioada extinsă a termenului de garanție va include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asistența tehnică în caz de incidentele și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service-Desk.</li> <li>- Prestatorul 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 Prestatorului și echipa Beneficiarului, acces rapid la soluțiile existente, istoria solicitărilor/problemelor și gestionarea informației, după caz, rapoarte statistice care să permită monitorizarea și analiza calității serviciilor (durata de rezolvare, timp de remediere etc.). În acest scop, Ofertantul va descrie în ofertă</li> </ul> | <p>Serviciile va fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Hewlett-Packard Enterprise) pentru perioada 01.03.2023-28.02.2024 pentru echipamente de stocare de date, HP 3PAR StoreServ 8200 2N Fld Int Base cu următoarele date de referință: p/n: K2Q36A;s/n: CZ36472B08, CZ36472B09.</p> <p>În perioada extinsă a termenului de garanție va include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asistența tehnică în caz de incidentele și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service Desk.</li> <li>- Prestatorul va asigura 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 Prestatorului și echipa Beneficiarului, acces rapid la soluțiile existente, istoria solicitărilor/problemelor și gestionarea</li> </ul> | Nu se aplică           |

| Denumirea serviciilor / bunurilor | Denumirea modelului/ serviciului                                                                                                             | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant | Standarde de referință |        |                                                                                                                                              |       |                                                                                                              |        |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                   |                                                                                                                                              |                 |              | <p>modul, procedurile de lucru și datele de contact al serviciului Service-Desk, după caz, instrumentul de gestionare a solicitărilor.</p> <p>- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a solicitării:</p> <p>Tabelul 1:</p> <table><tr><th>Clasificarea gravității</th><th>Descrierea</th></tr><tr><td>Majoră</td><td>Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate</td></tr><tr><td>Medie</td><td>Probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului 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 funcționalitatea echipamentului</td></tr></table> <p>- Prestatorul trebuie să asigure prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în tabelul de mai jos.</p> <p>Tabelul 2:</p> | Clasificarea gravității                                | Descrierea             | 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 | <p>informației, după caz, rapoarte statistice care să permită monitorizarea și analiza calității serviciilor (durata de rezolvare, timp de remediere etc.).</p> <p>- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând reguli de clasificare specificate în coloana 5 de acest tabelul.</p> <p>- Prestatorul va asigura prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în coloana 5 de acest tabelul.</p> <p>- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va executa lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Beneficiarului executarea lucrărilor de diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare.</p> <p>- Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va</p> |  |
| Clasificarea gravității           | Descrierea                                                                                                                                   |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                        |                        |        |                                                                                                                                              |       |                                                                                                              |        |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| 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              |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                        |                        |        |                                                                                                                                              |       |                                                                                                              |        |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |



| Denumirea serviciilor / bunurilor | Denumirea modelului/ serviciului | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                   |                       | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Standarde de referință                                                                                                         |
|-----------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   |                                  |                 |              | Prioritate                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Timpul de valabilitate a serviciului | Timpul de Răspuns | Timpul de Soluționare | plăți o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului.                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              | Majoră                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 7*24                                 | 30 min            | 8 ore                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                |
|                                   |                                  |                 |              | Medie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 5*8                                  | 60 min            | 10 zile lucrătoare    | Prioritatea solicitării                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare |
|                                   |                                  |                 |              | Minoră                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 5*8                                  | 120 min           | 20 zile lucrătoare    | Majoră                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1% pentru fiecare oră de întârziere                                                                                            |
|                                   |                                  |                 |              | <p>- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul trebuie să execute lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Beneficiarului executarea lucrărilor de diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare.</p> <p>- Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului.</p> <p>Tabelul 3:</p> |                                      |                   |                       | Medie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 0,1% pentru fiecare zi de întârziere                                                                                           |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                   |                       | Minoră                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | -                                                                                                                              |
|                                   |                                  |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                   |                       | <p>- Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include:</p> <p>a. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;</p> <p>b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de</p> |                                                                                                                                |

| Denumirea serviciilor / bunurilor | Denumirea modelului/ serviciului                                                                                               | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant                                                                         | Standarde de referință |                                     |       |                                      |        |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------|-------|--------------------------------------|--------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                   |                                                                                                                                |                 |              | <table><tr><td>Prioritatea solicitării</td><td>Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare</td></tr><tr><td>Majoră</td><td>1% pentru fiecare oră de întârziere</td></tr><tr><td>Medie</td><td>0,1% pentru fiecare zi de întârziere</td></tr><tr><td>Minoră</td><td>-</td></tr></table> | 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>- Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include:</p> <p>a. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;</p> <p>b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;</p> <p>c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.</p> <p>- Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de</p> | <p>situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;</p> <p>c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.</p> <p>- Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei.</p> <p>- La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va prezinta Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</p> <p>Prestatorul va prezenta până la 01.03.2023 un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o confirmare pe site-</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                            | -                                                                                                                              |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                                                                                                |                        |                                     |       |                                      |        |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |

| Denumirea serviciilor / bunurilor                                                              | Denumirea modelului/ serviciului | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Standarde de referință |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                                                                                                |                                  |                 |              | <p>către Prestator din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei.</p> <p>- La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va fi obligat să prezinte Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</p> <p><b>Forma prezentării garanției:</b> Prestatorul va trebui să prezinte până la 01.03.2023 un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o confirmare pe site-ul producătorului că produsele sunt acoperite de garanție pentru perioada solicitată. Pentru confirmarea extinderii garanției cu întârziere, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime de 0,1% din costul poziției confirmate cu întârziere.</p> | <p>ul producătorului că produsele sunt acoperite de garanție pentru perioada solicitată. Pentru confirmarea extinderii garanției cu întârziere, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime de 0,1% din costul poziției confirmate cu întârziere.</p>                                                                                                                                                                                                                                         |                        |
| Extinderea termenului de garanție pentru 4 comutatoare de rețea SAN HP SN3000B 24/12 FC Switch |                                  | EU              | HPE          | <p><b>Tip:</b> Extinderea termenului de garanție pentru 4 (patru) comutatoare de rețea SAN HP SN3000B 24/12 FC Switch, procurate în anul 2016.</p> <p><b>Cerinte:</b> Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Hewlett-Packard Enterprise) pentru perioada 01.03.2023- 28.02.2024 pentru comutatoare de rețea de rețea SAN HP SN3000B 24/12 FC Switch cu următoarele date de referință: p/n: QW937A; s/n CZC64325Y6, CZC64325Y7, CZC64325Y8, CZC64325Y9.</p> <p><b>Cerințe de prestare a serviciilor</b> în perioada extinsă a termenului de garanție va include:</p> <p>- Asistența tehnică în caz de incidente și problemele ivite la utilizarea echipamentului,</p>                                                        | <p>Serviciile va fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Hewlett-Packard Enterprise) pentru perioada 01.03.2023- 28.02.2024 pentru comutatoare de rețea de rețea SAN HP SN3000B 24/12 FC Switch cu următoarele date de referință: p/n: QW937A; s/n CZC64325Y6, CZC64325Y7, CZC64325Y8, CZC64325Y9.</p> <p>În perioada extinsă a termenului de garanție va include:</p> <p>- Asistența tehnică în caz de incidente și problemele ivite la</p> | Nu se aplică           |

| Denumirea serviciilor / bunurilor | Denumirea modelului/ serviciului                                                                                                                    | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant | Standarde de referință |        |                                                                                                                                                     |       |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                   |                                                                                                                                                     |                 |              | <p><i>precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service-Desk.</i></p> <p><i>- Prestatorul 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 Prestatorului și echipa Beneficiarului, acces rapid la soluțiile existente, istoria solicitărilor/problemelor și gestionarea informației, după caz, rapoarte statistice care să permită monitorizarea și analiza calității serviciilor (durata de rezolvare, timp de remediere etc.). În acest scop, Ofertantul va descrie în ofertă modul, procedurile de lucru și datele de contact al serviciului Service-Desk, după caz, instrumentul de gestionare a solicitărilor.</i></p> <p><i>- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a solicitării:</i></p> <p><b>Tabelul 1:</b></p> <table><tr><th>Clasificarea gravității</th><th>Descrierea</th></tr><tr><td>Majoră</td><td><i>Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate</i></td></tr><tr><td>Medie</td><td><i>Probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului</i></td></tr></table> | Clasificarea gravității                                | Descrierea             | Majoră | <i>Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate</i> | Medie | <i>Probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului</i> | <p><i>utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service Desk.</i></p> <p><i>- Prestatorul va asigura 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 Prestatorului și echipa Beneficiarului, acces rapid la soluțiile existente, istoria solicitărilor/problemelor și gestionarea informației, după caz, rapoarte statistice care să permită monitorizarea și analiza calității serviciilor (durata de rezolvare, timp de remediere etc.).</i></p> <p><i>- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând reguli de clasificare specificate în coloana 5 de acest tabelul.</i></p> <p><i>- Prestatorul va asigura prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în coloana 5 de acest tabelul.</i></p> |  |
| Clasificarea gravității           | Descrierea                                                                                                                                          |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                        |                        |        |                                                                                                                                                     |       |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| Majoră                            | <i>Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate</i> |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                        |                        |        |                                                                                                                                                     |       |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| Medie                             | <i>Probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului</i>                                                                              |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                        |                        |        |                                                                                                                                                     |       |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |

| Denumirea serviciilor / bunurilor | Denumirea modelului/ serviciului                                                                                               | Țara de origine   | Producătorul          | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant | Standarde de referință               |                   |                       |        |      |        |       |       |     |        |                    |        |     |         |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                                                                                                                |  |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------|-----------------------|--------|------|--------|-------|-------|-----|--------|--------------------|--------|-----|---------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                   |                                                                                                                                |                   |                       |                                                                           | <div><div>fără a fi afectate funcționalitățile de bază</div><div>Minoră</div><div>Problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ funcționalitatea echipamentului</div></div> <div>- Prestatorul trebuie să asigure prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în tabelul de mai jos.</div> <div>Tabelul 2:</div> <table><tr><td>Prioritate</td><td>Timpul de valabilitate a serviciului</td><td>Timpul de Răspuns</td><td>Timpul de Soluționare</td></tr><tr><td>Majoră</td><td>7*24</td><td>30 min</td><td>8 ore</td></tr><tr><td>Medie</td><td>5*8</td><td>60 min</td><td>10 zile lucrătoare</td></tr><tr><td>Minoră</td><td>5*8</td><td>120 min</td><td>20 zile lucrătoare</td></tr></table> <div>- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul trebuie să execute lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Beneficiarului executarea lucrărilor de diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare.</div> | Prioritate                                             | Timpul de valabilitate a serviciului | Timpul de Răspuns | Timpul de Soluționare | Majoră | 7*24 | 30 min | 8 ore | Medie | 5*8 | 60 min | 10 zile lucrătoare | Minoră | 5*8 | 120 min | 20 zile lucrătoare | <div>- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va executa lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Beneficiarului executarea lucrărilor de diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare.</div> <div>- Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului.</div> <table><tr><td>Prioritatea solicitării</td><td>Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare</td></tr></table> | Prioritatea solicitării | Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare |  |
| Prioritate                        | Timpul de valabilitate a serviciului                                                                                           | Timpul de Răspuns | Timpul de Soluționare |                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                        |                                      |                   |                       |        |      |        |       |       |     |        |                    |        |     |         |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                                                                                                                |  |
| Majoră                            | 7*24                                                                                                                           | 30 min            | 8 ore                 |                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                        |                                      |                   |                       |        |      |        |       |       |     |        |                    |        |     |         |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                                                                                                                |  |
| Medie                             | 5*8                                                                                                                            | 60 min            | 10 zile lucrătoare    |                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                        |                                      |                   |                       |        |      |        |       |       |     |        |                    |        |     |         |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                                                                                                                |  |
| Minoră                            | 5*8                                                                                                                            | 120 min           | 20 zile lucrătoare    |                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                        |                                      |                   |                       |        |      |        |       |       |     |        |                    |        |     |         |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                                                                                                                |  |
| Prioritatea solicitării           | Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare |                   |                       |                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                        |                                      |                   |                       |        |      |        |       |       |     |        |                    |        |     |         |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                                                                                                                |  |

| Denumirea serviciilor / bunurilor | Denumirea modelului/ serviciului                                                                                               | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant | Standarde de referință                                                                                                         |        |                                     |       |                                      |        |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |        |                                     |       |                                      |        |   |  |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------|-------|--------------------------------------|--------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------|-------|--------------------------------------|--------|---|--|
|                                   |                                                                                                                                |                 |              | <p>- Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului.</p> <p>Tabelul 3:</p> <table><tr><td>Prioritatea solicitării</td><td>Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare</td></tr><tr><td>Majoră</td><td>1% pentru fiecare oră de întârziere</td></tr><tr><td>Medie</td><td>0,1% pentru fiecare zi de întârziere</td></tr><tr><td>Minoră</td><td>-</td></tr></table> <p>- Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include:</p> <p>a. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;</p> <p>b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;</p> | 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 | - | <table><tr><td>Majoră</td><td>1% pentru fiecare oră de întârziere</td></tr><tr><td>Medie</td><td>0,1% pentru fiecare zi de întârziere</td></tr><tr><td>Minoră</td><td>-</td></tr></table> <p>- Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include:</p> <p>a. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;</p> <p>b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;</p> <p>c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.</p> <p>- Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de</p> | Majoră | 1% pentru fiecare oră de întârziere | Medie | 0,1% pentru fiecare zi de întârziere | Minoră | - |  |
| 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                            | -                                                                                                                              |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                        |                                                                                                                                |        |                                     |       |                                      |        |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |        |                                     |       |                                      |        |   |  |
| Majoră                            | 1% pentru fiecare oră de întârziere                                                                                            |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                        |                                                                                                                                |        |                                     |       |                                      |        |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |        |                                     |       |                                      |        |   |  |
| Medie                             | 0,1% pentru fiecare zi de întârziere                                                                                           |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                        |                                                                                                                                |        |                                     |       |                                      |        |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |        |                                     |       |                                      |        |   |  |
| Minoră                            | -                                                                                                                              |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                        |                                                                                                                                |        |                                     |       |                                      |        |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |        |                                     |       |                                      |        |   |  |



| Denumirea serviciilor / bunurilor | Denumirea modelului/ serviciului | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Standarde de referință |
|-----------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                                   |                                  |                 |              | <p>c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.</p> <p>- Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei.</p> <p>- La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va fi obligat să prezinte Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</p> <p><b>Forma prezentării garanției:</b> Prestatorul va trebui să prezinte până la 01.03.2023 un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o confirmare pe site-ul producătorului că produsele sunt acoperite de garanție pentru perioada solicitată. Pentru confirmarea extinderii garanției cu întârziere, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime de 0,1% din costul poziției confirmate cu întârziere.</p> | <p>schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei.</p> <p>- La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va prezenta Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</p> <p>Prestatorul va prezenta până la 01.03.2023 un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o confirmare pe site-ul producătorului că produsele sunt acoperite de garanție pentru perioada solicitată. Pentru confirmarea extinderii garanției cu întârziere, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime de 0,1% din costul poziției confirmate cu întârziere.</p> |                        |

| Denumirea serviciilor / bunurilor                                                                                       | Denumirea modelului/ serviciului | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Standarde de referință |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Extinderea termenului de garanție pentru biblioteca de benzi magnetice cu interfața FC HPE MSL4048 0-Drive Tape Library |                                  | EU              | HPE          | <p><b>Tip:</b> Extinderea termenului de garanție pentru biblioteca de benzi magnetice cu interfața FC HPE MSL4048 0-Drive Tape Library procurată în anul 2016.</p> <p><b>Cerințe de inițiere a serviciilor:</b> Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Hewlett-Packard Enterprise) pentru perioada 01.03.2023-28.02.2024 pentru biblioteca de benzi magnetice FC HPE MSL4048 0-Drive Tape Library cu următoarele date de referință: p/n: AK381A, s/n DEC64205DU.</p> <p><b>Cerințe de prestare a serviciilor</b> în perioada extinsă a termenului de garanție va 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, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service-Desk.</li> <li>- Prestatorul 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 Prestatorului și echipa Beneficiarului, acces rapid la soluțiile existente, istoria solicitărilor/problemelor și gestionarea informației, după caz, rapoarte statistice care să permită monitorizarea și analiza calității serviciilor (durata de rezolvare, timp de remediere</li> </ul> | <p>Serviciile va fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Hewlett-Packard Enterprise) pentru perioada 01.03.2023- 28.02.2024 pentru biblioteca de benzi magnetice FC HPE MSL4048 0-Drive Tape Library cu următoarele date de referință: p/n: AK381A, s/n DEC64205DU.</p> <p>În perioada extinsă a termenului de garanție va 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, trebuie să fie organizat printr-un serviciu ServiceDesk.</li> <li>- Prestatorul va asigura 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 Prestatorului și echipa Beneficiarului, acces rapid la soluțiile existente, istoria solicitărilor/problemelor și gestionarea</li> </ul> | Nu se aplică           |

| Denumirea serviciilor / bunurilor | Denumirea modelului/ serviciului                                                                                                             | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant | Standarde de referință |        |                                                                                                                                              |       |                                                                                                              |        |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                   |                                                                                                                                              |                 |              | <p>etc.). În acest scop, Ofertantul va descrie în ofertă modul, procedurile de lucru și datele de contact al serviciului Service-Desk, după caz, instrumentul de gestionare a solicitărilor.</p> <p>- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a solicitării:</p> <p>Tabelul 1:</p> <table><tr><th>Clasificarea gravității</th><th>Descrierea</th></tr><tr><td>Majoră</td><td>Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate</td></tr><tr><td>Medie</td><td>Probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului 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 funcționalitatea echipamentului</td></tr></table> <p>- Prestatorul trebuie să asigure prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în tabelul de mai jos.</p> <p>Tabelul 2:</p> | Clasificarea gravității                                | Descrierea             | 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 | <p>informației, după caz, rapoarte statistice care să permită monitorizarea și analiza calității serviciilor (durata de rezolvare, timp de remediere etc.).</p> <p>- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând reguli de clasificare specificate în coloana 5 de acest tabelul.</p> <p>- Prestatorul va asigura prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în coloana 5 de acest tabelul.</p> <p>- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va executa lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Beneficiarului executarea lucrărilor de diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare.</p> <p>- Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui</p> |  |
| Clasificarea gravității           | Descrierea                                                                                                                                   |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                        |                        |        |                                                                                                                                              |       |                                                                                                              |        |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| 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              |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                        |                        |        |                                                                                                                                              |       |                                                                                                              |        |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |

| Denumirea serviciilor / bunurilor  | Denumirea modelului/ serviciului                                                                                               | Țara de origine | Producătorul       | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |        |      |        | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant |       | Standarde de referință |        |                    |        |     |         |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                                    |                                                                                                                                |        |                                     |       |                                      |        |   |  |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------|--------|--------------------------------------------------------|-------|------------------------|--------|--------------------|--------|-----|---------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------|-------|--------------------------------------|--------|---|--|
|                                    |                                                                                                                                |                 |                    | <div><div>Prioritate</div><div>Timpul de valabilitate a serviciului</div><div>Timpul de Răspuns</div><div>Timpul de Soluționare</div></div> <div><table><tr><td>Majoră</td><td>7*24</td><td>30 min</td><td>8 ore</td></tr><tr><td>Medie</td><td>5*8</td><td>60 min</td><td>10 zile lucrătoare</td></tr><tr><td>Minoră</td><td>5*8</td><td>120 min</td><td>20 zile lucrătoare</td></tr></table></div> <div><p>- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul trebuie să execute lucrările de remediere a defectiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Beneficiarului executarea lucrărilor de diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare.</p><p>- Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului.</p><p>Tabelul 3:</p></div> | Majoră | 7*24 | 30 min | 8 ore                                                  | Medie | 5*8                    | 60 min | 10 zile lucrătoare | Minoră | 5*8 | 120 min | 20 zile lucrătoare | <div><p><i>echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului.</i></p><table><tr><td><div>Prioritatea solicitării</div></td><td>Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare</td></tr><tr><td>Majoră</td><td>1% pentru fiecare oră de întârziere</td></tr><tr><td>Medie</td><td>0,1% pentru fiecare zi de întârziere</td></tr><tr><td>Minoră</td><td>-</td></tr></table></div> <div><p>- Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include:</p><p>a. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;</p><p>b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;</p><p>c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.</p><p>- Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută</p></div> |  | <div>Prioritatea solicitării</div> | 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 | - |  |
| Majoră                             | 7*24                                                                                                                           | 30 min          | 8 ore              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |      |        |                                                        |       |                        |        |                    |        |     |         |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                                    |                                                                                                                                |        |                                     |       |                                      |        |   |  |
| Medie                              | 5*8                                                                                                                            | 60 min          | 10 zile lucrătoare |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |      |        |                                                        |       |                        |        |                    |        |     |         |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                                    |                                                                                                                                |        |                                     |       |                                      |        |   |  |
| Minoră                             | 5*8                                                                                                                            | 120 min         | 20 zile lucrătoare |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |      |        |                                                        |       |                        |        |                    |        |     |         |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                                    |                                                                                                                                |        |                                     |       |                                      |        |   |  |
| <div>Prioritatea solicitării</div> | 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                             | -                                                                                                                              |                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |      |        |                                                        |       |                        |        |                    |        |     |         |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                                    |                                                                                                                                |        |                                     |       |                                      |        |   |  |

| Denumirea serviciilor / bunurilor | Denumirea modelului/ serviciului | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Standarde de referință |
|-----------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                                   |                                  |                 |              | <div><div>Prioritatea solicitării</div><div>Majoră</div><div>Medie</div><div>Minoră</div></div> | <div><div>Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare</div><div>1% pentru fiecare oră de întârziere</div><div>0,1% pentru fiecare zi de întârziere</div><div>-</div></div> <div><div>- Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include:<div><div>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;</div><div>b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;</div><div>c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.</div></div></div><div>- Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de</div></div> | <div><div>în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei.</div><div>- La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va prezinta Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</div><div>Prestatorul va prezinta până la 01.03.2023 un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o confirmare pe site-ul producătorului că produsele sunt acoperite de garanție pentru perioada solicitată. Pentru confirmarea extinderii garanției cu întârziere, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime de 0,1% din costul poziției confirmate cu întârziere.</div></div> |                        |

| Denumirea serviciilor / bunurilor                                                             | Denumirea modelului/ serviciului | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Standarde de referință |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                                                                                               |                                  |                 |              | <p><i>schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei.</i></p> <p><i>- La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va fi obligat să prezinte Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</i></p> <p><b>Forma prezentării garanției:</b> Prestatorul va trebui să prezinte până la 01.03.2023 un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o confirmare pe site-ul producătorului că produsele sunt acoperite de garanție pentru perioada solicitată. Pentru confirmarea extinderii garanției cu întârziere, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime de 0,1% din costul poziției confirmate cu întârziere.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                        |
| Servicii de extindere a termenului de garanție pentru 4 servere HPE ProLiant DL360 Gen10 8SFF |                                  | EU              | HPE          | <p><b>Tip:</b> Extinderea termenului de garanție pentru 4 (patru) servere de virtualizare pentru aplicații HPE ProLiant DL360 Gen10 8SFF, procurate în anul 2018.</p> <p><b>Cerințe de inițiere a serviciilor:</b> Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Hewlett-Packard Enterprise) pentru perioada 01.03.2023-28.02.2024 pentru serverele HPE ProLiant DL360 Gen10 8SFF cu următoarele date de referință: p/n: 867959-B21; s/n: CZJ80701WK, CZJ80701WL, CZJ80701WH, CZJ80701WJ.</p> <p><b>Cerințe de prestare a serviciilor</b> în perioada extinsă a termenului de garanție va include:</p>                                                                                                                                                                                                | <p>Serviciile va fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Hewlett-Packard Enterprise) pentru perioada 01.03.2023- 28.02.2024 pentru serverele HPE ProLiant DL360 Gen10 8SFF cu următoarele date de referință: p/n: 867959-B21; s/n: CZJ80701WK, CZJ80701WL, CZJ80701WH, CZJ80701WJ.</p> <p>În perioada extinsă a termenului de garanție va include:</p> <p>- Asistența tehnică în caz de incidente și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și</p> | Nu se aplică           |



| Denumirea serviciilor / bunurilor | Denumirea modelului/ serviciului                                                                                                             | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant | Standarde de referință |        |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                   |                                                                                                                                              |                 |              | <p>- Asistența tehnică în caz de incidentele și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service-Desk.</p> <p>- Prestatorul 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 Prestatorului și echipa Beneficiarului, acces rapid la soluțiile existente, istoria solicitărilor/problemelor și gestionarea informației, după caz, rapoarte statistice care să permită monitorizarea și analiza calității serviciilor (durata de rezolvare, timp de remediere etc.). În acest scop, Ofertantul va descrie în ofertă modul, procedurile de lucru și datele de contact al serviciului Service-Desk, după caz, instrumentul de gestionare a solicitărilor.</p> <p>- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a solicitării:</p> <p>Tabelul 1:</p> <table><tr><th>Clasificarea gravității</th><th>Descrierea</th></tr><tr><td>Majoră</td><td>Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate</td></tr></table> | Clasificarea gravității                                | Descrierea             | Majoră | Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate | <p>solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu ServiceDesk.</p> <p>- Prestatorul va asigura 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 Prestatorului și echipa Beneficiarului, acces rapid la soluțiile existente, istoria solicitărilor/problemelor și gestionarea informației, după caz, rapoarte statistice care să permită monitorizarea și analiza calității serviciilor (durata de rezolvare, timp de remediere etc.).</p> <p>- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând reguli de clasificare specificate în coloana 5 de acest tabelul.</p> <p>- Prestatorul va asigura prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în coloana 5 de acest tabelul.</p> <p>- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va executa lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara</p> |  |
| Clasificarea gravității           | Descrierea                                                                                                                                   |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                        |                        |        |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| Majoră                            | Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                        |                        |        |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |

| Denumirea serviciilor / bunurilor | Denumirea modelului/ serviciului | Țara de origine | Producătorul                                                                                                                                                                                                                            | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                       |                                                                                                              |                       |                         | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                | Standarde de referință |
|-----------------------------------|----------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                                   |                                  |                 |                                                                                                                                                                                                                                         | Medie                                                                                                                           | Probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului fără a fi afectate funcționalitățile de bază |                       |                         | orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Beneficiarului executarea lucrărilor de diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare.<br>- Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului. |                                                                                                                                |                        |
|                                   |                                  |                 | Minoră                                                                                                                                                                                                                                  | Problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ funcționalitatea echipamentului |                                                                                                              |                       |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                |                        |
|                                   |                                  |                 | - Prestatorul trebuie să asigure prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în tabelul de mai jos.<br>Tabelul 2:                                                                                                           |                                                                                                                                 |                                                                                                              |                       |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                |                        |
|                                   |                                  |                 | Prioritate                                                                                                                                                                                                                              | Timpul de valabilitate a serviciului                                                                                            | Timpul de Răspuns                                                                                            | Timpul de Soluționare |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                |                        |
|                                   |                                  |                 | Majoră                                                                                                                                                                                                                                  | 7*24                                                                                                                            | 30 min                                                                                                       | 8 ore                 | Prioritatea solicitării |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare |                        |
|                                   |                                  |                 | Medie                                                                                                                                                                                                                                   | 5*8                                                                                                                             | 60 min                                                                                                       | 10 zile lucrătoare    |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                |                        |
|                                   |                                  |                 | Minoră                                                                                                                                                                                                                                  | 5*8                                                                                                                             | 120 min                                                                                                      | 20 zile lucrătoare    |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                |                        |
|                                   |                                  |                 | - La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul trebuie să execute lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Beneficiarului executarea lucrărilor de |                                                                                                                                 |                                                                                                              |                       | Majoră                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1% pentru fiecare oră de întârziere                                                                                            |                        |
|                                   |                                  |                 |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                 |                                                                                                              |                       | Medie                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 0,1% pentru fiecare zi de întârziere                                                                                           |                        |
|                                   |                                  |                 |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                 |                                                                                                              |                       | Minoră                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | -                                                                                                                              |                        |

| Denumirea serviciilor / bunurilor | Denumirea modelului/ serviciului                                                                                               | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant | Standarde de referință                                                                                                         |        |                                     |       |                                      |        |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------|-------|--------------------------------------|--------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                   |                                                                                                                                |                 |              | <p>diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare.</p> <p>- Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului.</p> <p>Tabelul 3:</p> <table><tr><td>Prioritatea solicitării</td><td>Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare</td></tr><tr><td>Majoră</td><td>1% pentru fiecare oră de întârziere</td></tr><tr><td>Medie</td><td>0,1% pentru fiecare zi de întârziere</td></tr><tr><td>Minoră</td><td>-</td></tr></table> <p>- Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include:</p> <p>a. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;</p> | 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>- Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include:</p> <p>a. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;</p> <p>b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;</p> <p>c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.</p> <p>- Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei.</p> <p>- La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va prezinta Raportul privind executarea</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                            | -                                                                                                                              |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                        |                                                                                                                                |        |                                     |       |                                      |        |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |



| Denumirea serviciilor / bunurilor                                                             | Denumirea modelului/ serviciului                | Țara de origine | Producătorul  | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Standarde de referință |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Servicii de extindere a termenului de garanție și de subscriere pentru controlerul Aruba 7030 | H7J32AC<br>HPE<br>Foundation<br>Care NBD<br>SVC | EU              | HPE,<br>Aruba | <p><b>Tip:</b> Extinderea termenului de garanție și de subscriere pentru controlerul dispozitivelor WiFi Aruba 7030, procurat în anul 2017.</p> <p><b>Cerințe de inițiere a serviciilor:</b> Serviciile urmează a fi prestate în baza extinderii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Hewlett-Packard) pentru 12 luni (din data confirmării de la producător a activării serviciilor) pentru controlerul pentru dispozitivele de rețea WiFi Aruba 7030 (RW) 64 AP Branch cu următoarele date de referință: p/n: JW686A; s/n: CR0011800ARB.</p> <p><b>Cerințe de prestare a serviciilor</b> în perioada extinsă a termenului de garanție va include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asistența tehnică în caz de incidentele și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service-Desk.</li> <li>- Prestatorul 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 Prestatorului și echipa Beneficiarului, acces rapid la soluțiile existente, istoria solicitărilor/problemelor și gestionarea informației, după caz, rapoarte statistice care să permită monitorizarea și analiza calității serviciilor (durata de rezolvare, timp de remediere etc.). În acest scop, Ofertantul va descrie în ofertă modul, procedurile de lucru și datele de contact al</li> </ul> | <p>Serviciile va fi prestate în baza extinderii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Hewlett-Packard) pentru perioada 01/02/2023-31/01/2024 pentru controlerul pentru dispozitivele de rețea WiFi Aruba 7030 (RW) 64 AP Branch cu următoarele date de referință: p/n: JW686A; s/n: CR0011800ARB.</p> <p>În perioada extinsă a termenului de garanție va include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asistența tehnică în caz de incidentele și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service-Desk.</li> <li>- Prestatorul va asigura 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 Prestatorului și echipa Beneficiarului, acces rapid la soluțiile existente, istoria solicitărilor/problemelor și gestionarea informației, după caz, rapoarte statistice care să permită monitorizarea și analiza calității</li> </ul> |                        |

| Denumirea serviciilor / bunurilor | Denumirea modelului/ serviciului                                                                                                             | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant | Standarde de referință |        |                                                                                                                                              |       |                                                                                                              |        |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                   |                                                                                                                                              |                 |              | <p>serviciului Service-Desk, după caz, instrumentul de gestionare a solicitărilor.</p> <p>- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a solicitării:</p> <p>Tabelul 1:</p> <table><tr><th>Clasificarea gravității</th><th>Descrierea</th></tr><tr><td>Majoră</td><td>Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate</td></tr><tr><td>Medie</td><td>Probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului 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 funcționalitatea echipamentului</td></tr></table> <p>- Prestatorul trebuie să asigure prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în tabelul de mai jos.</p> <p>Tabelul 2:</p> | Clasificarea gravității                                | Descrierea             | 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 | <p>serviciilor (durata de rezolvare, timp de remediere etc.).</p> <p>- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând reguli de clasificare specificate în coloana 5 de acest tabelul.</p> <p>- Prestatorul va asigura prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în coloana 5 de acest tabelul.</p> <p>- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va executa lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Beneficiarului executarea lucrărilor de diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare.</p> <p>- Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor.</p> <p>Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate</p> |  |
| Clasificarea gravității           | Descrierea                                                                                                                                   |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                        |                        |        |                                                                                                                                              |       |                                                                                                              |        |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| 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              |                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                        |                        |        |                                                                                                                                              |       |                                                                                                              |        |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |



| Denumirea serviciilor / bunurilor | Denumirea modelului/ serviciului                                                                                               | Țara de origine   | Producătorul          | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |                                      |                   | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant |        | Standarde de referință |        |       |       |     |        |                    |        |     |         |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |                         |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                         |                                                                                                                                |        |                                     |       |                                      |        |   |  |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------|--------|------------------------|--------|-------|-------|-----|--------|--------------------|--------|-----|---------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------|-------|--------------------------------------|--------|---|--|
|                                   |                                                                                                                                |                   |                       | <table><tr><td>Prioritate</td><td>Timpul de valabilitate a serviciului</td><td>Timpul de Răspuns</td><td>Timpul de Soluționare</td></tr><tr><td>Majoră</td><td>7*24</td><td>30 min</td><td>8 ore</td></tr><tr><td>Medie</td><td>5*8</td><td>60 min</td><td>10 zile lucrătoare</td></tr><tr><td>Minoră</td><td>5*8</td><td>120 min</td><td>20 zile lucrătoare</td></tr></table> | Prioritate | Timpul de valabilitate a serviciului | Timpul de Răspuns | Timpul de Soluționare                                  | Majoră | 7*24                   | 30 min | 8 ore | Medie | 5*8 | 60 min | 10 zile lucrătoare | Minoră | 5*8 | 120 min | 20 zile lucrătoare | <p>- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul trebuie să execute lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Beneficiarului executarea lucrărilor de diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare.</p> <p>- Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului.</p> <p>Tabelul 3:</p> <table><tr><td>Prioritatea solicitării</td><td>Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere</td></tr></table> |  |  | Prioritatea solicitării | Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere | <p>nu va depăși 10% din suma totală a contractului.</p> <table><tr><td>Prioritatea solicitării</td><td>Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare</td></tr><tr><td>Majoră</td><td>1% pentru fiecare oră de întârziere</td></tr><tr><td>Medie</td><td>0,1% pentru fiecare zi de întârziere</td></tr><tr><td>Minoră</td><td>-</td></tr></table> <p>- Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include:</p> <p>a. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;</p> <p>b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;</p> <p>c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.</p> <p>- Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către</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 | - |  |
| Prioritate                        | Timpul de valabilitate a serviciului                                                                                           | Timpul de Răspuns | Timpul de Soluționare |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |                                      |                   |                                                        |        |                        |        |       |       |     |        |                    |        |     |         |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |                         |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                         |                                                                                                                                |        |                                     |       |                                      |        |   |  |
| Majoră                            | 7*24                                                                                                                           | 30 min            | 8 ore                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |                                      |                   |                                                        |        |                        |        |       |       |     |        |                    |        |     |         |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |                         |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                         |                                                                                                                                |        |                                     |       |                                      |        |   |  |
| Medie                             | 5*8                                                                                                                            | 60 min            | 10 zile lucrătoare    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |                                      |                   |                                                        |        |                        |        |       |       |     |        |                    |        |     |         |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |                         |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                         |                                                                                                                                |        |                                     |       |                                      |        |   |  |
| Minoră                            | 5*8                                                                                                                            | 120 min           | 20 zile lucrătoare    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |                                      |                   |                                                        |        |                        |        |       |       |     |        |                    |        |     |         |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |                         |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                         |                                                                                                                                |        |                                     |       |                                      |        |   |  |
| Prioritatea solicitării           | Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere                                                    |                   |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |                                      |                   |                                                        |        |                        |        |       |       |     |        |                    |        |     |         |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |                         |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                         |                                                                                                                                |        |                                     |       |                                      |        |   |  |
| 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                            | -                                                                                                                              |                   |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |                                      |                   |                                                        |        |                        |        |       |       |     |        |                    |        |     |         |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |                         |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                         |                                                                                                                                |        |                                     |       |                                      |        |   |  |

| Denumirea serviciilor / bunurilor | Denumirea modelului/ serviciului | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Standarde de referință |
|-----------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                                   |                                  |                 |              |                                                                           | <div><div></div><div>corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare</div></div> <div><div>Majoră</div><div>1% pentru fiecare oră de întârziere</div></div> <div><div>Medie</div><div>0,1% pentru fiecare zi de întârziere</div></div> <div><div>Minoră</div><div>-</div></div> <div><p>- Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include:</p><p>a. acces la resursele tehnice de la distanță;</p><p>b. drept de utilizare a actualizărilor de software;</p><p>c. 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>d. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;</p><p>e. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.</p><p>- Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul,</p></div> | <p>personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei.</p> <p>- La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va prezinta Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</p> <p>Prestatorul va prezinta până la 01.03.2023 un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o confirmare pe site-ul producătorului că produsele sunt acoperite de garanție pentru perioada solicitată. Pentru confirmarea extinderii garanției cu întârziere, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime de 0,1% din costul poziției confirmate cu întârziere</p> |                        |

| Denumirea serviciilor / bunurilor | Denumirea modelului/ serviciului | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant | Standarde de referință |
|-----------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------|
|                                   |                                  |                 |              | <p>transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei.</p> <p>- La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va fi obligat să prezinte Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</p> <p><b>Forma prezentării garanției:</b> Prestatorul va trebui să prezinte în decurs de 25 zile lucrătoare un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o confirmare pe site-ul producătorului că produsele sunt acoperite de garanție pentru perioada solicitată. Pentru confirmarea extinderii garanției cu întârziere, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime de 0,1% din costul poziției confirmate cu întârziere.</p> |                                                        |                        |

Cu stima,  
 Dmitry Olkhovsky  
 Funcția în cadrul firmei: ES Manager  
 Denumirea firmei: S&T MOLD S.R.L.  
 Data completării: 22.12.2022  
 Semnătura: \_\_\_\_\_