

Specificații tehnice

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

Numărul procedurii de achiziție nr. ocds-b3wdp1-MD-1753772512293 din 14 august 2025
Obiectul achiziției: Extinderea termenului de garanție pentru serverele HPE și a centrului de date mobil FusionModule 1000 - REPETAT

Denumirea bunurilor/ serviciilor	Denumirea modelului bunului/ serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință															
1	2	3	4	5	6	7															
Lotul: Extinderea termenului de garanție a infrastructurii hardware pentru soluția DCU																					
Servicii de extindere a termenului de garanție pentru 3 (trei) servere HPE DL380 Gen10 24SFF CTO	Servicii de extindere a termenului de garanție pentru 3 (trei) servere HPE DL380 Gen10 24SFF CTO	Republica Moldova	IT-LAB GRUP SRL	Tip: Extinderea termenului de garanție de la producător pentru perioada de până la 31.08.2026 pentru 3 (trei) servere HPE DL380 Gen10 24SFF CTO cu datele de referință: - p/n: 868704-B21; - s/n: CZ28330F7Q, CZ28330F7R, CZ28330F7N. Cerințe de prestare a serviciilor: În perioada de garanție extinsă, Prestatorul este obligat să asigure minim următoarele cerințe de garanție față de: - Asistența tehnică în caz de incidentele și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service-Desk; - Să asigure înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile de garanție solicitate, urmărirea stării în care se află un apel de service și consultarea istoricului unui apel, o bună comunicare între membrii echipelor Prestatorului și echipa Beneficiarului, acces rapid la soluțiile existente, istoria solicitărilor/problemelor și gestionarea informației, după caz, rapoarte statistice care să permită monitorizarea și analiza calității serviciilor (durata de rezolvare, timp de remediere etc.). În acest scop, Ofertantul va	Extindere garanție HPE DL380 Gen10 24SFF CTO Perioada: 12 luni Unități: 3 servere P/N: 868704-B21 S/N: CZ28330F7Q, CZ28330F7R, CZ28330F7N Cerințe de prestare a serviciilor <table><tr><td>Criteriu</td><td>Nivel Mediu</td><td>Nivel Minor</td></tr><tr><td>Disponibilitate serviciu</td><td>5×8 (08:00–18:00, zile lucrătoare)</td><td>5×8 (08:00–18:00, zile lucrătoare)</td></tr><tr><td>Timp răspuns</td><td>max. 60 min</td><td>max. 120 min</td></tr><tr><td>Timp soluționare</td><td>max. 10 zile lucrătoare</td><td>max. 20 zile lucrătoare</td></tr><tr><td>Penalitate întârziere</td><td>0,1%/zi din costul anual</td><td>0,01%/zi din costul anual</td></tr></table> Servicii incluse în garanție extinsă 1. Service Desk – înregistrare, urmărire și gestionare solicitări. 2. Asistență tehnică și suport consultativ. În cazul încheierii unui contract, vom crea pentru beneficiar un cont în sistemul nostru pentru înregistrarea și urmărirea solicitărilor.	Criteriu	Nivel Mediu	Nivel Minor	Disponibilitate serviciu	5×8 (08:00–18:00, zile lucrătoare)	5×8 (08:00–18:00, zile lucrătoare)	Timp răspuns	max. 60 min	max. 120 min	Timp soluționare	max. 10 zile lucrătoare	max. 20 zile lucrătoare	Penalitate întârziere	0,1%/zi din costul anual	0,01%/zi din costul anual	
Criteriu	Nivel Mediu	Nivel Minor																			
Disponibilitate serviciu	5×8 (08:00–18:00, zile lucrătoare)	5×8 (08:00–18:00, zile lucrătoare)																			
Timp răspuns	max. 60 min	max. 120 min																			
Timp soluționare	max. 10 zile lucrătoare	max. 20 zile lucrătoare																			
Penalitate întârziere	0,1%/zi din costul anual	0,01%/zi din costul anual																			

			descrie în ofertă modul, procedurile de lucru și datele de contact al serviciului Service-Desk, după caz, instrumentul de gestionare a solicitărilor; - La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a gravității solicitării: a. Medie - probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului fără a fi afectate funcționalitățile de bază; b. Minoră - problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ funcționalitatea echipamentului. - Prestatorul trebuie să asigure prestarea serviciilor de garanție cu respectarea nivelului stabilit: a. Medie – 5*8 Timpul de valabilitate a serviciului; 60 min. pentru timpul de răspuns (în zilele de lucru, intervalul de timp 08:00 – 18:00); iar timpul de soluționare nu trebuie să depășească 10 zile lucrătoare; b. Minoră - 5*8 Timpul de valabilitate a serviciului; 120 min. pentru timpul de răspuns; iar timpul de soluționare nu trebuie să depășească 20 zile lucrătoare. - La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul trebuie să execute lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Beneficiarului executarea lucrărilor de diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare. Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. - Prestarea serviciilor în perioada de garanție mai include: a. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;	3. Diagnosticare și remediere defecte (inclusiv în afara programului, la cerere). 4. Reparare/inlocuire componente defecte, instalare, configurare, testare. 5. Actualizări firmware și software integrat (versiuni disponibile). 6. Gestionare piese de schimb (transport, vămuire etc. pe cheltuiala prestatorului). 7. Raport final la terminarea perioadei de garanție	
--	--	--	---	---	--

			b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului; c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor. - Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei. Pentru soluționarea cu întârziere a solicitării în perioada de garanție, Prestatorul va plăti o penalitate în dependență de nivelul solicitării după cum urmează: pentru Medie plata despăgubirii va fi în valoare de 0,1 % pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere și pentru Minoră plata despăgubirii va fi în valoare de 0,01 % pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, din costul anual al serviciilor pentru unitatea/unitățile de echipament a cazului dat. - La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va fi obligat să prezinte Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor. <u>Forma prezentării garanției:</u> Prestatorul va trebui să prezinte un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau confirmare pe site-ul producătorului că produsele sunt acoperite de garanție pentru perioada solicitată.		
TOTAL					

Semnat:

Numele, Prenumele: Cioban Alexei

În calitate de: Director

Ofertantul: IT-LAB GRUP SRL

Adresa: mun. Chisinau; str-la Studentilor 2/4