

# ANUNȚ DE PARTICIPARE

privind achiziționarea Servicii de asistență pentru software, mentenanța Sistemului Informațional Automatizat al Serviciului 112  
prin procedura de achiziție Licităția deschisă

1. Denumirea autorității contractante: I.P. „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112, în continuare – Serviciul 112
2. IDNO: 1016600011534
3. Adresa: mun. Chișinău, bd. Dacia 58/C, com. Băcioi
4. Numărul de telefon/fax: /022/ 538-112
5. Adresa de e-mail și de internet a autorității contractante: office@112.md
6. Adresa de e-mail sau de internet de la care se va putea obține accesul la documentația de atribuire, [igor.hamurari@112.md](mailto:igor.hamurari@112.md)
7. Tipul autorității contractante și obiectul principal de activitate (dacă este cazul, mențiunea că autoritatea contractantă este o autoritate centrală de achiziție sau că achiziția implică o altă formă de achiziție comună) : Serviciul 112 este structură organizațională și tehnologică care asigură preluarea, înregistrarea, prelucrarea apelurilor de urgență și transmiterea solicitărilor de intervenție procesate către serviciile specializate de urgență, precum și interacțiunea cu furnizorii de comunicații electronic.
8. Cumpărătorul invită operatorii economici interesați, care îi pot satisface necesitățile, să participe la procedura de achiziție privind livrarea/prestarea/executarea următoarelor bunuri /servicii/lucrări:

Nr. d/o	Cod CPV	Denumirea bunurilor, serviciilor sau lucrărilor	Cantitate/ Unitate de măsură	Descrierea achiziției	Valoarea estimată, fără TVA (pentru fiecare lot în parte)
1	72261000-2	<b>Lotul 1</b> Achiziționarea serviciilor de mentenanță pentru Aplicațiile CoordCom și ResQMap	Buc.	<i>Sistemul Informațional Automatizat 112(SIA112) este un sistem informatic destinat primirii, procesării și transmiterii apelurilor de urgență către serviciile specializate de urgență(SSU). SIA112 formează registrul de stat RS112 și păstrează înregistrările vocale a apelurilor și datele aferente cazurilor e urgență. Pentru buna funcționare a sistemului a fost necesar de achiziționa servicii de suport profesionale în domeniul sistemelor informaționale, ce vor asigura înalta disponibilitate a SIA 112 și, corespunzător, a accesului</i>	3 765 000,66

Nr. d/o	Cod CPV	Denumirea bunurilor, serviciilor sau lucrărilor	Cantitate / Unitate de măsură	Descrierea achiziției	Valoarea estimată, fără TVA (pentru fiecare lot în parte)
				<p>continuu la serviciile de urgență a populației. <b>Serviciile de Suport Tehnic al SIA, conform caietului de sarcini includ:</b></p> <p><b>1. Depanarea incidentelor ce duc la disfuncționalitatea sistemului sau degradarea performanțelor.</b></p> <p><b>2. Oferirea de soluții temporare pentru problemele ce necesită mai mult timp pentru soluționarea lor.</b></p> <p><b>3. Aplicarea actualizărilor de corecții a componentelor părților componente a CoordCom și ResQMap</b></p> <p><b>4. Oferirea de suport metodologic la soluționarea problemelor apărute ce afectează funcționarea sistemului.</b></p> <p><b>Lista componentelor software din care este compus sistemul, reprezintă:</b></p> <p>1) Managementul cazurilor de urgență (COORDCOM PRODUCTION SYSTEM);</p> <p>2) Managementul cazurilor de urgență (COORDCOM TRAINING SYSTEM);</p> <p>3) Platforma informațional-geografică (ResQMap PRODUCTION SYSTEM);</p> <p>4) Platforma informațional-geografică (RESQMAP TRAINING SYSTEM);</p> <p>Mentenanța soluțiilor integrate, aplicarea corecțiilor de soft, efectuarea de troubleshooting.</p>	
2.	72261000-2	<p><b>Lotul 2</b></p> <p>Achiziționarea serviciilor de mentenanță a</p>	<b>Buc.</b>	Reînnoirea contractului de suport de la producător a soluției HCL BIGFIX	<b>158 333,33</b>

Nr. d/o	Cod CPV	Denumirea bunurilor, serviciilor sau lucrărilor	Cantitate/ Unitate de măsură	Descrierea achiziției	Valoarea estimată, fără TVA <i>(pentru fiecare lot în parte)</i>
		sistemului de management a infrastructurii HCL			
3.	<b>72261000-2</b>	<b>Lotul 3</b> Achiziționarea serviciilor de mentenanță de la producător a sistemului de virtualizare VMware	<b>Buc.</b>	Reînnoirea contractului de suport de la producător a soluției de virtualizare VMware	<b>458 333,33</b>
4.	<b>72261000-2</b>	<b>Lotul 4</b> Achiziționarea serviciilor de mentenanță de la producător a sistemului MicroFocus DataProtector	<b>Buc.</b>	Reînnoirea contractului de suport de la producător a soluției de efectuare a copiilor de rezervă MicroFocus DataProtector	<b>45 833,33</b>
5.	<b>72261000-2</b>	<b>Lotul 5</b> Achiziționarea serviciilor de mentenanță a echipamentelor de tip infrastructură rețea și telefonie IP	<b>Buc.</b>	Reînnoirea contractului de suport de la producător Se includ următoarele componente: 1) Cisco Nexus 5672UP - 4 unități; 2) Cisco Catalyst 3850 48 Port - 4 unități ; 3) Catalyst 2960-XR 48 GigE PoE - 6 unități; 4) Cisco ISR 4451 VSEC Bundle - 4 unități; 5) Cisco ISR 4451 - 4 unități ; 6) Cisco 880 ISR - 4 unități; 7) Cisco 1100 8 Port ISR - 1 unitate; 8) Cisco 1100 4P ISR - 3 unități; 9) Cisco Firepower 2130 - 4 unități; 10) Cisco Firepower 4110 - 4 unități; 14) Sistemul Telefonie IP-PBX (IP-PBX Telephony) - 2 Unități; Cerințele sunt următoarele: 1) Prolungirea contractului de suport de la producător; 2) Asigurarea cu stoc de piese de	<b>2 000 000,00</b>

Nr. d/o	Cod CPV	Denumirea bunurilor, serviciilor sau lucrărilor	Cantitate / Unitate de măsură	Descrierea achiziției	Valoarea estimată, fără TVA (pentru fiecare lot în parte)
				schimb;	
6.	72261000-2	<b>Lotul 6</b> Achiziționarea serviciilor de mentenanță a echipamentelor de tip Server HP	<b>Buc.</b>	Mentenanța echipamentelor de tip Server și Stocare HP; Echipamentel sunt de tip: HPE ProLiant DL380 Gen9 8SFF - 4 unități HPE ProLiant DL380 Gen9 24SFF - 2 unități HPE BLc7000 - 2 unități HPE ProLiant BL460c Server Blade - 16 unități HPE 3PAR 8200 - 4 unități HPE StoreOnce 5100 - 1 unitate HPE StoreEver MSL2024 - 1 unitate Cerințele sunt următoare: 1) Prelungirea contractului de suport de la producător HP; 2) Asigurarea cu stoc de piese de schimb;	<b>658 333,33</b>
7.	72261000-2	<b>Lotul 7</b> Achiziționarea de abonament la sistemul de securitate și protecție antivirus	<b>Buc.</b>	Achiziționare de soluție de securitate și protecție antivirus pentru: 150 stații de lucru Windows; 50 de servere Windows; 10 Server Unix	<b>75 000,00</b>
8.	72261000-2	<b>Lotul 8</b> Achiziționarea serviciilor de mentenanță a sistemului de asigurare a energiei garantate(UPS)	<b>Buc.</b>	Echipament de producție EATON, model 93PM-120+40(200)-6, 2 unități 1) Deservirea periodică a echipamentelor UPS; 2) Reparația curentă a echipamentului; 3) Asigurarea cu piese de schimb; 4) Actualizarea de corecții soft;	<b>333 333,33</b>
9.	72261000-2	<b>Lotul 9</b> Achiziționarea serviciilor de mentenanță pentru sistemul de generare a	<b>Buc.</b>	Echipament de producție ENERGY, model EY-120F, 1 unitate 1) Deservirea periodică a generatoarelor disel; 2) Reparația curentă a echipamentului;	<b>216 666,66</b>

Nr. d/o	Cod CPV	Denumirea bunurilor, serviciilor sau lucrărilor	Cantitate/ Unitate de măsură	Descrierea achiziției	Valoarea estimată, fără TVA (pentru fiecare lot în parte)
		energiei electrice.		3) Asigurarea cu piese de schimb la necesitate;	
10.	72261000-2	<b>Lotul 10</b> Achiziționarea serviciilor de mentenanță a sistemelor de climatizare a centrului de date	<b>Buc.</b>	Echipament de producție STULZ, model ASD251A, 2 unități 1) Deservirea periodică a sistemelor de ventilare; 2) Reparația curentă a echipamentului; 3) Asigurarea cu piese de schimb la necesitate;	<b>629 166,66</b>
<b>Valoarea estimativă totală F/TVA</b>					<b>8340000,63</b>

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

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

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

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

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

**13. Termenii și condițiile de livrare/prestare/executare solicitați: 20.05.2022-31.12.2022.**

**14. Termenul de valabilitate a contractului: 31 decembrie 2022.**

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

**16. Scurta descriere a criteriilor privind eligibilitatea operatorilor economici care pot determina**

**17. eliminarea acestora și a criteriilor de selecție; nivelul minim (nivelurile minime) al (ale) cerințelor eventual impuse; se menționează informațiile solicitate (DUAE, documentație):**

Nr. d/o	Descrierea criteriului/cerinței	Mod de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței:	Nivelul minim/Obligativitatea
1.	DUAE	Semnat electronic	obligatoriu
2.	Scrisoare de garanție bancară de 1% sau virată în cont (Garanția pentru ofertă se va prezenta la depunerea ofertei)	Model (Anexa nr. 9) din documentația standard, aprobată prin Ordinul Ministerului Finanțelor nr. 115 din 15.09.2021, al Republicii Moldova semnat electronic	obligatoriu
3.	Specificația tehnică	Model (Anexa nr. 22), din documentația standard, aprobată prin Ordinul Ministerului Finanțelor nr. 115 din 15.09.2021 al Republicii Moldova semnat electronic	obligatoriu

4.	Specificația de preț	Model ( Anexa nr. 23), din documentația standard, aprobată prin Ordinul Ministerului Finanțelor nr. 115 din 15.09.2021 al Republicii Moldova semnat electronic	obligatoriu
5.	Certificat de atribuire a contului bancar	copie - eliberat de banca detinatoare de cont, confirmata prin aplicarea semnaturii electronice	obligatoriu
6.	Garanția de bună execuție de 5% se va prezenta la momentul încheierii contractului	Model (Anexa nr. 10 din documentația standard aprobată prin Ordinul Ministerului Finanțelor nr. 115 din 15.09.2021) al Republicii Moldova, semnat electronic	obligatoriu
7.	Dovada înregistrării persoanei juridice	Documente edificatoare cum ar fi certificate constatatoare eliberate de autoritatea competenta, in original sau copie legalizata din care sa rezulte adresa actuala și obiectul de activitate al societatii. • Certificat/decizie de inregistrare a intreprinderii sau extras. In cazul unei persoane juridice non-profit, se vor depune documente care sa ateste ca persoana semnatarea este autorizata sa desfășoare activitatile ce fac obiectul contractului, cum ar fi: • statutul cu modificarile la zi. • procese verbale relevante, etc. Pentru a-i demonstra capacitatea de exercitare a activitatii profesionale, operatorul economic străin va prezenta documente din tara de origine care dovedesc forma de inregistrare/ atestare ori aparenta din punct de vedere profesional. • Extras din Registrul de Stat – semnat electronic	obligatoriu
8.	Dovada îndeplinirii obligațiilor de plată a impozitelor, taxelor și contribuțiilor de asigurări sociale în conformitate cu prevederile legale în vigoare în Republica Moldova sau în țara în care este stabilit operatorul economic	original sau copie - eliberat de Inspectoratul Fiscal sau de organul competent in tara de reședință a operatorului economic (valabilitatea certificatului - conform cerintelor Inspectoratului Fiscal al Republicii Moldova sau al organului competent în tara de reședința a operatorului economic strain). Care confirmă lipsa restanțelor la buget, semnat electronic	obligatoriu
9.	Prezentarea actelor ce atestă dreptul de livrare a produsului/serviciului	Ofertantul trebuie să prezinte documente ce atestă relația participantului cu producătorul/dezvoltatorul (certificat de partener autorizat pentru livrarea soluției/ mentenanței aferente, solicitate al producătorului/dezvoltatorului sau contract de relație cu producătorul/dezvoltatorul, sau autorizație de livrare, în cazul în care ofertantul nu folosește soluția proprie semnat electronic	obligatoriu

10.	Prezentarea de dovezi privind conformitatea produselor, identificată prin referire la specificații sau standarde relevante	Certificat de conformitate sau declarație de conformitate eliberat/eliberată de un organism de certificare acreditat semnat electronic	obligatoriu
11.	Împuternicirile de a încheia contract de achiziții publice	În cazul în care se delegă împuterniciri de către director, administrator unei alte persoane, semnat electronic	obligatoriu
12.	Declarație privind valabilitatea ofertei	Model (Anexa nr. 8) din documentația standard, aprobată prin Ordinul Ministerului Finanțelor nr. 115 din 15.09.2021 al Republicii Moldova semnat electronic	obligatoriu
13.	Cerere de participare	Model (Anexa nr. 7), conform formularului din documentația standard aprobată prin Ordinul Ministerului Finanțelor nr. 115 din 15.09.2021 Semnat electronic	obligatoriu
14.	Declarație privind conformarea identității beneficiarilor efectivi	În conformitate cu Ordinul Ministerului Finanțelor al Republicii Moldova Nr. 145 din 24-11-2020, semnat electronic	obligatoriu
15.	Declarație privind dotările specifice, utilajul și echipamentul necesar pentru îndeplinirea corespunzătoare a contractului se atribuie la loturile 8,9,10	Model (Anexa nr. 13), conform formularului din documentația standard aprobată prin Ordinul Ministerului Finanțelor nr. 115 din 15.09.2021 Semnat electronic	obligatoriu
16.	Declarație privind personalul de specialitate propus pentru implementarea contractului se atribuie la loturile 1	Model (Anexa nr. 14), conform formularului din documentația standard aprobată prin Ordinul Ministerului Finanțelor nr. 115 din 15.09.2021 Semnat electronic	obligatoriu
17.	Informații privind asocierea se atribuie la lotul 1	Model (Anexa nr. 11), conform formularului din documentația standard aprobată prin Ordinul Ministerului Finanțelor nr. 115 din 15.09.2021 Semnat electronic	după caz
18.	ISO 9001 sau echivalent	Certificarea sistemului de management al calității ISO 9001 sau echivalent la nivelul organizației dovedește o mai mare înțelegere a proceselor organizației, ce implică angajamentul ferm al managementului, definirea clară a responsabilităților și autorităților, comunicarea internă și externă îmbunătățită, utilizarea mai eficientă a resurselor și reducerea costurilor de neconformitate. Respectarea standardului ISO 9001 sau echivalent asigură creșterea satisfacției clienților și crearea cadrului pentru îmbunătățirea continuă a calității.	obligatoriu
19.	ISO 20000 sau echivalent Se atribuie la lotul: 1	Prin certificarea sistemului de management al serviciilor IT ISO 20000 sau echivalent, autoritatea contractantă dorește să se asigure că	Obligatori

		<p>oferantul dispune de expertiza necesară în managementul serviciilor IT, iar produsul livrat va fi în conformitate cu cerințele de calitate.</p> <p>Utilizarea standardelor europene în achizițiile publice din spațiul Uniunii Europene elimină obstacolele tehnice nejustificate și creează premisele pentru asigurarea accesului tuturor operatorilor economici interesați. Prin includerea trimerilor la standarde europene, instituțiile publice promovează utilizarea acestor standarde la nivel național, contribuind implicit la armonizarea condițiilor tehnice privind securitatea, performanța și interoperabilitatea pe întreg spațiul european. Importanța utilizării standardelor în procedurile de achiziții din sectorul public constă mai ales în reducerea costurilor și a riscurilor asociate fapt pentru care autoritatea contractantă considera justificată utilizarea cerințelor în contextul prezentei achiziții.</p>	
20	ISO 27001 sau echivalent. Se atribuie la lotul: 1	Prin certificarea sistemului de management al securității informației ISO 27001 sau echivalent (Declarația de semnare a NDA) la nivelul organizației, se dorește ca oferantul să respecte și să asigure cerințele de securitate a datelor cu caracter personal păstrate pe platforma informațională SIA112.	Obligatori

**Mențiune.** În cazul apariției unor împrejurări, independente de voința părților, care vor determina necesitatea modificării termenelor de livrare/prestare a Bunurilor și/sau Serviciilor, acestea vor putea fi modificate prin încheierea unui acord adițional la prezentul Contract. În scop de clarificare, lipsa alocărilor bugetare sau insuficiența acestora care ar face imposibilă plata de către Cumpărător/Beneficiar a Bunurilor și/sau Serviciilor care urmează a fi livrate / prestate conform planului de facturare, în condițiile prezentului Contract, constituie împrejurări care pot determina modificarea termenelor de achitare a Serviciilor de către Beneficiar. Cumpărătorul/Beneficiar are obligația de a informa în scris pe Prestatorul despre insuficiența /lipsa alocațiilor bugetare, în termen de 14 zile lucrătoare.

### 18. Evaluarea ofertelor

Pentru Loturile 1, 8, 9, 10 condițiile de evaluare sunt următoarele:

- Propunerea financiară fără TVA, **punctaj maxim(k) – 40p;**
- Corespunderea serviciilor oferite cu cerințele din caietul de sarcini, **punctaj maxim - 30p;**
- Specialiștii ofertați dispun de calificarea necesară dovedită prin certificate industriale sau emise de producător, **punctaj maxim– 20p;**
- Disponerea de acorduri/contracte/autorizații de la producător în prestarea serviciilor de suport, **punctaj maxim - 10p;**

Pentru Lotul 3 condițiile de evaluare sunt următoarele:

- Propunerea financiară fără TVA, **punctaj maxim(k) – 50p;**
- Corespunderea oferte cu cerințele caietului de sarcini, **punctaj maxim – 40p;**
- Disponerea de acorduri/contracte/autorizații de la producător în prestarea serviciilor de suport, **punctaj maxim– 10p;**

Pentru Loturile 2, 4, 5, 6, 7 condițiile de evaluare sunt următoarele:

- Propunerea financiară fără TVA, **punctaj maxim(k) – 100p;**

Evaluarea financiară



Evaluarea propunerii financiare se efectuează la prețul fără TVA utilizând următoarea formulă de calcul:

Scor financiar = (preț mediu \* k/ preț ofertat ), în care :

- preț mediu - este media aritmetica din ofertele considerate admisibile și conforme din punct de vedere tehnic.
- k – punctajul maxim a propunerii financiare pentru loturile corespunzătoare
- preț ofertat - este prețul ofertei evaluate.

### Evaluarea de corespundere la caietul de sarcini

Factori de evaluare	Scor		
	Calificativ	Scor Lot 1, 8, 9, 10	Scor Lot 3
Oferta se încadrează în toate cerințele din caietul de sarcini și acoperă toate componentele software și hardware.	Foarte bine	30	40
Oferta nu corespunde la maxim 2 cerințe din caietul de sarcini.	Bine	20	20
Oferta nu corespunde la mai mult de 2 cerințe din caietul de sarcini.	Inacceptabil	0	0
Specialiștii ofertați dispun de calificarea necesară dovedită prin certificate industriale sau emise de producător	Foarte bine	20	N/A
Nu toți specialiștii ofertați dispun de calificarea necesară dovedită prin certificate industriale sau emise de producător	Inacceptabil	0	N/A
Disponerea de acte ce atestă dreptul de livrare/prestare de la producător .	Foarte Bine	10	10
Nu dispune de acte ce atestă dreptul de livrare/prestare de la producător.	Inacceptabil	0	0

Grupul de lucru al Serviciului 112 va compara toate ofertele conform cerințelor pentru a determina oferta cea mai avantajoasă economic, în conformitate cu formularul metodologic de implementare a contractului, iar operatorul economic care acumulează cel mai mare scor este declarat câștigător.

Criterii de evaluare	Punctaj maxim acordat	Ofertant 1	Ofertant 2	Ofertant 3
		Scor	Scor	Scor
<b>I. Propunerea financiară fără TVA</b>				
<b>II. Corespunderea serviciilor oferite cu cerințele din caietul de sarcini</b>				
<b>III. Specialiștii ofertați dispun de calificarea necesară dovedită prin certificate recunoscute la nivel internațional</b>				
<b>IV. Disponerea de acorduri/contracte/autorizații de la producător în prestarea serviciilor de suport al elementelor din care este format SIA112</b>				
<b>TOTAL punctaj</b>	<b>100</b>			

Punctajul total este calculat ca suma tuturor punctelor acumulate pe toate criteriile.

19. Criteriul de evaluare aplicat pentru adjudecarea contractului: cel mai bun raport calitate-preț, evaluarea va fi efectuată pe fiecare lot în parte, cu corespunderea tuturor cerințelor obligatorii solicitate privind obiectul achiziției.
20. Termenul limită de depunere/deschidere a ofertelor – conform SIA RSAP  
 - e-mail: [office@112.md](mailto:office@112.md)  
 - tel. /022/538-112.
21. Adresa la care trebuie transmise ofertele sau cererile de participare:  
*Ofertele sau cererile de participare vor fi depuse electronic – pe platforma SIA RSAP*
22. Termenul de valabilitate a ofertelor: 60 de zile
23. Locul deschiderii ofertelor: mun. Chișinău, bd. Dacia 58/C, com. Băcioi  
*Ofertele întârziate vor fi respinse.*
24. Persoanele autorizate să asiste la deschiderea ofertelor:  
*Ofertanții sau reprezentanții acestora au dreptul să participe la deschiderea ofertelor, cu excepția cazului când ofertele au fost depuse prin SIA “RSAP”.*
25. Termenul pentru încheierea contractului constituie 6 zile lucrătoare de la data desemnării a câștigătorului procedurii (Licitație deschisă) cu respectarea, după caz a termenelor de așteptare în sensul prevederilor art. 32 alin. (1), lit. a) a Legii achizițiilor publice al Republicii Moldova.
26. Limba sau limbile în care trebuie redactate ofertele sau cererile de participare: de stat
27. Denumirea și adresa organismului competent de soluționare a contestațiilor:  
*Agenția Națională pentru Soluționarea Contestațiilor*  
*Adresa: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr.124 (et.4), MD 2001;*  
*Tel/Fax/email: 022-820 652, 022 820-651, [contestatii@ansc.md](mailto:contestatii@ansc.md)*
28. Data publicării conform SIA RSAP
29. Data transmiterii spre publicare conform SIA RSAP
30. În cadrul procedurii de achiziție publică se va utiliza/accepta:

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

Conducătorul Grupului de lucru:

Constantin GORINCIOI

\_\_\_\_\_  
 (Semnătura)

## **CAIET DE SARCINI Bunuri/Servicii**

### **suportului tehnic a componentelor SIA 112**

#### **Obiectul Servicii de asistență pentru software, mentenanța Sistemului Informațional Automatizat al Serviciului 112**

**Autoritatea contractantă I.P. „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112, Adresa: mun. Chișinău, bd. Dacia 58/C, com. Băcioi**

#### **I. Cadrul Legal: Acte normative.**

Sistemul Informațional Automatizat 112(SIA112) este un sistem informatic destinat primirii, procesării și transmiterii apelurilor de urgență către serviciile specializate de urgență(SSU). SIA112 formează registrul de stat RS112 și păstrează înregistrările vocale a apelurilor și datele aferente cazurilor de urgență.

Baza juridico-normativă include legislația națională în vigoare, convențiile și tratatele internaționale, la care R. Moldova este parte și constă din:

- ✓ Constituție Republicii Moldova;
- ✓ Legea nr.174 din 25 iulie 2014, cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112;
- ✓ Legea nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007 cu privire la comunicațiile electronice;
- ✓ H.G. nr .241 din 3 martie 2016, cu privire la aprobarea Programului național privind implementarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112;
- ✓ H.G. nr .242 din 3 martie 2016, cu privire la aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea Comitetului coordonator interdepartamental pentru asigurarea interacțiunii dintre Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 și serviciile specializate de urgență;
- ✓ H.G. nr.243 din 3 martie 2016, cu privire la crearea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112;
- ✓ H.G. nr.244 din 3 martie 2016, cu privire la aprobarea Conceptului tehnic al Sistemului informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112;
- ✓ H.G. nr.1207 din 05.12.2018, pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului de stat format de Sistemul informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112;
- ✓ Hotărâre nr. 30 din 22.12.2016 privind aprobarea Condițiilor tehnice, juridice și organizatorico-economice referitoare la realizarea comunicațiilor electronice către/de la Serviciul 112;
- ✓ Hotărâre nr. 31 din 22.12.2016 cu privire la aprobarea Condițiilor tehnice de transmitere a informației de localizare primară în cazul apelurilor la numărul unic de urgență 112;
- ✓ Hotărâre nr. 32 din 22.12.2016 cu privire la aprobarea Procedurilor și limitelor tehnice pentru reducerea apelării abuzive, a alertării false și a apelurilor involuntare către Serviciul 112;
- ✓ Directiva 98/10/EC, care stipulează garantarea apelării gratuite a serviciilor de urgență prin intermediul numărului 112;
- ✓ Directiva 2002/22/EC (cunoscută ca Directiva Serviciului Universal), care oferă drepturi legate de utilizarea serviciului universal în rețelele de comunicații electronice și stipulează obligația

statelor membre ale UE de a asigura localizarea apelurilor de urgență, pentru a permite găsirea în timp util a victimelor;

## II. Obiectiv

Proiectul are drept scop reînnoirea contractelor de suport de la producător, achiziția serviciilor de suport și asigurarea înaltei disponibilități a SIA112.

Achiziția este împărțită în loturi și cerințele specifice fiecărui lot sunt prezentate în corespundere cu următorul tabel:

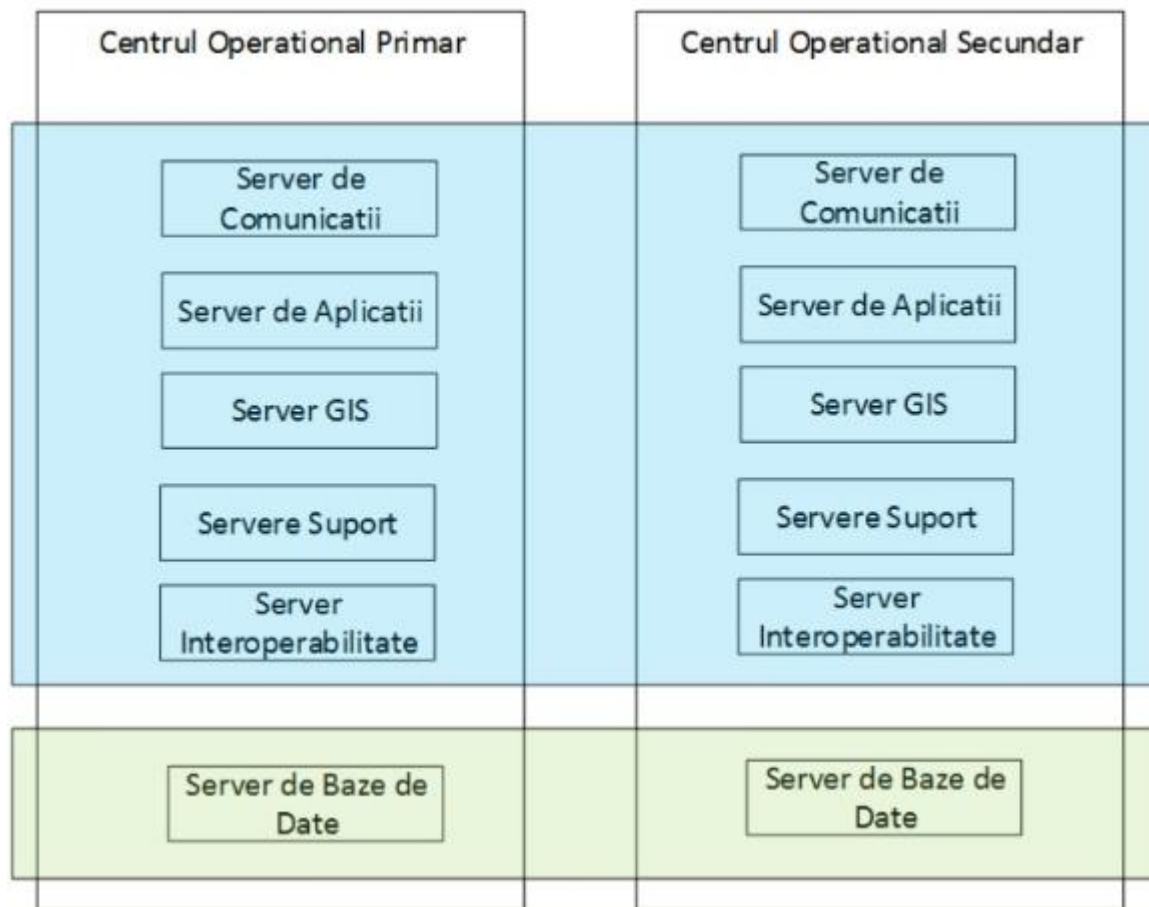
Lot/Anexa	Componenta	Descrierea
Lot1/Anexa1	Servicii de Suport Tehnic al CSAM* CoordCom și CSAM ResQMap  * Produsele CoordCom și ResQMap la momentul implementării erau al companiei Carmenta actual sunt CSAM	Serviciile date includ: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Depanarea incidentelor ce duc la disfuncționalitatea sistemului sau degradarea performanțelor.</li> <li>2. Oferirea de soluții temporare pentru problemele ce necesită mai mult timp pentru soluționarea lor.</li> <li>3. Aplicarea actualizărilor de corecții a componentelor CoordCom și ResQMap.</li> <li>4. Suportul metodologic a specialiștilor SNUAU112 în configurarea componentelor CoordCom și ResQMap.</li> </ol>
Lot2/Anexa2	Înnoirea contractului de suport de la producător pentru echipamentele Cisco	Serviciile includ: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Înnoirea contractului de suport de la producător pentru echipamentele Cisco</li> <li>2. Asigurarea fondului de piese de schimb pentru echipamentele incluse în suport</li> </ol>
Lot3/Anexa3	Soluție de securitate informatică și antivirus	Serviciile includ: Achiziționarea de soluție de securitate informatică și antivirus pentru: 150 stații de lucru Windows; 50 de servere Windows; 10 Server Unix
Lot4/Anexa4	Înnoirea contractului de suport de la producător pentru soluția VMware	Serviciile includ: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Înnoirea contractului de suport de la producător pentru soluția VMware</li> </ol>
Lot5/Anexa5	Înnoirea contractului de suport de la producător pentru soluția HCL BIGFIX	Serviciile includ: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Înnoirea contractului de suport de la producător pentru soluția HCL BIGFIX</li> </ol>
Lot6/Anexa6	Înnoirea contractului de suport de la producător pentru soluția MicroFocus DataProtector	Serviciile includ: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Înnoirea contractului de suport de la producător pentru soluția MicroFocus DataProtector</li> </ol>
Lot7/Anexa7	Înnoirea contractului de suport de la producător pentru echipamentele HP	Serviciile includ: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Înnoirea contractului de suport de la producător pentru echipamentele HP.</li> <li>2. Asigurarea fondului de piese de schimb pentru echipamentele incluse în suport.</li> </ol>
Lot8/Anexa8	Achiziționarea serviciilor de mentenanță a sistemului	Serviciile includ: Echipament de producție EATON, model 93PM-

	de asigurare a energiei garantate(UPS)	120+40(200)-6, 2 unități 1) Deservirea periodică a echipamentelor UPS; 2) Reparația curentă a echipamentului; 3) Asigurarea cu piese de schimb; 4) Actualizarea de corecții soft;
Lot9/Anexa9	Achiziționarea serviciilor de mentenanță pentru sistemul de generare a energiei electrice.	Serviciile includ: Echipament de producție ENERGY, model EY-120F, 1 unitate 1) Deservirea periodică a generatoarelor diesel; 2) Reparația curentă a echipamentului; 3) Asigurarea cu piese de schimb la necesitate;
Lot10/Anexa10	Achiziționarea serviciilor de mentenanță a sistemelor de climatizare a centrului de date	Serviciile includ: Echipament de producție STULZ, model ASD251A, 2 unități 1) Deservirea periodică a sistemelor de ventilare; 2) Reparația curentă a echipamentului; 3) Asigurarea cu piese de schimb la necesitate;

### III. Descrierea generală a sistemului

Descrierea la nivel arhitectural și funcțional a sistemului este în documentația corespunzătoare. În documentul dat este prezentată conceptul tehnic al sistemului și interacțiunea cu sistemele externe.

SIA112 este compus din 2 centre de date și are o arhitectura redundantă atât la nivel de centru de date cât și între centrele de date. Sistemul a fost proiectat să asigure o disponibilitate de 99,999%.



*Fig.1 Arhitectura generală al SIA 112*

SIA112 la nivel de fiecare centru de date constă din:

- ✓ Servere de comunicații – Servere ce asigură comunicațiile telefonice și TETRA;
- ✓ Servere de aplicații – Servere ce asigură funcționarea aplicației CoordCom;
- ✓ Servere GIS – Server ce asigură sistemul informațional geospațial;
- ✓ Server interoperabilitate – Server se asigură interacțiunea cu sistemele externe;
- ✓ Sever Baze de Date;
- ✓ Servere Suport – Servere ce asigură funcționarea sistemelor auxiliare, de formare a rețelei corporative, servere de securitate.

La nivel funcțional SIA112 are următoarele caracteristici generale:

- A.** Conturul funcțional privind interacțiunea informațională a tuturor componentelor SIA al Serviciului 112 „Administrarea și monitorizarea acțiunilor participanților la SIA al Serviciului 112” reprezintă un sistem integrat de control și monitorizare privind formarea și utilizarea resursei informaționale a Serviciului 112 în domeniul evidenței tuturor apelurilor de urgență și a solicitărilor de intervenție din partea Serviciului 112, precum și a rezultatelor privind reacționarea și intervențiile serviciilor specializate de urgență.

Acest contur include următoarele funcții:

- 1) asigurarea integrității logice a SIA al Serviciului 112;
- 2) administrarea bazelor de date ale SIA al Serviciului 112;
- 3) delimitarea drepturilor de acces pentru utilizatori, gestionarea sistemului de parole;
- 4) asigurarea securității, protecției și păstrării informației în sistem conform standardelor internaționale SM ISO/CEI 27002 „Tehnologii informaționale. Cod de bună practică pentru managementul securității informaționale” și SM ISO/CEI 15408 „Tehnologii Informaționale. Tehnici de securitate. Criterii de evaluare pentru securitatea tehnologiei informației”;

5) asigurarea respectării cerințelor SIA al Serviciului 112 privind protecția datelor cu caracter personal.

**B.** Conturul funcțional „Înregistrarea apelurilor de urgență” include următoarele funcții:

- 1) recepționarea, înregistrarea și prelucrarea apelurilor de urgență primite la numărul „112”;
- 2) filtrarea apelurilor primite (în scopul identificării apelurilor false sau abuzive), direcționarea acestora în regim automat către operatorii Centrului de preluare a apelurilor de urgență al Serviciului 112;
- 3) înregistrarea audio a convorbirilor telefonice;
- 4) recepționarea, înregistrarea și prelucrarea mesajelor primite;
- 5) recepționarea, înregistrarea și prelucrarea înștiințărilor primite prin intermediul sistemelor de supraveghere video, sistemelor pentru apeluri de urgență E-call sau prin intermediul sistemelor de alertă sau alarmă;
- 6) transmiterea solicitărilor de intervenție, ce includ fișele apelurilor/mesajelor de urgență prelucrate, către dispeceratele corespunzătoare ale serviciilor specializate de urgență;
- 7) schimbul de informații dintre locul de lucru automatizat al dispeceratului serviciilor specializate de urgență și al operatorului Serviciului 112 în scopul obținerii datelor suplimentare despre situațiile de urgență și rezultatele reacționării acestora.

Acest contur funcțional cuprinde funcțiile privind recepționarea, înregistrarea și prelucrarea oricăror înștiințări sau solicitări de ajutor în caz de pericol pentru viața sau sănătatea populației, ordinea publică, integritatea proprietății sau a mediului efectuate la numărul 112, precum și prin intermediul altor mijloace de comunicații electronice. Informația privind apelul de urgență se înregistrează de către operatorul Centrului de preluare a apelurilor de urgență al Serviciului 112 în fișa apelului de urgență, care apare și pe ecranul operatorului dispeceratului serviciilor specializate de urgență. Totodată, operatorul dispeceratului serviciilor specializate de urgență ascultă convorbirea dintre operatorul Serviciului 112 și apelant. O parte din informații sânt înregistrate de către SIA al Serviciului 112 în mod automat, spre exemplu informația cu privire la localizarea geografică a terminalului apelantului de la care a fost efectuat apelul, datele cu privire la posesorul acestuia. După transmiterea fișei apelului către serviciul specializat de urgență, operatorul Serviciului 112 recepționează de la acesta informația suplimentară cu privire la evenimente și rezultatele intervenției.

**C.** Conturul funcțional „Suportul informațional pentru adoptarea deciziilor” include următoarele funcții:

- 1) alegerea scenariului (acțiunilor operatorului Serviciului 112) în corespundere cu parametrii situației de urgență, introduși în fișa apelului de urgență;
- 2) crearea scenariilor tipice și includerea lor în interfața de utilizator a operatorului;
- 3) determinarea automatizată a serviciului specializat de urgență necesar pentru intervenție, căruia, ulterior, i se va redirecționa solicitarea de intervenție la apelul sau mesajul de urgență;
- 4) verificarea faptului dacă apelurile recepționate se referă la aceeași situație de urgență;
- 5) asigurarea funcționalității listei situațiilor de urgență – căutarea în funcție de caracteristici, atribute, precum și sortarea, imprimarea, căutarea după cuvântul-cheie și indiciul contextual;
- 6) crearea și actualizarea ghidurilor și a clasificatoarelor, inclusiv a listei serviciilor specializate de urgență și a subdiviziunilor acestora, a obiectelor de importanță socială, a obiectelor de risc sporit;
- 7) recepționarea și evidența informației provenite de la alte sisteme informaționale;
- 8) controlul prezentării informației de către serviciile specializate de urgență cu privire la faptul reacționării la solicitările de intervenție transmise de către operatorul Centrului de preluare a apelurilor de urgență al Serviciului 112.

**D.** Conturul funcțional „Suportul geoinformațional de adoptare a deciziilor” include funcțiile subsistemului geoinformațional, care asigură reflectarea operativă, în baza hârtiilor electronice, a obiectelor și informațiilor.

Acest contur include următoarele funcții:

- 1) evidența coordonatelor spațiale privind localizarea terminalului apelantului sau a altui dispozitiv, în baza informației primite de la furnizorii de rețele sau servicii de comunicații electronice;

- 2) posibilitatea de a identifica pe hartă locul producerii situației de urgență și de a localiza apelantul conform adresei, precum și de a naviga după hartă;
- 3) evidența hărților electronice conform nivelurilor tematice: natural-geografic, sociodemografic, economic conform planului de adrese, comunicațiilor ingineresti (inclusiv conductele de gaze, de apă, linii electrice) etc., care conțin diverse trăsături caracteristice ale zonei deservite;
- 4) posibilitatea trasării punctelor pe hartă, cu determinarea coordonatelor și adresei punctului, precum și crearea traseului.

Funcțiile suportului geoinformațional oferă posibilitatea de a reflecta situația de urgență pe harta electronică, de a soluționa problemele ce țin de localizare (determinarea coordonatelor sau căutarea și poziționarea obiectelor conform adresei), precum și de a crea interpelări ținând cont de poziționarea obiectelor în spațiu, de a determina caracteristicile obiectelor în raza dată, de a modela situații complexe. La înregistrarea pe hartă a apelului cu privire la situația de urgență, apare informația despre regiunea în care s-a produs incidentul și despre toate obiectele aflate în zona respectivă.

**E.** Conturul funcțional „Monitorizarea activității echipamentului tehnic” include următoarele funcții:

- 1) înregistrarea și prelucrarea semnalelor sistemelor de monitorizare, care urmăresc starea obiectelor infrastructurii tehnice:
  - a) întreruperea alimentației cu energie electrică (de la rețeaua electrică de bază sau de la sursele de energie electrică de rezervă);
  - b) defectarea echipamentului stațiilor de lucru;
  - c) deconectarea de la sursa de alimentare cu energie electrică a serverelor;
  - d) defectarea liniilor de comunicații;
  - e) defectarea echipamentului serverului și a sistemelor de ventilare și condiționare;
- 2) transmiterea semnalului prelucrat conform competenței de serviciu în cadrul Serviciului 112, în concordanță cu prevederile instrucțiunilor interne ale Serviciului 112;

La nivel de infrastructură sistemul are următoarea arhitectură:



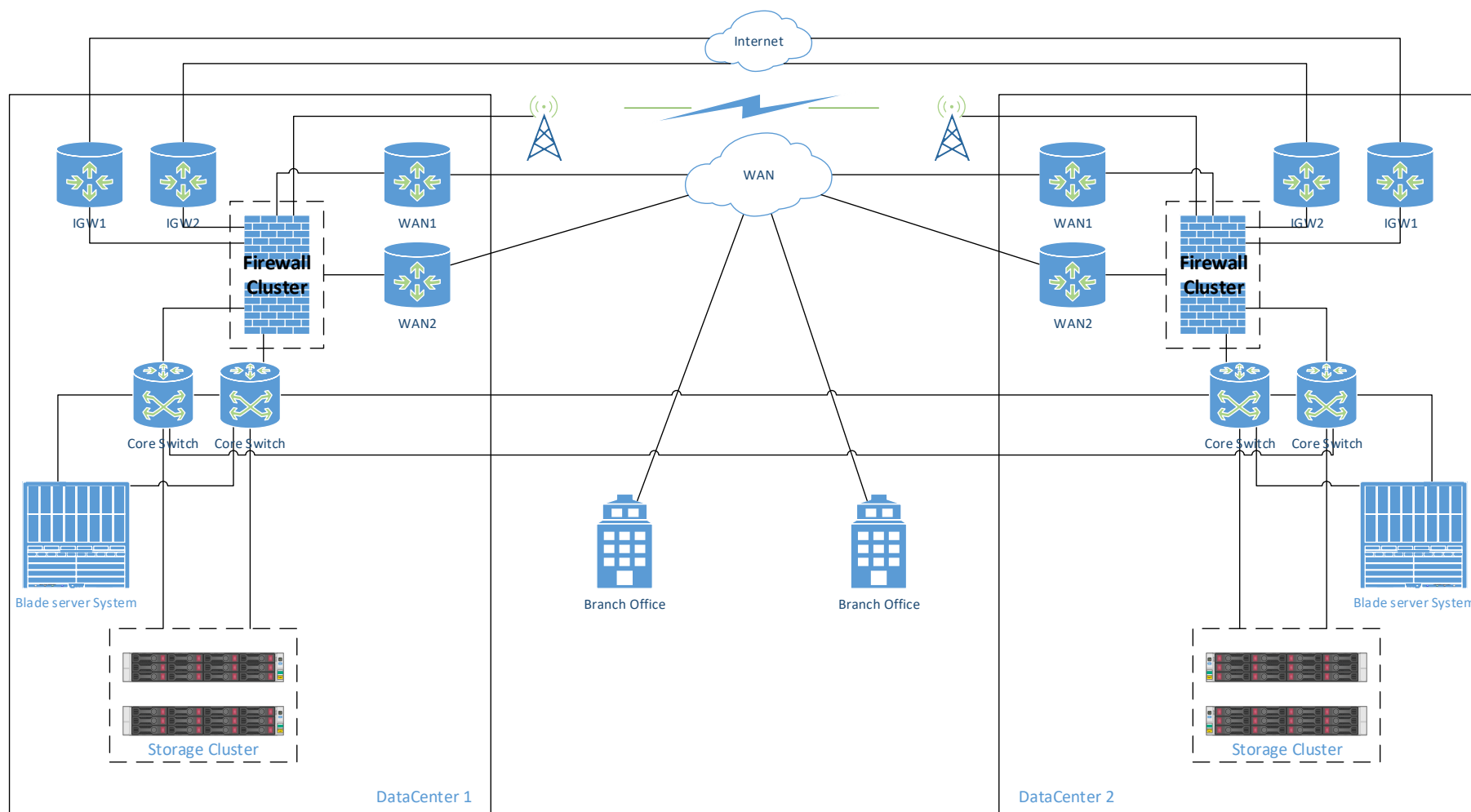


Fig. 1. Arquitectura la nivel de centre de date

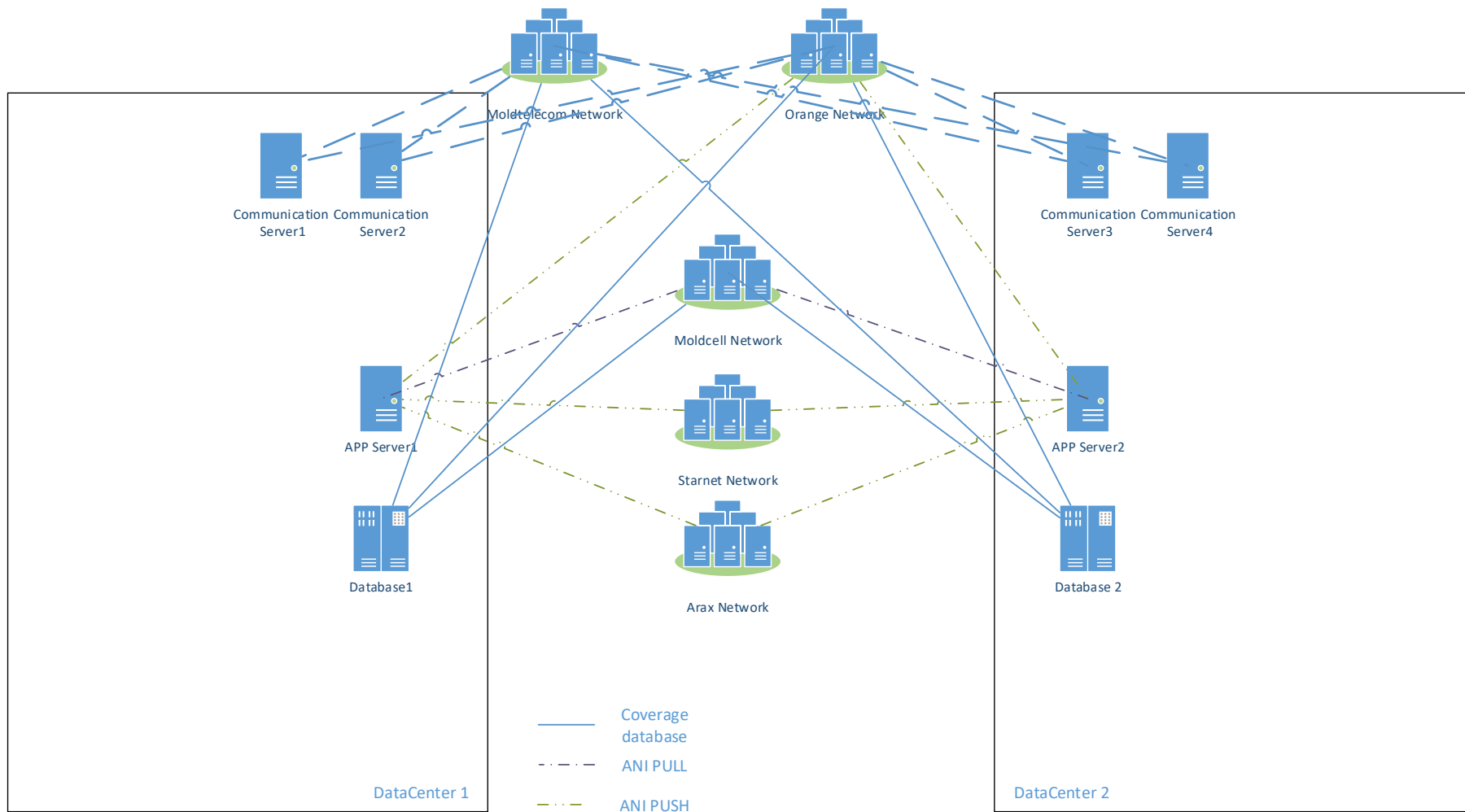


Fig.2 Arhitectura la nivel de interconectare și schimb de date cu furnizorii de servicii telecomunicații

**Lot1****Servicii de Suport Tehnic al CSAM CoordCom și CSAM ResQMap****Obiectiv**

Achiziția are drept scop asigurarea infrastructurii SNUAU112 servicii de mentenanță ce includ:

- Servicii profesionale de mentenanță a complexului de soft ce sunt părți componente a CSAM CoordCom și CSAM ResQMap.
- Servicii de emitere și aplicare a corecțiilor de aplicații incluse în suport.
- Servicii de suport a personalului ingineresc al SNUAU112 în exploatarea sistemelor incluse în suport.

**Sarcinile ofertantului**

Ofertantul trebuie să asigure servicii de mentenanță pentru următoarele componente:

**Tabelul 1**

<b>Component type</b>	<b>Q-ty</b>
<b>COORDCOM PRODUCTION SYSTEM</b>	
CoordCom Customer Commercial 6.5 Basic	1
CoordCom Customer Commercial Call Taking	38
CoordCom Customer Commercial Detailed Call Information Capture	38
CoordCom Customer Commercial Basic Mobile Location	38
CoordCom Customer Commercial Advanced Mobile Location	38
CoordCom Customer Commercial eCall	38
CoordCom Customer Commercial Basic Dispatch Management	40
CoordCom Customer Commercial Advanced Resource Management	40
CoordCom Customer Commercial Case Playback	10
CoordCom Customer Commercial Staff Member Management	500
CoordCom Customer Commercial Automatic Alarm	38
CoordCom Customer Commercial Business Administration	8
CoordCom Customer Commercial Integrated Voice	78
CoordCom Customer Commercial Voice Recording	78
CoordCom Customer Commercial Voice Response	38
CoordCom Customer Commercial AVLS Positioning	800
CoordCom Customer Commercial Mass Alert Enabled Contacts	200
CoordCom Customer Commercial Omni-Data Exchange Service (ODES)	600
CoordCom Customer Commercial Redundant System Location	1
CoordCom Customer Commercial Case Collaboration Management	78
CoordCom Customer Commercial Traffic Monitor	6
CoordCom Customer Commercial Map Manager	1
CoordCom Customer Commercial ISUP Interface	1
CoordCom Customer Commercial High Availability Package 2	1
<b>COORDCOM TRAINING SYSTEM</b>	
CoordCom Customer Test lab 6.5 Basic	1
CoordCom Customer Test Lab Call Taking	30
CoordCom Customer Test Lab Detailed Call Information Capture	30

CoordCom Customer Test Lab Basic Mobile Location	30
CoordCom Customer Test Lab Advanced Mobile Location	30
CoordCom Customer Test Lab eCall	30
CoordCom Customer Test Lab Basic Dispatch Management	30
CoordCom Customer Test Lab Advanced Resource Management	30
CoordCom Customer Test Lab Case Playback	30
CoordCom Customer Test Lab Staff Member Management	500
CoordCom Customer Test Lab Automatic Alarm	30
CoordCom Customer Test Lab Business Administration	30
CoordCom Customer Test Lab Integrated Voice	30
CoordCom Customer Test Lab Voice Recording	30
CoordCom Customer Test Lab Voice Response	30
CoordCom Customer Test Lab AVLS Positioning	500
CoordCom Customer Test Lab Mass Alert Enabled Contacts	200
CoordCom Customer Test Lab Omni-Data Exchange Service (ODES)	300
CoordCom Customer Test Lab Case Collaboration Management	30
CoordCom Customer Test Lab Education Module	30
CoordCom Customer Test Lab Map Manager	1
CoordCom Customer Test Lab ISUP Interface	1
CoordCom Customer Test Lab Traffic Monitor	1
<b>ResQMap Production</b>	
ResQMap Customer Commercial 4.3 Basic	1
ResQMap Customer Commercial Case Management	78
ResQMap Customer Commercial Resource View	40
ResQMap Customer Commercial Resource Routing	40
ResQMap Customer Commercial Preparedness	40
ResQMap Customer Commercial Mobile Locator	78
ResQMap WebView Customer Commercial	20
ResQMap WebView Customer Commercial Coverage Planning	20
ResQMap Customer Commercial Record & Playback	10
ResQMap Customer Commercial Coverage Planning	10
ResQMap Customer Commercial Redundant Server Location	1
RESQMap Reverse Geocoding	30
<b>RESQMAP TRAINING SYSTEM</b>	
ResQMap Customer Test Lab 4.3 Basic	1
ResQMap Customer Test Lab Case Management	30
ResQMap Customer Test Lab Resource View	30
ResQMap Customer Test Lab Resource Routing	30
ResQMap Customer Test Lab Preparedness	30
ResQMap Customer Test Lab Mobile Locator	30
ResQMap WebView Customer Test Lab	30
ResQMap WebView Customer Test Lab Coverage Planning	30
ResQMap Customer Test Lab Record & Playback	3
ResQMap Customer Test Lab Coverage Planning	10
ResQMap Customer Test Lab API Runtime	10
ResQMap Customer Test Lab API	1
RESQMap Reverse Geocoding	2

--	--

Serviciile de mentenanță a sistemelor CoordCom și ResQMap constau din:

1. Depanarea problemelor ce duc nefuncționarea sau a degradării performanțelor aplicațiilor de tip server și client.
2. Oferirea de soluții temporare pentru problemele ce necesită mai mult timp pentru soluționarea lor.
3. Asigurarea cu corecțiile de soft necesare pentru asigurarea disponibilității serviciilor.
4. În comun cu personalul ingineresc al SNUAU112 să aplice corecțiile pe SIA112;
5. Asigurarea suportului metodologic a specialiștilor SNUAU112 în configurarea componentelor CoordCom și ResQMap.
6. În situația când sunt indicii că problema depanată este înafara domeniului de responsabilitate conlucrează cu specialiștii responsabili de acele domenii pentru soluționarea ei.
7. Ofertantul trebuie să asigure servicii de tip call center 24 din 24 prin care să asigure suportul tehnic necesar.
8. Să verifice dacă setările sistemelor sunt în corespundere cu recomandările producătorului și nu vor asigura funcționarea sistemului la performanțele optime.
9. Să pună la dispoziția autorității contractante a unui sistem de gestionare a Ticketelor pe disfuncționalitățile depistate cu următoarele cerințe:
  - a. platformă web cu responsive design;
  - b. să dispună de modulele Service Management(SM), Problem Management(PM) și Knowledge Base(KB) conform practicilor ITIL;
  - c. înregistrarea solicitărilor de suport și alocarea unui identificator unic fiecărei solicitări cu posibilitatea de a deschide solicitări prin intermediul e-mail și să se trimită automat notificare cu identificatorul creat;
  - d. autoritatea contractantă să poată gestiona singură conturile utilizatorilor proprii;
  - e. să fie grupuri de utilizatori cu distribuirea notificărilor prin e-mail de actualizare a Ticketelor către aceste grupuri;
  - f. posibilitatea de definire a unor categorii de solicitări de asistență;
  - g. posibilitatea de definire și de încadrare a solicitărilor în categorii: defect, eroare, solicitare de informații, cerere de schimbare;
  - h. posibilitatea de înregistrare a datelor de identificare e solicitantului de asistență - include atribuirea incidentului unei persoane care raportează în aplicația software (inginerul de suport), persoana care soluționează incidentul (de la orice nivel), persoana care a raportat un incident. Toate datele prezente aici includ atât date personale, cât și date de contact, activitate curentă etc., aceasta aplicație putând fi personalizată să primească detalii diferite pentru aceste puncte de reper în mod diferit și definit în totalitate de către un administrator de aplicație;
  - i. posibilitatea de înregistrare a descrierii problemei și de atașare a unor documente suplimentare. Aplicația software să permită atașarea oricăror tipuri de fișiere (doc, xls, jpg, xml etc.) precum și postarea a unor capturi de ecran din aplicații;
  - j. posibilitatea de alocare a unui criteriu de urgență. Aplicația software să permită clasificarea incidentelor în funcție de tipul stabilit, putând să emită notificări pe mail privind alocarea incidentelor către persoanele implicate în incident;
  - k. posibilitatea de alocare automată a unor coduri de incident care să indice cauza probabilă a incidentului. Aplicația software să aloce coduri unice fiecărui incident. Aplicația software să permită de asemenea și gruparea pe module a incidentelor;
  - l. posibilitatea de gestionare a informațiilor despre personalul de suport căruia i se pot aloca spre rezolvare incidentele. Aplicația software conține implicit toate datele de contact și deci persoanele, care pot fi considerate alocabile sau care pot aloca un incident. Aceste date pot fi folosite în mod facil în cazul unui audit;
  - m. înregistrarea automată a datei și a orei primirii unei solicitări de asistență;
  - n. posibilitatea de definire a criteriilor de calitate și performanță(SLA) pentru rezolvarea diferitelor categorii de solicitări de asistență;
  - o. posibilitatea de atenționare automată în momentul depășirii unor praguri temporale de rezolvare a diferitelor categorii de solicitări de asistență;
  - p. posibilitatea de definire a unor fluxuri de evoluție a solicitărilor de suport, în cazul în care ele trec prin mai multe nivele de competență până în momentul finalizării;

- q. posibilitatea de escaladare a cererilor de suport;
- r. posibilitatea de înregistrare a datelor de contact pentru responsabilii pentru activitățile de suport de nivel 1, 2 și 3 pentru diferitele componente ale sistemului informatic;
- s. posibilitatea de definire a unor rapoarte personalizate folosind criterii cum ar fi: tipul de incident, nivelul de urgență, timpul de rezolvare, persoana și locația de unde a fost semnalat un incident, modulul sau problema care a cauzat incidentul, numărul de incidente, etc. și exportul rezultatelor într-un format Excel.
- t. sa permită în orice moment accesul la baza de date a personalului autorizat al sistemului pentru verificarea modului de tratare a incidentelor și pentru rularea de rapoarte de performanță a serviciului de suport. Accesul se va face numai pentru citire și nu va fi condiționat în niciun fel de către operatorii sau administratorii serviciului.
- u. sistemul trebuie sa ducă evidența tuturor comunicărilor pe Ticket(solicitare)/problemă, schimbare de status și să le prezinte în raportul corespunzător.
- v. Ticketul trebuie să aibă următoarele status-uri:
  - i. Open – Ticketul este deschis;
  - ii. Solved – este prezentată/implementată o soluție. În momentul dat timpul pentru soluționarea Ticketului este oprit;
  - iii. Closed – este pus de către autoritatea contractanta la confirmarea soluției. În caz că soluția nu este acceptată Ticketul se întoarce în starea open și timpul de soluționare se contorizează, iar termenul de aflare anterioară în statusul Solved se include în timpul de soluționare;
- w. în baza unui Ticket se crea o problemă nouă sau poate fi asociat la una cunoscută.
- x. problema trebuie să dispună de o soluție temporară care la rândul său este în modulul Knowledge Base.
- y. indicatorii de performanță a problemelor sunt:
  - i. Numărul de probleme înregistrate;
  - ii. Procentul de probleme cu root cause identificată;
  - iii. Procentul de probleme cu root cause cu workaround;
  - iv. Numărul total de incidente asociate la problemă;
- z. Knowledge Base să conțină manuale, tutoriale și alte documente utile în mentenanța sistemului;
- aa. posibilitatea de a înregistra TQ (Technical Query - întrebări de consultare) în modul de consultare, cu legătura cu Knowledge Base;
- bb. modul de căutare a tichetelor/problemelor după: data, tema, conținut;
- cc. interfața de generare a rapoartelor pe Tickete/probleme cu exportarea datelor în format excel;
- dd. Dashboard, ce să afișeze grafice și rapoarte de stare curentă al Ticketelor/Problemelor deschise, de genul:
  - i. Numărul de Tickete deschise, soluționate și închise pentru perioada de raportare;
  - ii. Numărul de Probleme identificate, fără root cause identificat, cu root cause identifica;
  - iii. Grafice cu SLA-ul obținut pentru o perioadă de raportare;

Ofertantul în decurs de o săptămână de la încheierea contractului va pune la dispoziția autorității contractante credențialele de acces la platforma de gestionare a Ticketelor. Iar în decurs de o lună va popula baza de cunoștințe(KB) documentație de utilizare/administrare/mentenanță a componentelor sistemului, cu excepția celor publicate pe pagina web a producătorului.

Autoritatea contractantă se angajează să dispună de personal ingineresc calificat ce vor efectua lucrările de rutină și mentenanță a sistemului integral cât și a componentelor în parte. Personalul ingineresc la apariția unei disfuncționalități al sistemului va face diagnoza problemei, va aplica procedurile pentru soluțiile temporare a problemelor cunoscute. În situația când este o problemă nouă pentru care nu există soluție temporară prezentată de ofertant, personalul ingineresc al autorității contractante va deschide un Ticket de problemă prin intermediul portalului pus la dispoziție, în care va specifica detaliile problemei :

1. Timpul apariției incidentului;
2. Mediul de apariție(stația de lucru/aplicație, server/serviciu);

3. Acțiunile de diagnosticare a problemei;
4. Înregistrările din loguri;
5. Dacă se poate de reproducă problema și condițiile de reproducere;

Ticketele pe incidentele de sistem se clasifică după priorități în următorul mod.

**Critic** – Situație când sistemul nu execută sarcinile de bază după cum urmează:

- Funcția de primire a apelurilor
- Funcția de înregistrare a convorbirilor
- Funcția de formare a fișei de caz, înregistrare a cazului și transmiterea cazului către SSU

Imposibilitatea de a opera oricare funcție din cele enumerate este un incident critic și necesită următorii indicatori:

- Timp de reacție la incident – 10 min. Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la intervenția pe sistem cu scopul de a remedia situația.
- Timp de soluționare – 1h. Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la soluționarea lui. Soluționarea poate fi temporară, dar să facă disponibile funcțiile afectate.

**Major** – Situație când sistemul nu execută funcțiile secundare a sistemului ce permit de a optimiza activitatea operatorilor și a dispecerilor după cum urmează:

- Sistemul geospațial.
- Funcția de completare cu date ANI
- Funcția de localizare la apelurilor după CellID sau AML

În situația unui incident major se stabilesc următorii indicatori:

- Timp de reacție la incident – 30 min. Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la intervenția pe sistem cu scopul de a remedia situația.
- Timp de soluționare – 4h. Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la soluționarea lui. Soluționarea poate fi temporară, dar să facă disponibile funcțiile afectate.

**Minor** – Situație când incidentul nu se încadrează în nici unul din cele enumerate anterior, dar există unele erori sau a fost o comutare de pe un server/sistem pe altul fără a afecta funcțiile de bază sau auxiliare.

- Timp de reacție la incident – 4h. Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la intervenția pe sistem cu scopul de a remedia situația.
- Timp de soluționare – 48h Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la soluționarea lui sau de oferire a unei soluții temporare.

### **Cerințe față de experții antrenați în prestarea serviciilor!**

Cerințele față de experți reprezintă numărul minim de persoane antrenate în proiect. Un candidat poate acoperi cerințele a doi experți cât și doi candidați pot acoperi o poziție de expert.

Experți	Număr persoane	Cerințe
1. Expert manager de proiect	1	<p>Cerințe minime obligatorii:</p> <p><b>Calificări și abilități:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Studii superioare finalizate cu diploma de licență sau echivalent;</li> <li>• Cunoașterea a cel puțin unei metodologii de management de proiect recunoscută la nivel național/internațional dovedită printr-o certificare superioară unui nivel de certificare de tip entry level, fundamentals, basic, etc.;</li> <li>• Cunoștințe în domeniul managementului riscurilor dovedite printr-o certificare recunoscută la nivel național/internațional, superioară unui nivel de certificare de tip entry level, fundamentals, basic, etc.;</li> <li>• Cunoștințe în domeniul metodologiei managementului serviciilor IT, dovedite printr-o certificare /diploma recunoscută la nivel național/internațional;</li> </ul> <p><b>Experiența profesională:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiență profesională generală de minim 10 ani;</li> <li>• Experiență profesională specifică în calitate de project manager de minim 5 ani.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participare dovedită într-o poziție similară în cadrul a cel puțin unui proiect care a avut ca obiect servicii de suport al unui sistem informatic integrat și care să fie alcătuit din cel puțin următoarele componente: management de proiect, analiza/optimizarea proceselor de lucru interne și inter-organizaționale, configurarea/mentenanța de soluții COTS, inclusiv componentelor de securitate ale sistemului informatic integrat, instruire continuă și pregătire organizațională;</li> </ul> <p>Managerul de proiect este persoana desemnată să asigure managementul echipei de implementare a contractului de achiziție. Pentru a putea asigura nivelul optim de profesionalism și înțelegere, atât referitor la aspectele de ordin general, cât și la particularitățile specifice unui astfel de proiect, este necesar ca expertul să fie absolvent de studii superioare. Totodată, pentru a-și putea îndeplini atribuțiile complexe generate de specificitatea proiectului, expertul propus trebuie să facă dovada deținerii unor cunoștințe privind cel puțin o metodologie de management de proiect recunoscută la nivel național/internațional, asigurându-se astfel, atât o raportare corectă, cât și asigurarea controlului la nivel tehnic al proiectului din partea managerului de proiect. Cunoștințele în domeniul managementului riscurilor garantează capacitatea expertului propus de a elimina riscurile care afectează de regulă implementarea în bune condiții a oricărui tip de contract. Cerința privind experiența profesională vizează dovedirea implicării expertului, pe parcursul profesional, în cadrul a cel puțin două proiecte ce au cuprins activități specifice atât domeniului contractului cât și poziției pentru care este propus. Cerințele minime de calificare respectă întocmai dispozițiile legislative aplicabile și sunt raportate la natura și complexitatea contractului de achiziție, dar mai ales raportate la atribuțiile pe care expertul propus le va avea în cadrul contractului.</p> <p>Din punctul de vedere al Autorității contractante, pentru dovedirea maturității profesionale a expertului, este important ca persoana propusă pentru această poziție să dețină o experiență profesională generală de minim 10 ani precum și experiență profesională specifică de natura celei solicitate.</p>
2. Expert administrare baze de date	1	<p>Cerințe minime obligatorii:</p> <p><b>Calificări și abilități:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Studii superioare finalizate cu diplomă de licență sau echivalent;</li> <li>• Deținerea de cunoștințe privind administrarea bazelor de date, dovedite prin certificări pe tehnologia ofertată, emise de organisme autorizate;</li> </ul> <p><b>Experiența profesională:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiență profesională generală de minim 10 ani;</li> <li>• Experiență profesională specifică de minim 5 ani în activități de dezvoltare și administrare baze de date</li> <li>• Experiență profesională specifică dovedită prin participarea în minim două proiecte care au presupus activități de mentenanță pentru soluții baze de date, pentru instituții cu infrastructura critică.</li> </ul> <p>Având în vedere caracteristicile sistemului ce are funcționalul de preluare/prelucrare și integrare a datelor, considerăm că activitățile specifice de mentenanță și realizare a acestuia trebuie să fie îndeplinite de un specialist în baze de date cu înalte calificări și experiență dovedită în ceea ce privește sistemele de baze de date distribuite și pentru volume mari. Totodată, potrivit atribuțiilor funcției pentru care este propus, expertul trebuie să facă dovada că deține competente privind administrarea și optimizarea bazelor de date, dovedite prin diplome/certificări.</p> <p>Componentele software denumite generic "server baze de date" sunt elemente de importanță critică în cadrul oricărui sistem informatic 112, funcționarea optimă și obținerea performanțelor sporite, înregistrare și</p>



		<p>livrare a datelor de la și către aplicațiile cu care este interfațată baza de date fiind un obiectiv principal al sistemului informatic integrat în vederea asigurării prelucrării și preluării rapide a datelor. Atingerea unei performanțe și a unei robusteți optime a bazei de date pot fi obținute doar utilizând concomitent tehnici avansate de configurare, administrare și eficientizare, tehnici care sunt demonstrabile doar prin intermediul prezentării de certificări, acordate în general separat pe administrare și separat pe optimizare de marii producători de sisteme de baze de date. În cele ce urmează oferim detalii prin care se demonstrează ca principalii producători de sisteme de baze de date acorda certificări distincte pentru activitățile/serviciile avansate de configurare, administrare și optimizare a sistemelor de baze de date, fapt pentru care AC solicita prezentarea de certificări distincte pentru acoperirea principalelor două arii necesare de cunoștințe avansate în domeniul sistemelor de baze de date (tehnici avansate de administrare și optimizare).</p> <p>Ca exemplu facem trimitere către paginile web oficiale al producătorului de serverului de baze de date utilizate în cadrul proiectului, unde aceste lucruri sunt demonstrate:</p> <p><b>Microsoft</b>  Microsoft SQL Server 2012  Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE)  1 Administering Microsoft SQL Server 2012/2014 Databases exam: 462  <a href="http://www.microsoft.com/learning/en-us/exam-70-462.aspx">http://www.microsoft.com/learning/en-us/exam-70-462.aspx</a></p> <p>Din aceste referințe se poate observa clar faptul ca tematica și ariile de expertiza acoperite sunt diferite, fiecare din aceste certificări atestând capacități și cunoștințe total diferite pentru aceeași soluție de baze de date. De asemenea se poate observa ca nivelul de cunoștințe atestat după aceste examene sunt diferite și relativ sumare consolidarea acestora necesitând un nivel avansat / superior de certificare. În consecință considerăm că este imperativ necesar prezentarea minima unor certificări distincte care sa ateste un minim de cunoștințe pe fiecare din domeniile de lucru (administrare și optimizare / tuning)</p> <p>Autoritatea contractantă considera ca, pentru dovedirea maturității profesionale a expertului, este important ca persoana propusă pentru aceasta poziție să dețină o experiență profesională generală de minim 10 ani precum și o experiență profesională specifică de natura celei solicitate.</p>
3. Expert mentenanță GIS	1	<p>Cerințe minime obligatorii:</p> <p><b>Calificări și abilități:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Studii superioare în domeniul IT, finalizate cu diploma de licență sau echivalent;</li> <li>• Cunoștințe în domeniul tehnologiile GIS (Sisteme Informatic Geografice), cum ar fi editarea și producerea datelor GIS, implementarea/administrarea bazelor de date geospațiale și dezvoltarea de aplicații GIS (dovedite prin diploma/certificare recunoscută la nivel național/internațional)</li> <li>• Cunoașterea sistemului ResQMap GIS dovedită printr-o diplomă de la producător.</li> </ul> <p><b>Experiența profesională:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiență profesională generală de cel puțin 10 ani</li> <li>• Experiența de minim 5 ani în dezvoltarea aplicațiilor și soluțiilor GIS web, desktop și mobile (incluzând sisteme multiuser)</li> <li>• Experiență profesională specifică dovedită prin participarea în minim două proiecte care au presupus activități de mentenanță și instruire pentru soluții GIS, pentru instituții cu infrastructura critica .</li> </ul> <p>Rolul acestui expert este acela de a asigura mentenanța soluției GIS, în contextul întregului sistem software necesar inclus în cadrul sistemului</p>

		<p>informatic integrat 112. Având în vedere complexitatea acestei componente (modul), componenta care reprezintă în sine un sistem informatic software complex, cât și nivelul efectiv necesar de resurse umane în vederea mentenanța/configurării și actualizării sistemului pentru aceasta componenta, precum și de cerințele de disponibilitatea de 99,999% al SIA 112, Autoritatea Contractantă <b>consideră necesară implicarea unei echipe de înaltă calificare.</b></p> <p>Expertul coordonator pentru mentenanța componentei GIS va lucra în strânsă colaborare cu Arhitectul Soluție GIS, realizând partea de suport, configurare/customizare mentenanță și integrare a sistemului GIS în relație cu celelalte module software ale sistemului informatic integrat, cât și cu bazele de date disponibile la operatorilor de telefonie fixă și mobilă, registrului de adrese.</p> <p>Astfel, autoritatea contractantă a stabilit că expertul propus trebuie să dețină cunoștințe <b>relevante</b> privind tehnologiile GIS, cum ar fi culegerea, editarea și producerea datelor GIS, implementarea/administrarea bazelor de date geospațiale, prin prezentarea unor certificări profesionale emise de către un producător în domeniul GIS.</p> <p>De asemenea Autoritatea contractantă a considerat <b>relevanta</b> pentru realizarea sarcinilor ca expertul propus să facă dovada unei experiențe profesionale generale de cel puțin 10 ani și o experiență profesională specifică de natura celei solicitate.</p>
4. Expert integrare și preluare date	1	<p>Cerințe minime obligatorii:</p> <p><b>Calificări și abilități:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Studii superioare finalizate cu diplomă de licență sau echivalent;</li> <li>• Cunoștințe în domeniul arhitecturilor informatice complexe orientate pe servicii dovedite prin diplome/certificări recunoscute la nivel național/ internațional;</li> <li>• Cunoștințe privind soluția de integrare ofertata care sa ateste abilități de instalare, configurare, aplicare politici de securitate, dezvoltare de servicii web, API-uri, conectori etc. și integrarea cu alte componente, dovedite prin diplome/certificări de la producătorul soluției;</li> </ul> <p><b>Experiența profesionala:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiență profesională generală de cel puțin 10 ani;</li> <li>• Experiență profesională specifica de cel puțin 5 ani în activități de proiectare, implementare, configurare de soluții integrare și preluare date;</li> <li>• Experiență profesională specifică dovedită prin participarea în minim un proiect care a presupus activități de activități de proiectare, implementare, configurare de soluții integrare și preluare date, pentru instituții cu infrastructură critică;</li> <li>• Experiență profesională de a menține soluțiile dezvoltate anterior și funcționale în sistem;</li> </ul> <p>Expertul integrare și preluare date deține cunoștințele necesare în implementarea mecanismelor de integrare între componentele din cadrul sistemului informatic integrat si/ sau cu alte sisteme cu care sistemul 112 schimbă date să fie capabil de a adapta aceste integrări. Aceste mecanisme trebuie sa fie în conformitate cu standardele de securitatea informației și a protocoalelor de transmitere de date, expertul având în sarcina de a colabora cu membrii echipei de dezvoltare și implementare în vederea proiectării, dezvoltării și implementării acestor mecanisme într-un mod coerent și urmărind cele mai bune practici în domeniu.</p> <p>In cadrul sistemului, în baza principiilor arhitecturale de tip SOA, se vor realiza mecanisme de integrare (furnizare/consum servicii web, conectori, API-uri, mesaje etc.) între componentele funcționale și/sau non-funcționale ale sistemului în vederea realizării schimburilor automate de informații asigurând astfel comportamentul integrat, unitar și asigurând medierea acestora în cadrul sistemului informatic al serviciului 112.</p>

		<p>O componenta importanta în desfășurarea activității autorității contractante este reprezentata de consultarea rapida a unor sisteme și baze de date externe prin primirea și transmiterea rapida în mod automat de date. Aceste activități trebuie realizate folosind parametrii specifici care relaționează pe baza unor mecanisme/algoritmi bine definiți. Pentru aceasta este necesar ca expertul propus sa dovedească cunoștințe avansate referitoare la soluția de integrare și preluare folosita în prelucrarea datelor, demonstrate printr-un certificat profesional acordat de CSAM/Carmenta, producătorul soluției CoordCom componenta al sistemului informatic integrat al serviciului 112.</p> <p>Autoritatea contractantă considera ca expertul propus trebuie să facă dovada experienței în configurarea și implementarea unei soluții folosite în prelucrare a datelor, atestând în acest mod corectitudinea și eficiența procesului de implementare.</p> <p>Din punctul de vedere al Autorității contractante, pentru dovedirea maturității profesionale a expertului, este important ca persoana propusă pentru aceasta poziție să dețină o experiență profesională generală de minim 10 ani precum și experiență profesională specifică de natura celei solicitate.</p>
--	--	---

### Indicatori de performanță

Sistemul a fost proiectat să asigure o disponibilitate a serviciilor de 99,999% , în acest sens accentul în realizarea contractului de suport va fi atingerea acestui obiectiv.

Se stabilesc următorii indicatori SLA

**Tabelul 2**

Indicator	Obiectiv	Descriere
Disponibilitatea sistemului(Ds)	99,999%	<p>Disponibilitatea sistemului este raportul dintre timpul total de funcționare cu executarea sarcinilor de bază a sistemului la timpul total de observație.</p> <p>Luând în considerare că indicatorul dat este unul relevant la o perioada îndelungată el se va calcula de la începutul perioadei de contract până la perioada raportată. De exemplu, indicatorului de disponibilitate pentru o lună va fi raportul dintre timpul total de staționare pe toată durata contractului la timpul de la începutul contractului.</p> <p>Durata totală de nefuncționare completă a sistemului pe durata unui an nu trebuie să depășească 5 minute</p>
Rata de reacție la incident(Rr)	90%	Este raportul de incidente la care s-a reacționat în termenii agreeți la numărul total de incidente
Rata de soluționare a incidentelor(Rs)	90%	Este raportul dintre numărul de incidente ce a fost oferită o soluție în timpul agreeat la numărul total de incidente.

### Plata pentru serviciile acordate și penalități

Serviciile achiziționate de la producătorii de echipamente și soluțiile soft ce se livrează pe criterii de abonament se achită pentru perioada achiziționată în conformitate cu factura emisă.

Pentru serviciile profesionale de suport ofertantul va prezenta, nu mai des de o dată pe lună și nu mai rar de trimestrial, actul de prestare a serviciilor de suport cu anexarea raportului de executare a indicatorilor SLA. Perioada de prezentare a actului de prestare servicii se va negocia la încheierea contractului. Pentru ne realizarea indicatorilor SLA se stabilesc următoarele penalități din suma serviciilor pentru perioada de calcul.

**Tabelul 3**

Indicator	Obiectiv	Penalitate
Disponibilitatea sistemului(Pds)	>99,999%	0%
	99,99% -99,999%	1%
	99,95% - 99,99%	2%
	< 99,95%	3%
Rata de reacție la incident(Prr)	> 90%	0%
	80% - 90%	1%
	<80%	2%
Rata de soluționare a incidentelor(Prs)	> 90%	0%
	80% - 90%	1%
	<80%	2%

Penalitatea totală reprezintă suma tuturor penalităților acumulate și se calculează după formula:

$$P=Pds+Prr+Prs$$

Ofertantul va prezenta cotațiile de preț, separat pe fiecare produs de suport enumerat în Tabelul1.

Pentru serviciile profesionale a specialiștilor ce asigură suportul sistemului se va prezenta cotație de preț separată, iar plata pentru serviciile date se va face în conformitate cu SLA-ul asigurat și penalitatea descrisă în Tabelul3.

## Lot 2

## Servicii de înnoire a contractului de suport de la producător pentru echipamentele Cisco

## Obiectiv

Achiziția are drept scop asigurarea infrastructurii SNUAU112 cu suport de la producător ce include:

- Acces pe portalul producătorului pentru deschiderea problemelor și primirea de suport pentru soluționarea lor.
- Acces la actualizările de corecție a componentelor instalate.
- Asigurarea cu stocul pieselor de schimb pentru componentele incluse în suport.

## Sarcinile ofertantului

Ofertantul trebuie să asigure reînnoirea contractului de suport de la producător Cisco pentru componentele specificate mai jos.

Contractul trebuie să includă minim:

- Acces 24/7 la portalul de suport a producătorului cu timp de răspuns de 4 ore;
- Acces la actualizările de corecții a sistemelor de operare și soluții incluse în suport;
- Înlocuirea componentei defecte – următoarea zi calendaristică;

Component type		Q-ty
<b>L3 Aggregation Switch</b>		
<b>WS-C3850-48T-E</b>	Cisco Catalyst 3850 48 Port Data IP Services	4
CON-SNT-WSC388TE	SNTC-8X5XNBD Cisco Catalyst 3850 48 Port Data IP Serv	4
S3850UK9-163	UNIVERSAL	4
PWR-C1-350WAC/2	350W AC Config 1 Secondary Power Supply	4
C3850-NM-2-10G	Cisco Catalyst 3850 2 x 10GE Network Module	4
CAB-TA-EU	Europe AC Type A Power Cable	8
STACK-T1-50CM	50CM Type 1 Stacking Cable	4
CAB-SPWR-30CM	Catalyst 3750X and 3850 Stack Power Cable 30 CM	4
PWR-C1-350WAC	350W AC Config 1 Power Supply	4
<b>L2 Access Switch</b>		
<b>WS-C2960XR-48FPD-I</b>	Catalyst 2960-XR 48 GigE PoE 740W, 2 x 10G SFP+, IP Lite	6
CON-SNT-W296X48F	SNTC-8X5XNBD Catalyst 2960-XR 48 GigE PoE 740W, 2 x 1	6
C1FPCAT29002K9	Cisco ONE Foundation Lite Perpetual - Cat 2900 48 Port	6
CON-ECMU-C1FPC292	SWSS UPGRADES C1 FND Perpetual - Cat2900 48 Port	6
C1-ISE-BASE-48P	Cisco ONE Identity Services Engine 50 EndPoint Base Lic	6
C1-PI-LFAS-2K3K-K9	Cisco ONE PI Device License for LF & AS for Cat 2k, 3k	6
C1-EGW-50-K9	Cisco ONE Energy Mgmt Perpetual Lic - 50 DO End Points	6
C1F1VCAT29002-02	Tracker PID v02 Fnd Perpetual CAT29002 - no delivery	6
PWR-C2-1025WAC	1025W AC Config 2 Power Supply	6
C2960X-STACK	Catalyst 2960-X FlexStack Plus Stacking Module	6

CAB-STK-E-0.5M	Cisco FlexStack 50cm stacking cable	6
CAB-TA-EU	Europe AC Type A Power Cable	12
<b>Core Datacenter Switch</b>		
<b>N5K-C5672UP-16G</b>	Nexus 5672UP 1RU, 24x10G SFP+, 24pxUP SFP+, 6x40G QSFP+	4
CON-SNT-5672UP16	SNTC-8X5XNBD Nexus 5672UP 1RU, 24	4
QSFP-H40G-CU3M	40GBASE-CR4 Passive Copper Cable, 3m	8
NXA-PAC-1100W	Nexus 1100W Platinum PS, Port side Exhaust airflow	8
CAB-9K10A-EU	Power Cord, 250VAC 10A CEE 7/7 Plug, EU	8
SFP-H10GB-CU3M	10GBASE-CU SFP+ Cable 3 Meter	16
N6KUK9-730N1.1	Nexus 5600/6000 Base OS Software Rel 7.3(0)N1(1)	4
N1K-VLCPU-96-ESSTL	Nexus 1000V Essential Edition Paper Delivery License Qty 96	4
N5672-ACC-KIT	Nexus 5672 Chassis Accessory Kit	4
N6K-C6001-FAN-F	Nexus 6001 Fan for Port Side exhaust (Front to Back) airflow	12
SFP-10G-SR-S	10GBASE-SR SFP Module, Enterprise-Class	48
N56-BAS1K9	Nexus 5600 Series LAN Base License	4
<b>Internet Routing and Voice Gateway</b>		
<b>ISR4451-X-VSEC/K9</b>	Cisco ISR 4451 VSEC Bundle, PVDM4-64 w/ UC,SEC Lic,CUBE-25	4
CON-SNT-ISR41-X	SNTC-8X5XNBD Cisco ISR 4451 UC Se	4
SL-44-IPB-K9	IP Base License for Cisco ISR 4400 Series	4
PWR-4450-AC	AC Power Supply for Cisco ISR 4450 and ISR4350	4
PWR-4450-AC/2	AC Power Supply (Secondary PS) for Cisco ISR 4450	4
CAB-ACE	AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M	8
FL-CUBEE-25	Unified Border Element Enterprise License - 25 sessions	4
POE-COVER-4450	Cover for empty POE slot on Cisco ISR 4450	8
SM-S-BLANK	Removable faceplate for SM slot on Cisco 2900,3900,4400 ISR	8
NIM-BLANK	Blank faceplate for NIM slot on Cisco ISR 4400	8
PVDM4-64	64-channel DSP module	4
MEM-4400-DP-2G	2G DRAM (1 DIMM) for Cisco ISR 4400 Data Plane	4
SL-44-SEC-K9	Security License for Cisco ISR 4400 Series	4
SL-44-UC-K9	Unified Communication License for Cisco ISR 4400 Series	4
SISR4400UK9-316S	Cisco ISR 4400 Series IOS XE Universal	4
NIM-2CE1T1-PRI	2 port Multiflex Trunk Voice/Channelized Data T1/E1 Module	4
USE-BUNDLED-PVDM	Choose to assemble the PVDM in a Voice bundle on T1/E1 card	4
<b>C881-K9</b>	Cisco 880 Series Integrated Services Routers	4
CON-SNT-C881K9A1	SNTC-8X5XNBD Cisco 880 Series Int	4
PWR-30W-AC	Power Supply 30 Watt AC	4
SL-880-ADVSEC	Cisco 880 Advanced Security Software License	4
S880UK9-15303M	Cisco 880 Series IOS UNIVERSAL	4

CAB-ETH-S-RJ45	Yellow Cable for Ethernet, Straight-through, RJ-45, 6 feet	4
PACK-800	Packaging PIDs for 800 with no 3G and POE	4
CAB-ACE	AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M	4
<b>C1111-8P</b>	Cisco 1100 8 Ports Dual GE WAN Ethernet Router ISR	1
<b>C1111-4PLTEEA</b>	ISR 1100 4P Dual GE Ethernet w/ LTE Adv SMS/GPS EMEA & NA	3
<b>Sistemul WAN routing</b>		
<b>ISR4451-X/K9</b>	Cisco ISR 4451 (4GE,3NIM,2SM,8G FLASH,4G DRAM)	4
CON-SNT-ISR45XK9	SNTC-8X5XNBD Cisco ISR4451 (4GE,3	4
FL-44-PERF-K9	Performance on Demand License for 4400 Series	4
SL-44-IPB-K9	IP Base License for Cisco ISR 4400 Series	4
PWR-4450-AC	AC Power Supply for Cisco ISR 4450 and ISR4350	4
PWR-4450-AC/2	AC Power Supply (Secondary PS) for Cisco ISR 4450	4
CAB-ACE	AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M	8
POE-COVER-4450	Cover for empty POE slot on Cisco ISR 4450	8
SM-S-BLANK	Removable faceplate for SM slot on Cisco 2900,3900,4400 ISR	8
NIM-BLANK	Blank faceplate for NIM slot on Cisco ISR 4400	12
MEM-4400-DP-2G	2G DRAM (1 DIMM) for Cisco ISR 4400 Data Plane	4
SISR4400UK9-316S	Cisco ISR 4400 Series IOS XE Universal	4
<b>Security system</b>		
FPR2130-FTD-HA-BUN	Cisco Firepower 2130 Threat Defense Chss, Subs HA Bundle	1
FPR2130-NGFW-K9	Cisco Firepower 2130 NGFW Appliance, 1U, 1 x NetMod Bay	2
CON-3SNT-FPR2130W	3YR SNTC 8X5XNBD Cissco Firepower 2130 NGFW Appliance, 1U,	2
SF-F2K-TD6.2.1-K9	Cisco Firepower Threat Defense software v6.2.1 for FPR2100	2
FPR2K-SSD200	Firepower 2000 Series SSD for FPR-2130/2140	2
FPR2K-FAN	Firepower 2000 Series Fan Tary	2
FPR2K-SSD-BBLKD	Firepower 2000 Series SSD Slot Carrier	2
FPR2K-PWR-AC-400	Firepower 2000 Series 400W AC Power Supply	2
FPR2K-PWR-AC-400	Firepower 2000 Series 400W AC Power Supply	2
FPR2K-NM-BLANK	Firepower 2000 Series Network Module Blank Slot Cover	2
L-FPR2130T-TM=	Cisco FPR2130 Threat Derense Threat and Malware License	2
L-FPR2130T-TM-3Y	Cisco FPR2130 Threat Derense Threat and Malware 3Y Subs	2
FPR2130-FTD-HA-BUN	Cissco Firepower 2130 Threat Defense Chss, Subs HA Bundle	1
FPR2130-NGFW-K9	Cisco Firepower 2130 NGFW Appliance, 1U, 1 x NetMod Bay	2
CON-3SNT-FPR2130W	3YR SNTC 8X5XNBD Cissco Firepower 2130 NGFW Appliance, 1U,	2
SF-F2K-TD6.2.1-K9	Cisco Firepower Threat Defense software v6.2.1 for FPR2100	2

FPR2K-SSD200	Firepower 2000 Series SSD for FPR-2130/2140	2
FPR2K-SLIDE-RAILS	Firepower 2000 Slide Rail Kit	2
FPR2K-FAN	Firepower 2000 Series Fan Tary	2
FPR2K-SSD-BBLKD	Firepower 2000 Series SSD Slot Carrier	2
FPR2K-PWR-AC-400	Firepower 2000 Series 400W AC Power Supply	2
FPR2K-PWR-AC-400	Firepower 2000 Series 400W AC Power Supply	2
FPR2K-NM-BLANK	Firepower 2000 Series Network Module Blank Slot Cover	2
L-FPR2130T-TM=	Cisco FPR2130 Threat Derense Threat and Malware License	2
L-FPR2130T-TM-3Y	Cisco FPR2130 Threat Derense Threat and Malware 3Y Subs	2
SF-FMC-VMW-10-K9	Cisco Firepower Management Center,(VMWare) for 10 devices	1
CON-3ECMU-SFFMCK9V	SWSS UPGR 3YR DITSI Cisco Firepower Management Center, (VMWare).	1
L-AC-PLS-P-G	Cisco AnyConnect / RA VPN Plus Perpetual License Group	1
CON-ECMU-LACPLSPG	SWSS UPGRADES Cisco AnyConnect / RA VPN Plus Perpetual Lice	1
AC-PLS-P-100-S	Cisco AnyConnect / RA VPN Plus Perpetual License	1
CON-ECMU-ACPL100	SWSS UPGRADES Cisco AnyConnect 100 User Plus Perpetual Licen	1
L-AC-PLS-P-100	Cisco AnyConnect 100 User Plus Perpetual (ASA License Key)	99999
L-AC-APX-LIC=	Cisco AnyConnect Apex Term License, Total Authorized Users	100
L-AC-APX-3Y-S2	Cisco AnyConnect Apex Term License, 3YR, 100-249 Users	100
SFP-H10GB-CUM3M=	10GBASE-CU SFP+ Cable 3 Meter	16
FPR4110ASA-BUN-PR	Cisco Firepower 4110 ASA Bundle Promotion	4
FPR4110-ASA-K9	Cisco Firepower 4110 ASA Apliance, 1U, 2 x NetMod Bays	4
CON-3SNT-FPR41GHP	3YR SNTC 8X5XNBD Cissco Firepower 4110 ASA Apliance, 1U,	4
FPR4k-PWR-AC-1100	Firepower 4000 Series 1100W AC Power Supply	4
CAB-AC-EUR	Power Cord - Europe, 16/10A,250V, 2500mm, -40C to +85C	8
SF-FXOS4K-2.2-K9	Cisco Firepower Extensible Operating System v2.2 for FPR4000	4
SF-FPR-ASA-9.8-K9	Cisco ASA 9.8 Software for Firepower 4100 apliance series	4
FPR4100-ASA	Cisco Firepower 4100 Standard ASA License	4
FPR4K-ENC-K9	Cisco Firepower 4100 Strong Encryption (3DES/AES)	4
FPR4K-SSD200	Firepower 4000Series SSD for FPR - 4110/4120	4
FPR4K-SSD-BBLKD	Firepower 4000 Series SSD Slot Carrier	4
GLC-TE	100BASE-T SFP transceiver module for Category 5 copper wire	4
FPR4K-ACC-KIT	FPR4K Hardware Accessory Kit (Rack Mounts, Cables)	4
FPR4K-FAN	Firepower 4000 Series Fan	24
FPR4k-PWR-AC-1100	Firepower 4000 Series 1100W AC Power Supply	4



FPR4K-RACK-MNT	Firepower 4000 Series Rack Mount Kit	4
FPR4K-NM-BALNK	Firepower 4000 Series Network Module Blank Slot Cover	4
FPR4K-NM-BALNK	Firepower 4000 Series Network Module Blank Slot Cover	4
<b>IP-PBX System</b>		
R-UCL-UCM-LIC-K9	Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery	2
CON-PSBU-RUCLUK9	PSS SWSS UPGRADES Top Level SKU For 9.	2
LIC-CUCM-11X-ENH-A	UC Manager-11.x Enhanced Single User License	200
CON-PSBU-LICXENHA	PSS SWSS UPGRADES UC Manager-11.x Enhanced Single User-Und	200
CUCM-VERS-11.5	CUCM Software version 11.5	2
EXPWY-VE-E-K9	Cisco Expressway-E Server, Virtual Edition	4
EXPWY-VE-C-K9	Cisco Expressway-C Server, Virtual Edition	4
LIC-CUCM-11X-ENH	UC Manager Enhanced 11.x License	200
LIC-EXP-TURN	Enable TURN Relay Option	4
LIC-SW-EXP-K9	License Key Software Encrypted	8
LIC-EXP-E-PAK	Expressway Series, Expressway-E PAK	2
LIC-EXP-GW	Enable GW Feature (H323-SIP)	8
UCM-PAK	UCM 9X/10X/11X PAK	2
LIC-EXP-DSK	Expressway Desktop Endpoint License	200
LIC-EXP-SERIES	Enable Expressway Series Feature Set	8
LIC-EXP-AN	Enable Advanced Networking Option	4
SW-EXP-8.X-K9	Software Image for Expressway with Encryption, Version X8	2
LIC-EXP-E	Enable Expressway-E Feature Set	4
JAB-IPH-CLNT-UCM	Jabber for iPhone UCM Only	100
JAB-ADR-CLNT-UCM	Jabber for Android UCM Only	100
JAB-IPH-RTU	Jabber for iPhone Right to Use	2
JAB-ADR-RTU	Jabber for Android Right to Use	2

## Lot 3

### Soluție de securitate informatică și antivirus

#### Obiectiv

Achiziția unei soluții de securitate și protecție antivirus cu scopul de a proteja infrastructura instituției și a datelor stocate de amenințările de securitate. Oferta trebuie să includă o soluție integrată de prevenire, detectare, răspuns la atacuri informatice și protecție virus. Soluția trebuie să opereze pe stații de lucru, servere, terminale mobile ce operează pe sistemele de operare Microsoft Windows, Apple Mac, GNU Linux.

#### Cerințe

Soluția trebuie să detecteze pericolele la care pot fi supuse stațiile de lucru și serverele, să oprească aplicațiile malware în timp real.

Soluția trebuie să dispună de următoarele abilități:

**Prevenire** – ce constă din:

- **File Reputation:** Soluția trebuie să dispună de o baza de date cu informația de reputație bună sau rea a fiecărui fișier detectat.
- **Antivirus:** Soluția trebuie să conțină antivirus ce să ruleze pe sistemele Windows, Mac și Linux. Soluția trebuie să fie capabilă de a fi dirijată centralizat și crearea de liste albe și negre (white list, black list). Baza de date a signaturilor trebuie să se actualizeze regulat și să fie stocată local pe fiecare echipament (stație de lucru sau server). Soluția trebuie să dispună de capabilități de detectare a malware-polimorf.
- **Analiză machine learning:** Soluția trebuie să dispună de algoritmi de tip machine learning antrenați să detecteze fișiere malițioase și activități bazate pe atributele a malware cunoscute. Modelele antrenate trebuie să fie actualizate cu regularitate la cele mai noi modele cunoscute.
- **Exploit prevention:** Soluția trebuie să dispună de mecanisme de detectare a vulnerabilităților existente și prevenire a utilizării lor de către malware.
- **Script protection:** Soluția trebuie să ofere protecție împotriva malware de tip script.
- **Behavioural protection:** Soluția trebuie să analizeze activitățile utilizatorilor și a proceselor ce rulează și să detecteze în timp real a tipului de comportament cu modelele cunoscute de atacuri asupra sistemelor informatice.

**Detectare** – ce constă din:

- **Monitorizarea și protecția de activitățile malițioase:** Soluția trebuie să monitorizeze toate activitățile în sistemele de operare și să detecteze în timp real și să blocheze toate aplicațiile cu comportament anormal.
- **Custom IoCs (Indicator of Compromise):** Soluția trebuie să permită administratorului să adauge IoCs scrise într-un format standard (ex. OpenIOC).
- **Vulnerabilități:** Soluția trebuie să identifice versiunile de aplicații vulnerabile și să le afișeze într-un raport de tipul CVE (Common Vulnerabilities Exposures) cu oferirea descrierilor vulnerabilităților cunoscute.
- **Răspândire scăzută:** Sistemul trebuie să detecteze în mod automat executabilii ce există într-un număr redus și să le ruleze într-un mediu sigur (SandBox), pentru a detecta comportamentele anormale și aplicațiile malițioase cu o răspândire mică.

**Răspuns** – ce constă din:

- **Dashboard** – Soluția trebuie să ofere o interfață ce prezintă imaginea de ansamblu asupra întregii infrastructuri monitorizate. Interfața trebuie să includă informații atât în timp real cât și istorice. Toate evenimentele trebuie să fie grupate după priorități și tip de echipament monitorizat (stații de lucru, servere, sisteme de operare ș.a.m.d)
- **Instrument de investigare** – Soluția trebuie să dispună de instrumente de investigare, ce să afișeze trasabilitatea fișierelor și a proceselor. Sistemul trebuie să identifice toate aplicațiile, procesele și fișierele afectate de activitatea malițioasă precum metoda și punctul de intrare.
- **Analiza dinamică** – Soluția trebuie să dispună de un mediu de tip Sandbox securizat pentru analiza fișierelor suspecte. Raportul analizei fișierelor trebuie să prezinte informații detaliate despre fișier, severitatea comportamentului, numele original, capturi de ecran la executarea fișierului și capturi de trafic.

- **Vizibilitatea liniei de comandă** – Soluția trebuie să urmărească, înregistreze și să analizeze toate comenzile rulate de alte procese în linia de comandă sau PowerShell pentru a detecta activitățile anormale. Aceste înregistrări trebuie să fie prezentate în interfața administratorului.
- **Izolarea stației** – Soluția trebuie să dispună de mijloace de a izola stațiile compromise, pentru a stopa răspândirea virusilor.

**Compatibilitate:**

Soluția de securitate și agentul trebuie să fie disponibil minim pe următoarele sisteme de operare:

- Microsoft
  - Windows 10, 11
  - Windows Server 2012, 2012R2, 2016, 2019
- Linux
  - Red Hat Enterprise Linux or CentOS
  - Oracle Linux
- Apple
  - MacOS 10.13, 10.14, 10.15

Oferta trebuie să includă licențe pentru un număr de 210 de instalări, din care 150 stații de lucru Windows, 50 de servere Windows 10 și Servere Linux cu un termen de valabilitate 1 an.

**Lot4****Servicii de înnoire a contractului de suport de la producător pentru soluția de virtualizare VMware****Obiectiv**

Achiziția are drept scop asigurarea infrastructurii SNUAU112 cu suport de la producător ce include:

- Acces pe portalul producătorului pentru deschiderea problemelor și primirea de suport pentru soluționarea lor.

<b>Component type</b>		<b>Q-ty</b>
<b>Sistemul de Virtualizare</b>		
P9U41AAE	VMware vCenter Server Standard for vSphere (per Instance)	2
BD710A	VMware vSphere Standard 1 Processor Software	32

- Acces la actualizările de corecție a componentelor instalate.

**Sarcinile ofertantului**

Ofertantul trebuie să asigure reînnoirea contractului de suport de la producător VMware pentru componentele specificate mai jos.

Contractul trebuie să includă:

- Acces 24/7 la portalul de suport a producătorului cu timp de răspuns:
  - 30 min. pentru incidentele critice
  - 4 ore incidente majore
  - 12 ore incidentele minore
- Acces la actualizările de corecții a soluției;

**Lot5**  
**Servicii de înnoire a contractului de suport de la producător pentru soluția HCL BigFix**

**Obiectiv**

Achiziția are drept scop asigurarea infrastructurii SNUAU112 cu suport de la producător ce include:

- Acces pe portalul producătorului pentru deschiderea problemelor și primirea de suport pentru soluționarea lor.
- Acces la actualizările de corecție a componentelor instalate.

**Sarcinile ofertantului**

Ofertantul trebuie să asigure reînnoirea contractului de suport de la producător HCL pentru componentele specificate mai jos.

Contractul trebuie să includă:

- Acces 24/7 la portalul de suport a producătorului;
- Acces la actualizările de corecții a soluției;

<b>Component type</b>		<b>Q-ty</b>
<b>Sistem de securitate</b>		
D0HSILL	IBM BigFix Lifecycle Client Device License + SW Subscription & Support 12 Months	145
D0HSZLL	IBM BigFix Compliance Client Device License + SW Subscription & Support 12 Months	145
D0HSMLL	IBM BigFix Inventory Client Device License + SW Subscription & Support 12 Months	145
D11VULL	IBM BigFix Lifecycle Managed Virtual Server Lic + SW Subscription & Support 12 Months	5
D11U9LL	IBM BigFix Compliance Managed Virtual Server Lic + SW Subscription & Support 12 Months	5
D11TPLL	IBM BigFix Inventory Managed Virtual Server Lic + SW Subscription & Support 12 Months	5
ENOTWWEAX	Enterprise Security for Endpoints Light- Multi-Language	145

**Lot6****Servicii de înnoire a contractului de suport de la producător pentru soluția Microfocus DataProtector****Obiectiv**

Achiziția are drept scop asigurarea infrastructurii SNUAU112 cu suport de la producător ce include:

- Acces pe portalul producătorului pentru deschiderea problemelor și primirea de suport pentru soluționarea lor.
- Acces la actualizările de corecție a componentelor instalate.

**Sarcinile ofertantului**

Ofertantul trebuie să asigure reînnoirea contractului de suport de la producător Micorofcus pentru componentele specificate mai jos.

Contractul trebuie să includă:

- Acces 24/7 la portalul de suport a producătorului;
- Acces la actualizările de corecții a soluției;

<b>Component type</b>		<b>Q-ty</b>
<b>Backup Solution</b>		<b>1</b>
Q2M74AAE	HPE Data Protector Starter Pack Windows 1yr 7x24 Support E-LTU	1
Q2M74SAE	HPE Data Protector Starter Pack Windows Addl 2yr 7x24 Support E-L	1
Q2M79AAE	HPE Data Protector Drive Extension UNIX_NAS_SAN 1yr 7x24 Support	2
Q2M79SAE	HPE Data Protector Drive Extension UNIX_NAS_SAN Addl 2yr 7x24 Sup	2
Q2M87AAE	HPE Data Protector Extension Online Backup for Windows_Linux Serv	2
Q2M87SAE	HPE Data Protector Extension Online Backup for Windows_Linux Serv	2

## Lot 7

### Servicii de înnoire a contractului de suport de la producător pentru echipamentele HPE

#### Obiectiv

Achiziția are drept scop asigurarea infrastructurii SNUAU112 cu suport de la producător ce include:

- Acces pe portalul producătorului pentru deschiderea problemelor și primirea de suport pentru soluționarea lor.
- Acces la actualizările de corecție a componentelor instalate.
- Asigurarea cu stocul pieselor de schimb pentru componentele incluse în suport.

#### Sarcinile ofertantului

Ofertantul trebuie să asigure reînnoirea contractului de suport de la producător HPE pentru componentele specificate mai jos.

Contractul trebuie să includă minim:

- Acces 24/7 la portalul de suport a producătorului cu timp de răspuns de 4 ore;
- Acces la actualizările de corecții a sistemelor de operare și soluții incluse în suport;
- Înlocuirea componentei defecte – următoarea zi calendaristică;

Component type		Q-ty
<b>Communication servers</b>		<b>4</b>
719064-B21	HPE ProLiant DL380 Gen9 8SFF Configure-to-order Server	4
719064-B21	HP ProLiant DL380 Gen9 8SFF Europe-Multilingual Localization Conf	4
817937-L21	HPE DL380 Gen9 Intel Xeon E5-2640v4 (2.4GHz_10-core_25MB_90W) FIO	4
805347-B21	HP 8GB (1x8GB) Single Rank x8 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered M	8
805347-B21	HP 8GB (1x8GB) Single Rank x8 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered F	8
872374-B21	HPE 400GB SAS 12G Mixed Use SFF (2.5in) SC 3yr Wty Digitally Sign	8
822555-B21	FACTORY INTEGRATED	8
749974-B21	HP Smart Array P440ar_2GB FBWC 12Gb 2-ports Int FIO SAS Controlle	4
779799-B21	HPE Ethernet 10Gb 2-port 546FLR-SFP+ Adapter	4
779799-B21	HP Ethernet 10Gb 2-port 546FLR-SFP+ Adapter	4
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 Kit	4
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 FIO Kit	4
733660-B21	HP 2U Small Form Factor Easy Install Rail Kit	4
733660-B21	HP 2U Small Form Factor Easy Install Rail Kit	4
720478-B21	HPE 500W Flex Slot Platinum Hot Plug Power Supply Kit	8
720478-B21	HPE 500W Flex Slot Platinum Hot Plug Power Supply Kit	8
339778-B21	HP RAID 1 Drive 1 FIO Setting	4
755997-A41	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard FIO Not Pre-installed E	4
E6U59ABE	HPE iLO Advanced including 1yr 24x7 Technical Support and Updates	4
E6U59ABE	HP iLO Advanced including 1yr 24x7 Technical Support and Updates	4

H7J32A3	HPE 3Y Foundation Care NBD SVC	1
H7J32A3	HP iLO AdvPack NonBL SW Support	4
H7J32A3	HP ProLiant DL380 Gen9 Support	4
HA113A1	HPE Installation SVC	1
HA113A1	HPE 300 Series Installation Service	4
JG081C	HPE FlexNetwork X240 10G SFP+ to SFP+ 5m Direct Attach Copper Cab	8
<b>Audit servers</b>		<b>2</b>
767032-B21	HPE ProLiant DL380 Gen9 24SFF Configure-to-order Server	2
767032-B21	HP ProLiant DL380 Gen9 24SFF Europe-Multilingual Localization Con	2
817943-L21	HPE DL380 Gen9 Intel Xeon E5-2650v4 (2.2GHz_12-core_30MB_105W) FI	2
817943-B21	HPE DL380 Gen9 Intel Xeon E5-2650v4 (2.2GHz_12-core_30MB_105W) Pr	2
817943-B21	HPE DL380 Gen9 Intel Xeon E5-2650v4 (2.2GHz_12-core_30MB_105W) FI	2
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32
765464-B21	HPE 1TB SAS 12G Midline 7.2K SFF (2.5in) SC 1yr Wty 512e HDD	20
765464-B21	HP 1TB 12G SAS 7.2K rpm SFF (2.5-inch) SC 512e 1yr Warranty Hard	20
749974-B21	HP Smart Array P440ar_2GB FBWC 12Gb 2-ports Int FIO SAS Controlle	2
727250-B21	HP 12Gb SAS Expander Card with Cables for DL380 Gen9	2
727250-B21	HP 12Gb SAS Expander Card with Cables for DL380 Gen9	2
779799-B21	HPE Ethernet 10Gb 2-port 546FLR-SFP+ Adapter	2
779799-B21	HP Ethernet 10Gb 2-port 546FLR-SFP+ Adapter	2
733660-B21	HP 2U Small Form Factor Easy Install Rail Kit	2
733660-B21	HP 2U Small Form Factor Easy Install Rail Kit	2
720478-B21	HPE 500W Flex Slot Platinum Hot Plug Power Supply Kit	4
720478-B21	HPE 500W Flex Slot Platinum Hot Plug Power Supply Kit	4
339779-B21	HP RAID 5 Drive 1 FIO Setting	2
E6U59ABE	HPE iLO Advanced including 1yr 24x7 Technical Support and Updates	2
E6U59ABE	HP iLO Advanced including 1yr 24x7 Technical Support and Updates	2
H7J32A3	HPE 3Y Foundation Care NBD SVC	1
H7J32A3	HP iLO AdvPack NonBL SW Support	2
H7J32A3	HP ProLiant DL380 Gen9 Support	2
HA113A1	HPE Installation SVC	1
HA113A1	HPE 300 Series Installation Service	2
JG081C	HPE FlexNetwork X240 10G SFP+ to SFP+ 5m Direct Attach Copper Cab	4
<b>Base Servers</b>		<b>2</b>
681844-B21	HPE BLc7000 Configure-to-order Platinum Enclosure with ROHS Trial	2
E5Y41A	HPE OneView including 3yr 24x7 Support Enclosure FIO	2



	Bundle 16-se	
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	4
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	4
819838-L21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	4
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) Pro	4
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	4
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32
872374-B21	HPE 400GB SAS 12G Mixed Use SFF (2.5in) SC 3yr Wty Digitally Sign	8
822555-B21	FACTORY INTEGRATED	8
766491-B21	HPE FlexFabric 10Gb 2-port 536FLB FIO Adapter	4
761871-B21	HP Smart Array P244br_1GB FBWC 12Gb 2-ports Int FIO SAS Controlle	4
710608-B21	HPE QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	4
710608-B21	HP QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	4
875317-B21	HPE 150GB SATA 6G Read Intensive M.2 2280 3yr Wty Digitally Sign	4
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 Kit	4
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 FIO Kit	4
339778-B21	HP RAID 1 Drive 1 FIO Setting	4
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	4
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	4
819838-L21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	4
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) Pro	4
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	4
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32
872374-B21	HPE 400GB SAS 12G Mixed Use SFF (2.5in) SC 3yr Wty Digitally Sign	8
822555-B21	FACTORY INTEGRATED	8
766491-B21	HPE FlexFabric 10Gb 2-port 536FLB FIO Adapter	4
761871-B21	HP Smart Array P244br_1GB FBWC 12Gb 2-ports Int FIO SAS Controlle	4
710608-B21	HPE QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	4
710608-B21	HP QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	4
875317-B21	HPE 150GB SATA 6G Read Intensive M.2 2280 3yr Wty Digitally Sign	4
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 Kit	4
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 FIO Kit	4
339778-B21	HP RAID 1 Drive 1 FIO Setting	4

813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	8
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	8
819838-L21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	8
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) Pro	8
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	8
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	64
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	64
872374-B21	HPE 400GB SAS 12G Mixed Use SFF (2.5in) SC 3yr Wty Digitally Sign	16
822555-B21	FACTORY INTEGRATED	16
766491-B21	HPE FlexFabric 10Gb 2-port 536FLB FIO Adapter	8
761871-B21	HP Smart Array P244br_1GB FBWC 12Gb 2-ports Int FIO SAS Controlle	8
710608-B21	HPE QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	8
710608-B21	HP QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	8
875317-B21	HPE 150GB SATA 6G Read Intensive M.2 2280 3yr Wty Digitally Sign	8
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 Kit	8
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 FIO Kit	8
339778-B21	HP RAID 1 Drive 1 FIO Setting	8
C8S46A	Brocade 16Gb_28 SAN Switch for BladeSystem c-Class	4
C8S46A	Brocade 16Gb_28 SAN Switch for BladeSystem Factory Integrated c-C	4
641146-B21	HP Cisco B22HP Fabric Extender for BladeSystem c-Class	4
641146-B21	HP Cisco B22HP Fabric Extender for BladeSystem c-Class	4
QK734A	HPE Premier Flex LC_LC Multi-mode OM4 2 fiber 5m Cable	48
QK734A	Factory Integrated	48
QK724A	HPE B-series 16Gb SFP+ Short Wave Transceiver	48
QK724A	Factory Integrated	48
733459-B21	HPE 2650W Performance Platinum Hot Plug Power Supply Kit	12
733459-B21	HPE 2650W Performance Platinum Hot Plug Power Supply Kit	12
412140-B21	HP BLc7000 Enclosure HP Single Active Cool Fan Option Kit	12
412140-B21	HP BLc7000 Enclosure HP Single Active Cool Fan Option Kit	12
677595-B21	HPE BLc7000 Single Phase FIO Intelligent Power Module	2
H7J32A3	HPE 3Y Foundation Care NBD SVC	1
H7J32A3	HP c7000 Enclosure Support	2
H7J32A3	Brocade 4_12 and 4_24 SAN Switch Supp	4
H7J32A3	HP BL460c Gen9 Server Blade Support	16
HA113A1	HPE Installation SVC	1
HA113A1	HP Startup BladeSystem c7000 Infrast SVC	2
<b>Main storage</b>		<b>4</b>
K2Q36B	HPE 3PAR 8200 2N+SW Storage Field Base	4
K2P94B	HPE 3PAR 8000 1.8TB+SW 10K SFF HDD	64

K2P94B	Factory Integrated	64
K2P91B	HPE 3PAR 8000 3.84TB+SW SFF SSD	24
K2P91B	Factory Integrated	24
HA114A1	HPE Installation and Startup SVC	1
HA114A1	HPE Startup 3PAR 8200 2N Fld Int Bas SVC	4
L7E69AAE	HPE 3PAR 8200 All-inc Multi-sys SW E-LTU	4
H7J34A3	HPE 3Y Foundation Care 24x7 SVC	1
H7J34A3	HPE 3PAR 8200 2N+SW Storage Base Support	4
H7J34A3	HPE 3PAR 8000 1.8TB+SW 10K SFF HDD Supp	64
H7J34A3	HPE 3PAR 8000 3.84TB+SW SFF SSD Supp	24
H7J34A3	HPE 3PAR 8200 Multi-system SW Supp	4
L7F20AAE	HPE 3PAR All-in S-sys SW Current E-Media	4
L7F22AAE	HPE 3PAR All-in M-sys SW Current E-Media	4
<b>Disk Backup storage</b>		<b>1</b>
BB915A	HPE StoreOnce 5100 48TB System	1
BB926A	HPE StoreOnce 10GbE Network Card	2
BB926A	HPE StoreOnce 10GbE FIO Network Card	2
BB929A	HPE StoreOnce 16Gb Fibre Channel Card	2
BB929A	HPE StoreOnce 16Gb FIO Fibre Channel Card	2
BB949A	HPE StoreOnce 10GbE Network Card LTU	2
BB949A	HPE StoreOnce 10GbE FIO Network Card LTU	2
BB952A	HPE StoreOnce 16Gb Fibre Channel Card LTU	2
BB952A	HPE StoreOnce 16Gb FIO Fibre Channel Card LTU	2
BB885AAE	HP StoreOnce 4500 Replication E-LTU	1
HA113A1	HPE Installation SVC	1
HA113A1	HPE StoreOnce Basic Installation SVC	2
BB888AAE	HP StoreOnce 4200_4500 Catalyst E-LTU	1
H7J34A3	HPE Catalyst 45_5100 LTU Support	1
H7J34A3	HPE StoreOnce Rep 45_5100LTU Support	1
H7J34A3	HPE StoreOnce 5100 48TB Backup Supp	1
<b>Tape Backup Library</b>		<b>1</b>
AK379A	HPE StoreEver MSL2024 0-drive Tape Library	1
H7J32A3	HPE 3Y Foundation Care NBD SVC	1
H7J32A3	HPE MSL2024 Library Support	1
C0H28A	HPE StoreEver MSL LTO-6 Ultrium 6250 Fibre Channel Drive Upgrade	2
HA113A1	HPE Installation SVC	1
HA113A1	HPE StoreEver MSL 2024_4048 Install SVC	1
HA113A1	HPE StoreEver Driv PwrSupCrd Install SVC	2
C7978A	HPE Ultrium Universal Cleaning Cartridge	2
C7976AN	HPE LTO-6 Ultrium 6.25TB MP RW Non Custom Labeled Data Cartridge	1
Q2013A	HPE LTO-6 Ultrium RW Bar Code Label Pack	1

## Lot 8

**Servicii de mentenanță pentru echipamentele de asigurare cu energie garantată UPS Eaton,****Obiectiv**

Achiziția are drept scop asigurarea infrastructurii SNUAU112 servicii de mentenanță ce includ:

- Servicii profesionale de mentenanță a echipamentelor incluse în suport.
- Servicii de vizită la locația echipamentului și lucrări de mentenanță periodice a echipamentelor instalate.
- Servicii de reparație a echipamentelor și înlocuirea componentelor defecte.

**Sarcinile ofertantului**

Ofertantul trebuie să asigure servicii de mentenanță componentele specificate mai jos.

**Tabelul 1**

Component type		Q-ty
<b>Sistem de alimentare neîntreruptă</b>		
HPO-UPS	93PM-120+40(200)-6	2
HPO-BATCAB	93-BAT10-390(700A) (CSB HRL12390W)	4
TBY 400A	TBY 400 (Alimentări UPS, Bypass UPS, Plecare UPS)	2

Ofertantul trebuie să asigure:

10. Soluționarea incidentelor deschise de către autoritatea contractantă ce țin de nefuncționarea sau degradarea performanțelor echipamentului inclus în contract.
11. Oferirea de soluții temporare pentru problemele ce necesită mai mult timp pentru soluționarea lor.
12. Asigurarea cu piese de schimb pentru înlocuirea celor defecte
13. Aplicarea corecțiilor de soft pe echipamentele instalate
14. Ofertantul trebuie să asigure servicii de tip call center 24 din 24 prin care să asigure suportul tehnic necesar.
15. Să efectueze vizite periodice la echipamentele instalate pentru efectuarea lucrărilor de mentenanță în conformitate cu recomandările producătorului. Graficul lucrărilor va fi prezentat în ofertă.
16. Să pună la dispoziția autorității contractante a unui sistem de gestionare a Ticketelor pe disfuncționalitățile depistate cu următoarele cerințe:
  - a. platformă web cu responsive design;
  - b. înregistrarea solicitărilor de suport și alocarea unui identificator unic fiecărei solicitări cu posibilitatea de a deschide solicitări prin intermediul e-mail și să se trimită automat notificare cu identificatorul creat;
  - c. autoritatea contractantă să poată gestiona singură conturile utilizatorilor proprii;
  - d. posibilitatea de definire a unor categorii de solicitări de asistență;
  - e. posibilitatea de definire și de încadrare a solicitărilor în categorii: defect, eroare, solicitare de informații, cerere de schimbare;
  - f. posibilitatea de înregistrare a datelor de identificare e solicitantului de asistență - include atribuirea incidentului unei persoane care raportează în aplicația software (inginerul de suport), persoana care soluționează incidentul (de la orice nivel), persoana care a raportat un incident. Toate datele prezente aici includ atât date personale, cât și date de contact, activitate curentă etc., aceasta aplicație putând fi personalizată să primească detalii diferite pentru aceste puncte de reper în mod diferit și definit în totalitate de către un administrator de aplicație;
  - g. posibilitatea de înregistrare a descrierii problemei și de atașare a unor documente suplimentare. Aplicația software să permită atașarea oricăror tipuri de fișiere (doc, xls, jpg, xml etc.) precum și postarea a unor capturi de ecran din aplicații;
  - h. posibilitatea de alocare a unui criteriu de urgență. Aplicația software să permită clasificarea incidentelor în funcție de tipul stabilit, putând să emită notificări pe mail privind alocarea incidentelor către persoanele implicate în incident;

- i. posibilitatea de alocare automată a unor coduri de incident care să indice cauza probabilă a incidentului. Aplicația software să aloce coduri unice fiecărui incident. Aplicația software să permită de asemenea și gruparea pe module a incidentelor;
- j. posibilitatea de gestionare a informațiilor despre personalul de suport cărui i se pot aloca spre rezolvare incidentele. Aplicația software conține implicit toate datele de contact și deci persoanele, care pot fi considerate alocabile sau care pot aloca un incident. Aceste date pot fi folosite în mod facil în cazul unui audit;
- k. înregistrarea automată a datei și a orei primirii unei solicitări de asistență;
- l. posibilitatea de definire a criteriilor de calitate și performanță (SLA) pentru rezolvarea diferitelor categorii de solicitări de asistență;
- m. posibilitatea de atenționare automată în momentul depășirii unor praguri temporale de rezolvare a diferitelor categorii de solicitări de asistență;
- n. posibilitatea de definire a unor fluxuri de evoluție a solicitărilor de suport, în cazul în care ele trec prin mai multe nivele de competență până în momentul finalizării;
- o. posibilitatea de escaladare a cererilor de suport;
- p. posibilitatea de înregistrare a datelor de contact pentru responsabilii pentru activitățile de suport de nivel 1, 2 și 3 pentru diferitele componente ale sistemului informatic;
- q. posibilitatea de definire a unor rapoarte personalizate folosind criterii cum ar fi: tipul de incident, nivelul de urgență, timpul de rezolvare, persoana și locația de unde a fost semnalat un incident, modulul sau problema care a cauzat incidentul, numărul de incidente, etc. și exportul rezultatelor într-un format Excel.
- r. sistemul trebuie să ducă evidența tuturor comunicărilor pe Ticket(solicitare)/problemă, schimbare de status și să le prezinte în raportul corespunzător.
- s. Ticketul trebuie să aibă următoarele status-uri:
  - i. Open – Ticketul este deschis;
  - ii. Solved – este prezentată/implementată o soluție. În momentul dat timpul pentru soluționarea Ticketului este oprit;
  - iii. Closed – este pus de către autoritatea contractantă la confirmarea soluției. În caz că soluția nu este acceptată Ticketul se întoarce în starea open și timpul de soluționare se contorizează, iar termenul de aflare anterioară în statusul Solved se include în timpul de soluționare;
- t. în baza unui Ticket se creează o problemă nouă sau poate fi asociat la una cunoscută.
- u. modul de căutare a tichetelor/problemelor după: data, tema, conținut;
- v. interfața de generare a rapoartelor pe Tickete/probleme cu exportarea datelor în format excel;
- w. Dashboard, ce să afișeze grafice și rapoarte de stare curentă al Ticketelor/Problemelor deschise, de genul:
  - i. Numărul de Tickete deschise, soluționate și închise pentru perioada de raportare;
  - ii. Numărul de Probleme identificate, fără root cause identificat, cu root cause identifica;
  - iii. Grafice cu SLA-ul obținut pentru o perioadă de raportare;
- x. Ticketele pe incidente se clasifică conform următoarelor criterii:
  - i. Critic – Situație când echipamentul UPS nu livrează energie garantată și a trecut în regim BYPASS.
    - Timp de reacție la incident – 1h. reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la intervenție cu scopul de a remedia incidentul.
    - Timp de soluționare – 4h. Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la soluționarea lui. Soluționarea poate fi temporară, dar să facă disponibile funcțiile afectate.
  - ii. Major – Situație când echipamentul UPS intră în regim de avariere și unele funcții pot fi limitate sau degradare a performanțelor, dar continuă să asigure energie garantată
    - Timp de reacție la incident – 4h. reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la intervenție cu scopul de a remedia incidentul.
    - Timp de soluționare – 24h. Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la soluționarea lui. Soluționarea poate fi temporară, dar să facă disponibile funcțiile afectate.

- iii. Minor – Situație când echipamentul afișează o alarmă sau este o problemă ce nu influențează asupra funcțiilor de bază a echipamentului.  
 Timp de reacție la incident – 24h. reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la intervenție cu scopul de a remedia incidentul.  
 Timp de soluționare – 48h. Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la soluționarea lui. Soluționarea poate fi temporară, dar să nu existe riscul de degradare a situației.
17. Ofertantul trebuie să dispună de autorizația producătorului în prestarea serviciilor de mentenanță a echipamentului inclus în suport. Autorizația trebuie să fie dovedită prin contracte, acorduri sau certificate emise de producător.
18. Ofertantul trebuie să dispună de specialiști calificați în deservirea echipamentelor incluse în suport. Calificarea trebuie să fie dovedită prin diplome de studii sau cursuri de calificare de la producătorul de echipamente

### Indicatori de performanță

Disponibilitatea echipamentului UPS trebuie să fie de 99,9% , în acest sens accentul în realizarea contractului de suport va fi atingerea acestui obiectiv.

Se stabilesc următorii indicatori SLA

**Tabelul 2**

Indicator	Obiectiv	Descriere
Disponibilitatea sistemului(Ds)	99,9%	Disponibilitatea sistemului este raportul dintre timpul total de funcționare cu executarea sarcinilor de bază a sistemului la timpul total de observație.  Luând în considerare că indicatorul dat este unul relevant la o perioadă îndelungată el se va calcula de la începutul perioadei de contract până la perioada raportată. De exemplu, indicatorului de disponibilitate pentru o lună va fi raportul dintre timpul total de staționare pe toată durata contractului la timpul de la începutul contractului.
Rata de reacție la incident(Rr)	90%	Este raportul de incidente la care s-a reacționat în termenii agreeți la numărul total de incidente
Rata de soluționare a incidentelor(Rs)	90%	Este raportul dintre numărul de incidente ce a fost oferită o soluție în timpul agreeat la numărul total de incidente.

### Plata pentru serviciile acordate și penalități

Serviciile achiziționate de la producătorii de echipamente și soluțiile soft ce se livrează pe criterii de abonament se achită pentru perioada achiziționată în conformitate cu factura emisă.

Pentru serviciile profesionale de suport ofertantul va prezenta, nu mai des de o dată pe lună și nu mai rar de trimestrial, actul de prestare a serviciilor de suport cu anexarea raportului de executare a indicatorilor SLA. Perioada de prezentare a actului de prestare servicii se va negocia la încheierea contractului. Pentru ne realizarea indicatorilor SLA se stabilesc următoarele penalități din suma serviciilor pentru perioada de calcul.

**Tabelul 3**

Indicator	Obiectiv	Penalitate
	>99,9%	0%

Disponibilitatea Echipamentelor UPS(Pds)	99,8% -99,9%	1%
	99.7% - 99.8%	2%
	< 99.7%	3%
Rata de reacție la incident(Prr)	> 90%	0%
	80% - 90%	1%
	<80%	2%
Rata de soluționare a incidentelor(Prs)	> 90%	0%
	80% - 90%	1%
	<80%	2%

Penalitatea totală reprezintă suma tuturor penalităților acumulate și se calculează după formula:

$$P=Pds+Prr+Prs$$

La fiecare perioadă de prezentare a raportului se vor include indicatorii SLA Prr și Prs pentru ultima perioadă de raportare, iar indicatorul Pds se va indica de la începutul perioadei de contract. În acest mod indicatorul de disponibilitate(Pds) a echipamentului se va calcula separat pe fiecare instanță(Echipament UPS) și pe întreaga perioadă a contractului.

## Lot 9

**Servicii de mentenanță pentru echipamentele de generare a energie electrice****Obiectiv**

Achiziția are drept scop asigurarea infrastructurii SNUAU112 servicii de mentenanță ce includ:

- Servicii de vizită la locația echipamentului și lucrări de mentenanță periodice a echipamentelor instalate
- Servicii de reparație a echipamentelor și înlocuirea componentelor defecte.

**Sarcinile ofertantului**

Ofertantul trebuie să asigure servicii de mentenanță componentele specificate mai jos.

Component type		Q-ty
<b>Sistem de generare energie</b>		<b>*</b>
EY-120F-SA	Genset 120 complete with soundproof canopy	2
ATS	Automatic Transfer Switch	2
FQR	Frequency Regulator	2
FUEL TANK	Fuel Tank 1500L	2
ELECTRONIC BOARD	ComAp AMF25 + IB-LITE	2

\* Producător Energy(Italia). Din două sisteme de generare este instalat și operațional 1. Al doilea este depozitat.

Ofertantul trebuie să asigure:

- Soluționarea incidentelor deschise de către autoritatea contractantă ce țin de nefuncționarea sau degradarea performanțelor echipamentului inclus în contract.
- Oferirea de soluții temporare pentru problemele ce necesită mai mult timp pentru soluționarea lor.
- Asigurarea cu piese de schimb pentru înlocuirea celor defecte
- Aplicarea corecțiilor de soft pe echipamentele instalate
- Ofertantul trebuie să asigure servicii de tip call center 24 din 24 prin care să asigure suportul tehnic necesar.
- Să efectueze vizite periodice la echipamentele instalate pentru efectuarea lucrărilor de mentenanță în conformitate cu recomandările producătorului. Graficul lucrărilor va fi prezentat în ofertă.
- Să pună la dispoziția autorității contractante a unui sistem de gestionare a Ticketelor pe disfuncționalitățile depistate cu următoarele cerințe:
  - platformă web cu responsive design;
  - înregistrarea solicitărilor de suport și alocarea unui identificator unic fiecărei solicitări cu posibilitatea de a deschide solicitări prin intermediul e-mail și să se trimită automat notificare cu identificatorul creat;
  - autoritatea contractantă să poată gestiona singură conturile utilizatorilor proprii;
  - posibilitatea de definire a unor categorii de solicitări de asistență;
  - posibilitatea de definire și de încadrare a solicitărilor în categorii: defect, eroare, solicitare de informații, cerere de schimbare;
  - posibilitatea de înregistrare a datelor de identificare e solicitantului de asistență - include atribuirea incidentului unei persoane care raportează în aplicația software (inginerul de suport), persoana care soluționează incidentul (de la orice nivel), persoana care a raportat un incident. Toate datele prezente aici includ atât date personale, cât și date de contact, activitate curentă etc., aceasta aplicație putând fi personalizată să primească detalii diferite pentru aceste puncte de reper în mod diferit și definit în totalitate de către un administrator de aplicație;
  - posibilitatea de înregistrare a descrierii problemei și de atașare a unor documente suplimentare. Aplicația software să permită atașarea oricăror tipuri de fișiere (doc, xls, jpg, xml etc.) precum și postarea a unor capturi de ecran din aplicații;



- h. posibilitatea de alocare a unui criteriu de urgență. Aplicația software să permită clasificarea incidentelor în funcție de tipul stabilit, putând să emită notificări pe mail privind alocarea incidentelor către persoanele implicate în incident;
- i. posibilitatea de alocare automată a unor coduri de incident care să indice cauza probabilă a incidentului. Aplicația software să aloce coduri unice fiecărui incident. Aplicația software să permită de asemenea și gruparea pe module a incidentelor;
- j. posibilitatea de gestionare a informațiilor despre personalul de suport cărui i se pot aloca spre rezolvare incidentele. Aplicația software conține implicit toate datele de contact și deci persoanele, care pot fi considerate alocabile sau care pot aloca un incident. Aceste date pot fi folosite în mod facil în cazul unui audit;
- k. înregistrarea automată a datei și a orei primirii unei solicitări de asistență;
- l. posibilitatea de definire a criteriilor de calitate și performanță(SLA) pentru rezolvarea diferitelor categorii de solicitări de asistență;
- m. posibilitatea de atenționare automată în momentul depășirii unor praguri temporale de rezolvare a diferitelor categorii de solicitări de asistență;
- n. posibilitatea de definire a unor fluxuri de evoluție a solicitărilor de suport, în cazul în care ele trec prin mai multe nivele de competență până în momentul finalizării;
- o. posibilitatea de escaladare a cererilor de suport;
- p. posibilitatea de înregistrare a datelor de contact pentru responsabilii pentru activitățile de suport de nivel 1, 2 și 3 pentru diferitele componente ale sistemului informatic;
- q. posibilitatea de definire a unor rapoarte personalizate folosind criterii cum ar fi: tipul de incident, nivelul de urgență, timpul de rezolvare, persoana și locația de unde a fost semnalat un incident, modulul sau problema care a cauzat incidentul, numărul de incidente, etc. și exportul rezultatelor într-un format Excel.
- r. sistemul trebuie să ducă evidența tuturor comunicărilor pe Ticket(solicitare)/problemă, schimbare de status și să le prezinte în raportul corespunzător.
- s. Ticketul trebuie să aibă următoarele status-uri:
  - i. Open – Ticketul este deschis;
  - ii. Solved – este prezentată/implementată o soluție. În momentul dat timpul pentru soluționarea Ticketului este oprit;
  - iii. Closed – este pus de către autoritatea contractantă la confirmarea soluției. În caz că soluția nu este acceptată Ticketul se întoarce în starea open și timpul de soluționare se contorizează, iar termenul de aflare anterioară în statusul Solved se include în timpul de soluționare;
- t. în baza unui Ticket se crea o problemă nouă sau poate fi asociat la una cunoscută.
- u. modul de căutare a tichetelor/problemelor după: data, tema, conținut;
- v. interfața de generare a rapoartelor pe Tickete/probleme cu exportarea datelor în format excel;
- w. Dashboard, ce să afișeze grafice și rapoarte de stare curentă al Ticketelor/Problemelor deschise, de genul:
  - i. Numărul de Tickete deschise, soluționate și închise pentru perioada de raportare;
  - ii. Numărul de Probleme identificate, fără root cause identificat, cu root cause identifica;
  - iii. Grafice cu SLA-ul obținut pentru o perioadă de raportare;
- x. Ticketele pe incidente se clasifică conform următoarelor criterii:
  - i. Critic – Situație când echipamentul de generare nu funcționează(nu pornește, nu generează energie electrică).  
 Timp de reacție la incident – 2h. reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la intervenție cu scopul de a remedia incidentul.  
 Timp de soluționare – 24h. Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la soluționarea lui. Soluționarea poate fi temporară, dar să facă disponibile funcțiile afectate.
  - ii. Major – Situație când echipamentul UPS intră în regim de avariere și unele funcții pot fi limitate sau degradare a performanțelor, dar continuă să asigure energie garantată  
 Timp de reacție la incident – 8h. reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la intervenție cu scopul de a remedia incidentul.

Timp de soluționare – 48h. Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la soluționarea lui. Soluționarea poate fi temporară, dar să facă disponibile funcțiile afectate.

- iii. Minor – Situație când echipamentul afișează o alarmă sau este o problemă ce nu influențează asupra funcțiilor de bază a echipamentului.

Timp de reacție la incident – 24h. reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la intervenție cu scopul de a remedia incidentul.

Timp de soluționare – 96h. Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la soluționarea lui. Soluționarea poate fi temporară, dar să nu existe riscul de degradare a situației.

26. Ofertantul trebuie să dispună de autorizația producătorului în prestarea serviciilor de mentenanță a echipamentului inclus în suport. Autorizația trebuie să fie dovedită prin contracte, acorduri sau certificate emise de producător.
27. Ofertantul trebuie să dispună de specialiști calificați în deservirea echipamentelor incluse în suport. Calificarea trebuie să fie dovedită prin diplome de studii sau cursuri de calificare de la producătorul de echipamente

### Indicatori de performanță

Disponibilitatea echipamentului de generare a energiei electrice trebuie sa fie de 99,9% , în acest sens accentul în realizarea contractului de suport va fi atingerea acestui obiectiv.

Se stabilesc următorii indicatori SLA

**Tabelul 2**

Indicator	Obiectiv	Descriere
Disponibilitatea sistemului(Ds)	99,9%	Disponibilitatea sistemului este raportul dintre timpul total de funcționare cu executarea sarcinilor de bază a sistemului la timpul total de observație.  Luând în considerare că indicatorul dat este unul relevant la o perioada îndelungată el se va calcula de la începutul perioadei de contract până la perioada raportată. De exemplu, indicatorului de disponibilitate pentru o lună va fi raportul dintre timpul total de staționare pe toată durata contractului la timpul de la începutul contractului.  Durata totală de nefuncționare a sistemului de generare a energiei electrice nu trebuie să depășească 8
Rata de reacție la incident(Rr)	90%	Este raportul de incidente la care s-a reacționat în termenii agreeți la numărul total de incidente
Rata de soluționare a incidentelor(Rs)	90%	Este raportul dintre numărul de incidente ce a fost oferită o soluție în timpul agreeat la numărul total de incidente.

### Plata pentru serviciile acordate și penalități

Serviciile achiziționate de la producătorii de echipamente și soluțiile soft ce se livrează pe criterii de abonament se achită pentru perioada achiziționată în conformitate cu factura emisă.

Pentru serviciile profesionale de suport ofertantul va prezenta, nu mai des de o dată pe lună și nu mai rar de trimestrial, actul de prestare a serviciilor de suport cu anexarea raportului de executare a indicatorilor SLA. Perioada de prezentare a actului de prestare servicii se va negocia la încheierea contractului. Pentru ne realizarea indicatorilor SLA se stabilesc următoarele penalități din suma serviciilor pentru perioada de calcul.

**Tabelul 3**

Indicator	Obiectiv	Penalitate
Disponibilitatea echipamentului de generare a energiei electrice (Pds)	>99,9%	0%
	99,8% -99,9%	1%
	99,7% - 99,8%	2%
	< 99,7%	3%
Rata de reacție la incident (Prr)	> 90%	0%
	80% - 90%	1%
	<80%	2%
Rata de soluționare a incidentelor (Prs)	> 90%	0%
	80% - 90%	1%
	<80%	2%

Penalitatea totală reprezintă suma tuturor penalităților acumulate și se calculează după formula:

$$P=Pds+Prr+Prs$$

La fiecare perioadă de prezentare a raportului se vor include indicatorii SLA Prr și Prs pentru ultima perioadă de raportare, iar indicatorul Pds se va indica de la începutul perioadei de contract.

Pentru serviciile profesionale a specialiștilor ce asigură suportul sistemului se va prezenta cotație de preț separată, iar plata pentru serviciile date se va face în conformitate cu SLA-ul asigurat și penalitatea descrisă în Tabelul3.

## Lot 10

**Servicii de mentenanță pentru echipamentele de climatizare a centrului de date****Obiectiv**

Achiziția are drept scop asigurarea infrastructurii SNUAU112 servicii de mentenanță ce includ:

- Servicii de vizită la locația echipamentului și lucrări de mentenanță periodice a echipamentelor instalate
- Servicii de reparație a echipamentelor și înlocuirea componentelor defecte.

**Sarcinile ofertantului**

Ofertantul trebuie să asigure servicii de mentenanță pentru următoarele componente:

**Tabelul 1**

Component type		Q-ty
Sistem de climatizare		*
ASD251	Precision Stulz Cyber Air model ASD251A with freecooling	4
KSV037A21p	Stulz Cyber Air External Unit	4

\*funcționale sunt două echipamente, restul două sunt depozitate.

Ofertantul trebuie să asigure:

28. Soluționarea incidentelor deschise de către autoritatea contractantă ce țin de nefuncționarea sau degradarea performanțelor echipamentului inclus în contract.
29. Oferirea de soluții temporare pentru problemele ce necesită mai mult timp pentru soluționarea lor.
30. Asigurarea cu piese de schimb pentru înlocuirea celor defecte
31. Aplicarea corecțiilor de soft pe echipamentele instalate
32. Ofertantul trebuie să asigure servicii de tip call center 24 din 24 prin care să asigure suportul tehnic necesar.
33. Să efectueze vizite periodice la echipamentele instalate pentru efectuarea lucrărilor de mentenanță în conformitate cu recomandările producătorului. Graficul lucrărilor va fi prezentat în ofertă.
34. Să pună la dispoziția autorității contractante a unui sistem de gestionare a Ticketelor pe disfuncționalitățile depistate cu următoarele cerințe:
  - a. platformă web cu responsive design;
  - b. înregistrarea solicitărilor de suport și alocarea unui identificator unic fiecărei solicitări cu posibilitatea de a deschide solicitări prin intermediul e-mail și să se trimită automat notificare cu identificatorul creat;
  - c. autoritatea contractantă să poată gestiona singură conturile utilizatorilor proprii;
  - d. posibilitatea de definire a unor categorii de solicitări de asistență;
  - e. posibilitatea de definire și de încadrare a solicitărilor în categorii: defect, eroare, solicitare de informații, cerere de schimbare;
  - f. posibilitatea de înregistrare a datelor de identificare e solicitantului de asistență - include atribuirea incidentului unei persoane care raportează în aplicația software (inginerul de suport), persoana care soluționează incidentul (de la orice nivel), persoana care a raportat un incident. Toate datele prezente aici includ atât date personale, cât și date de contact, activitate curentă etc., aceasta aplicație putând fi personalizată să primească detalii diferite pentru aceste puncte de reper în mod diferit și definit în totalitate de către un administrator de aplicație;
  - g. posibilitatea de înregistrare a descrierii problemei și de atașare a unor documente suplimentare. Aplicația software să permită atașarea oricăror tipuri de fișiere (doc, xls, jpg, xml etc.) precum și postarea a unor capturi de ecran din aplicații;
  - h. posibilitatea de alocare a unui criteriu de urgență. Aplicația software să permită clasificarea incidentelor în funcție de tipul stabilit, putând să emită notificări pe mail privind alocarea incidentelor către persoanele implicate în incident;
  - i. posibilitatea de alocare automată a unor coduri de incident care să indice cauza probabilă a incidentului. Aplicația software să aloce coduri unice fiecărui incident. Aplicația software să permită de asemenea și gruparea pe module a incidentelor;

- j. posibilitatea de gestionare a informațiilor despre personalul de suport căruia i se pot aloca spre rezolvare incidentele. Aplicația software conține implicit toate datele de contact și deci persoanele, care pot fi considerate alocabile sau care pot aloca un incident. Aceste date pot fi folosite în mod facil în cazul unui audit;
- k. înregistrarea automată a datei și a orei primirii unei solicitări de asistență;
- l. posibilitatea de definire a criteriilor de calitate și performanța (SLA) pentru rezolvarea diferitelor categorii de solicitări de asistență;
- m. posibilitatea de atenționare automată în momentul depășirii unor praguri temporale de rezolvare a diferitelor categorii de solicitări de asistență;
- n. posibilitatea de definire a unor fluxuri de evoluție a solicitărilor de suport, în cazul în care ele trec prin mai multe nivele de competență până în momentul finalizării;
- o. posibilitatea de escaladare a cererilor de suport;
- p. posibilitatea de înregistrare a datelor de contact pentru responsabilii pentru activitățile de suport de nivel 1, 2 și 3 pentru diferitele componente ale sistemului informatic;
- q. posibilitatea de definire a unor rapoarte personalizate folosind criterii cum ar fi: tipul de incident, nivelul de urgență, timpul de rezolvare, persoana și locația de unde a fost semnalat un incident, modulul sau problema care a cauzat incidentul, numărul de incidente, etc. și exportul rezultatelor într-un format Excel.
- r. sistemul trebuie să ducă evidența tuturor comunicărilor pe Ticket(solicitare)/problemă, schimbare de status și să le prezinte în raportul corespunzător.
- s. Ticketul trebuie să aibă următoarele status-uri:
  - i. Open – Ticketul este deschis;
  - ii. Solved – este prezentată/implementată o soluție. În momentul dat timpul pentru soluționarea Ticketului este oprit;
  - iii. Closed – este pus de către autoritatea contractantă la confirmarea soluției. În caz că soluția nu este acceptată Ticketul se întoarce în starea open și timpul de soluționare se contorizează, iar termenul de aflare anterioară în statusul Solved se include în timpul de soluționare;
- t. în baza unui Ticket se creează o problemă nouă sau poate fi asociat la una cunoscută.
- u. modul de căutare a tichetelor/problemelor după: data, tema, conținut;
- v. interfața de generare a rapoartelor pe Tickete/probleme cu exportarea datelor în format excel;
- w. Dashboard, ce să afișeze grafice și rapoarte de stare curentă al Ticketelor/Problemelor deschise, de genul:
  - i. Numărul de Tickete deschise, soluționate și închise pentru perioada de raportare;
  - ii. Numărul de Probleme identificate, fără root cause identificat, cu root cause identificat;
  - iii. Grafice cu SLA-ul obținut pentru o perioadă de raportare;
- x. Ticketele pe incidente se clasifică conform următoarelor criterii:
  - i. Critic – Situație când sistemul de climatizare nu funcționează (ambele condiționere nu funcționează).  
 Timp de reacție la incident – 2h. reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la intervenție cu scopul de a remedia incidentul.  
 Timp de soluționare – 12h. Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la soluționarea lui. Soluționarea poate fi temporară, dar să facă disponibile funcțiile de bază (asigurarea climei în sala de echipamente).
  - ii. Major – Situație când echipamentul de climatizare intră în regim de avariere și unele funcții pot fi limitate sau degradare a performanțelor, dar cel puțin unul din echipamente este funcțional.  
 Timp de reacție la incident – 8h. reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la intervenție cu scopul de a remedia incidentul.  
 Timp de soluționare – 24h. Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la soluționarea lui. Soluționarea poate fi temporară, dar să facă disponibile funcțiile afectate.

iii. Minor – Situație când echipamentul afișează o alarmă sau este o problemă ce nu influențează asupra funcțiilor de bază a echipamentului.

Timp de reacție la incident – 24h. reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la intervenție cu scopul de a remedia incidentul.

Timp de soluționare – 96h. Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la soluționarea lui. Soluționarea poate fi temporară, dar să nu existe riscul de degradare a situației.

35. Ofertantul trebuie să dispună de autorizația producătorului în prestarea serviciilor de mentenanță a echipamentului inclus în suport. Autorizația trebuie să fie dovedită prin contracte, acorduri sau certificate emise de producător.
36. Ofertantul trebuie să dispună de specialiști calificați în deservirea echipamentelor incluse în suport. Calificarea trebuie să fie dovedită prin diplome de studii sau cursuri de calificare de la producătorul de echipamente

### Indicatori de performanță

Sistemul de climatizare are o schemă redundantă (instalate 2 echipamente, fiecare poate asigura 100% din necesitatea camerei de servere). Disponibilitatea sistemului de climatizare trebuie să fie de 99,99% . În acest sens accentul în realizarea contractului de suport va fi atingerea acestui obiectiv. Se stabilesc următorii indicatori SLA

**Tabelul 2**

Indicator	Obiectiv	Descriere
Disponibilitatea sistemului(Ds)	99,99%	Disponibilitatea sistemului este raportul dintre timpul total de funcționare cu executarea sarcinilor de bază a sistemului la timpul total de observație.  Luând în considerare că indicatorul dat este unul relevant la o perioadă îndelungată el se va calcula de la începutul perioadei de contract până la perioada raportată. De exemplu, indicatorului de disponibilitate pentru o lună va fi raportul dintre timpul total de staționare pe toată durata contractului la timpul de la începutul contractului.  Durata totală de nefuncționare completă a sistemului de condiționare pe durata unui an nu trebuie să depășească 53 minute
Rata de reacție la incident(Rr)	90%	Este raportul de incidente la care s-a reacționat în termenii agreeți la numărul total de incidente
Rata de soluționare a incidentelor(Rs)	90%	Este raportul dintre numărul de incidente ce a fost oferită o soluție în timpul agreeat la numărul total de incidente.

### Plata pentru serviciile acordate și penalități

Serviciile achiziționate de la producătorii de echipamente și soluțiile soft ce se livrează pe criterii de abonament se achită pentru perioada achiziționată în conformitate cu factura emisă.

Pentru serviciile profesionale de suport ofertantul va prezenta, nu mai des de o dată pe lună și nu mai rar de trimestrial, actul de prestare a serviciilor de suport cu anexarea raportului de executare a indicatorilor SLA. Perioada de prezentare a actului de prestare servicii se va negocia la încheierea contractului. Pentru ne realizarea indicatorilor SLA se stabilesc următoarele penalități din suma serviciilor pentru perioada de calcul.

**Tabelul 3**

Indicator	Obiectiv	Penalitate
-----------	----------	------------

Disponibilitatea sistemului de climatizare (Pds)	>99,99%	0%
	99,9% - 99,99%	1%
	99,8% - 99,9%	2%
	< 99,8%	3%
Rata de reacție la incident (Prr)	> 90%	0%
	80% - 90%	1%
	<80%	2%
Rata de soluționare a incidentelor (Prs)	> 90%	0%
	80% - 90%	1%
	<80%	2%

Penalitatea totală reprezintă suma tuturor penalităților acumulate și se calculează după formula:

$$P=Pds+Prr+Prs$$

La fiecare perioadă de prezentare a raportului se vor include indicatorii SLA Prr și Prs pentru ultima perioadă de raportare, iar indicatorul Pds se va indica de la începutul perioadei de contract.

Pentru serviciile profesionale a specialiștilor ce asigură suportul sistemului se va prezenta cotație de preț separată, iar plata pentru serviciile date se va face în conformitate cu SLA-ul asigurat și penalitatea descrisă în Tabelul3.