

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. ocds-b3wdp1-MD-1711723443107 din 29 mart 2024
Obiectul achiziției: Componente pentru modernizarea inclusiv extinderea termenului de garanție de la producător și suport local pentru Centrului de rezervă și servicii de deservire tehnică a dispozitivului de stocare de date HPE

Denumirea bunurilor/ serviciilor	Denumire a modelului bunului/ serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
Lot 2: Servicii de deservire tehnică a dispozitivului de stocare de date HPE						
Servicii de deservire tehnică a dispozitivului de stocare de date HPE MSA 2042 SAN DC LFF	Deservirea tehnică a dispozitivului de stocare de date HPE	MD	S&T MOLD	Tip: Servicii de deservire tehnică a dispozitivului de stocare de date HPE MSA 2042 SAN DC LFF exploatat în cadrul Sistemului Informațional al BNM în scopul asigurării funcționării echipamentului la parametrii nominali în conformitate cu performanțele definite de producător, inclusiv livrarea și schimbarea componentelor. Cerințe: Serviciile urmează a fi prestate pentru perioada 01.06.2024 - 31.12.2024 pentru echipamentul de stocare de date HPE MSA 2042 SAN Dual Controller LFF cu datele de referință: - p/n: Q0F05A; - s/n: 2S6717B113 Cerințe de prestare a serviciilor trebuie să include minim următoarele: - 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.	Serviciile de deservire conține: Extinderea termenului de garanție pentru echipamentul de stocare de date HPE MSA 2042 SAN DC LFF. Serviciile se prestează în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul HPE pentru perioada 01/06/2024-31/12/2024 pentru echipamentul de stocare de date HPE MSA 2042 SAN Dual Controller LFF cu datele de referință: - p/n: Q0F05A; - s/n: 2S6717B113 În perioada extinsă a termenului de garanție serviciile include: - Asistența tehnică în caz de incidente și problemele ivite la	

Denumirea bunurilor/ serviciilor	Denumire a modelului bunului/ serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință								
				- Furnizorul trebuie să asigure înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile solicitate, urmărirea stării în care se află un apel de service și consultarea istoricului unui apel, o bună comunicare între membrii echipelor Furnizorului și echipa Cumpărătorului, acces rapid la soluțiile existente, istoria solicitărilor/problemelor și gestionarea informației, după caz, rapoarte statistice care să permită monitorizarea și analiza calității serviciilor (durata de rezolvare, timp de remediere etc.). În acest scop, Ofertantul va descrie în ofertă modul, procedurile de lucru și datele de contact al serviciului Service-Desk, după caz, instrumentul de gestionare a solicitărilor. - La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Cumpărătorul va stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a solicitării: Tabelul 1: <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> - Furnizorul trebuie să asigure prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în tabelul de mai jos. Tabelul 2:	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	<i>utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, organizate printr-un serviciu Service-Desk</i> - <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> - <i>Prestatorul va asigura prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în tabele 1 și 2</i> - <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</i>	
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 bunurilor/ serviciilor	Denumire a modelului bunului/ serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă				Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință																	
				<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>60 min</td><td>8 ore</td></tr><tr><td>Medie</td><td>5*8</td><td>2 ore</td><td>10 zile lucrătoare</td></tr><tr><td>Minoră</td><td>5*8</td><td>6 ore</td><td>20 zile lucrătoare</td></tr></table>	Prioritate	Timpul de valabilitate a serviciului	Timpul de Răspuns	Timpul de Soluționare	Majoră	7*24	60 min	8 ore	Medie	5*8	2 ore	10 zile lucrătoare	Minoră	5*8	6 ore	20 zile lucrătoare	- La solicitarea Cumpărătorului, Furnizorul trebuie să execute lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Cumpărătorului executarea lucrărilor de diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare. - Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Furnizorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos ”Penalități” din costul lunar al serviciilor. Suma penalității calculate pentru o lună nu va depăși 100% din suma plății pentru serviciile prestate pentru aceasta perioadă. Tabelul 3:				- 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 3 din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului - Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include: 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; b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;	
Prioritate	Timpul de valabilitate a serviciului	Timpul de Răspuns	Timpul de Soluționare																							
Majoră	7*24	60 min	8 ore																							
Medie	5*8	2 ore	10 zile lucrătoare																							
Minoră	5*8	6 ore	20 zile lucrătoare																							

Denumirea bunurilor/ serviciilor	Denumire a modelului bunului/ serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință								
				<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> - Prestarea serviciilor mai include: 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; b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului. Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Cumpărătorului de către personalul calificat din contul Furnizorului, utilizând componentele noi livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb, etc. vor fi efectuate de către Furnizor din contul său.	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	-	<i>c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.</i> - Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului va fi executate 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. - La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va prezinta Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.	
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	-													

Semnat electronic: _____ Numele, Prenumele: _____ În calitate de: _____

Ofertantul: _____ Adresa: _____