



Anexa Nr.1 la F 4.1

Oferta Tehnica

Servicii de de asistență pentru software, mentenanța SIA112



**Serviciul Național Unic
Pentru Apelurile de Urgență 112**

General

Project	SVCMAINT-112-2020
Contract	N/A
Deliverable name	Oferta Tehnica
Code deliverable	N/A
Client	Serviciul Național Unic Pentru Apelurile de Urgență 112
Provider	S&T Mold, S&T IT Services, Ericsson
Pages	44

Cuprins

1.	Introducere.....	5
1.1	Descrierea companiilor	5
2.	Abordare	11
3.	Servicii de suport tehnic – cerințele beneficiarului.....	13
4.	Serviciul de tratare a incidentelor	18
4.1	Clasificarea incidentelor.....	19
4.2	Soluționarea la distanță	21
4.3	Termenii de remediere.....	21
5.	Soluțiile Temporare (workaround).....	22
6.	Baza pieselor de schimb pentru componentele infrastructurii fizice	22
7.	Lucrări de întreținere periodică	23
8.	Excepții.....	23
9.	Indicatorii de performanță.....	24
10.	Organizarea și asigurarea suportului „hot-line”	26
11.	Rapoarte de activitate	28

Diagrame și Tabele

Tabel 1. Respectarea cerințelor beneficiarului	13
Tabel 2. Termeni de remediere	21
Tabel 3. Indicatorii de performanță	24
Tabel 4. Penalități.....	26
Tabel 5. Echipamente.....	29
Tabel 6. Seturi de date	42
Diagrama 1. SLA Management	42
Diagrama 2. Tickets Type Management	43
Diagrama 3. Tickets State Management.....	43
Diagrama 4. Service Management	43
Diagrama 5. Priority Management	44
Diagrama 6. Knowledgebase.....	44

1. Introducere

Serviciul 112 al Republicii Moldova are o misiune critică de a asigura în mod unitar, profesionist, apărarea vieții și sănătății populației pe întreg teritoriul Republicii Moldova.

Asigurarea executării obiectivelor propuse nu este realizabilă fără susținerea unei infrastructuri informatice tehnico-aplicative moderne. Buna funcționare a acestei infrastructuri necesită servicii de mentenanță, suport și asistență tehnică adecvate, și care pot fi prestate doar de experți inițiați în tehnologiile utilizate.

Echipa noastră își propune ca scop îndeplinirea cerințelor înaintate și pune la dispoziția Serviciului 112 servicii bazate pe ultimele tehnologii avansate, cu experiență bogată în implementarea și mentinerea centrelor de date de mare performanță și a sistemelor aplicative complexe. Compania dispune de specialiști calificați cu experiență mare în proiectare, implementare și gestionare a sistemelor informaționale sofisticate.

Echipa noastră a dat dovadă de mai multe ori de capacitatea de a livra cu succes soluții complexe aliniate cerințelor beneficiarului și dispune de resursele necesare, inclusiv umane, suficiente pentru executarea serviciilor solicitate.

1.1 Descrierea companiilor

PROFIL S&T MOLD

Despre companie

S&T în Moldova a fost înființată în anul 1995 ca reprezentanța companiei austriece S&T System Integration & Technology Distribution AG. Grupul întrunește circa 3,900 de angajați în birouri și departamente operaționale din peste 25 de țări. S&T este inclus în indicele TecDAX al companiilor de tehnologie la Bursa de Valori din Frankfurt. S&T este unul dintre furnizori principali de sisteme, soluții și servicii IT în Europa Centrală și Europa de Est. În anul 2016 S&T a devenit furnizorul principal al tehnologiilor Industry 4.0 și Internet-of-Things.

Astăzi, S&T Mold este un furnizor-lider de soluții și servicii IT pe piața tehnologiilor informaționale din Republica Moldova, care face parte din grupul internațional de companii S&T.

Experiența de mulți ani și portofoliul echilibrat de produse permite companiei să ofere cele mai bune soluții în domeniul IT întreprinderilor financiare, de telecomunicații și din sectorul public, precum și companiilor industriale și rețelelor de retail.

CERTIFICARI

- HEWLETT-PACKARD ENTERPRISE, parteneriat din 1995, actual HPE Platinum Partner 2020
 - HPE Partner Ready Services Delivery Certificate
 - Aruba Silver Partner
- HEWLETT-PACKARD INCORPORATED, actual Gold Partner 2020
 - HP Inc. Partner First Gold Status
 - HP Inc. Partner First Service Delivery Certificate
- ORACLE, parteneriat din 1997, actual Platinum Partner
- MICROSOFT, parteneriat din 2008, actual Silver Partner
- CISCO, parteneriat din 1999, actual Gold Partner
- Micro Focus, Gold Partner
- Vmware Solution Provider Professional
-

Compania S&T Mold, începînd cu anul 1995, deține un Centru Autorizat de Deservire Tehnică Hewlett-Packard cu specialiști certificați ce oferă un nivel înalt de deservire a echipamentului.

Avantajul competițional al S&T Moldova se datorează:

- ▶ Personalului calificat și bun cunoscător al produselor mai multor furnizori și combinației eficiente de competențe;
- ▶ Portofoliului vast de produse de marcă, unele dintre ele distribuite în exclusivitate de S&T;
- ▶ Capabilităților sale financiare bune;
- ▶ Experienței în gestionarea proiectelor complexe;
- ▶ Capacității dovedite de a minimaliza riscurile tehnice, operaționale și financiare în proiecte complexe;
- ▶ Prezenței locale puternice.

Clienții S&T Mold beneficiază de suport extins în domeniile strategiilor IT, proceselor și sistemelor IT. Suportul include servicii de consultanță, dezvoltare și implementare, precum și implementarea și operarea de soluții IT particularizate și procese adaptate cerințelor clienților.



Soluțiile și serviciile S&T adaugă valoare și asigură clienților recuperarea rapidă a investiției.

PROFIL S&T IT Services

Activitatea de baza a companiei “S&T IT SERVICES” SRL este prestarea unei game largi de servicii în domeniul IT, în mare parte prin asistența acordată clienților pentru dezvoltarea, modernizarea și suportul aplicațiilor / platformelor și infrastructurilor sale IT.

Întreprinderea “S&T IT SERVICES” SRL utilizează în activitatea sa cele mai noi tehnologii în domeniile de soluții aplicative de nivelul întreprinderii, centre de date, automatizare, telecomunicații și transport de date. Experiența angajaților companiei permite prestarea serviciilor de cea mai înaltă calitate și aliniate la bunele practici internaționale.

“S&T IT SERVICES” SRL este partenerul preferat pentru așa companii renumite ca: Hewlett Packard Enterprise, Hewlett-Packard, IBM, Microsoft, Oracle, Cisco, Huawei, APC, Eaton, Symantec, VmWare, Strategy Object SOClass ș.a.

Echipa “S&T IT SERVICES” SRL include doar specialiști de cea mai înaltă calificare cu experiența vastă de integrare și suport a sistemelor informatice complexe.

Echipa “S&T IT SERVICES” SRL oferă servicii de suport pe tot teritoriul Republicii Moldova.

“S&T IT SERVICES” SRL oferă următoarele tipuri de servicii:

1. **Elaborarea și implementarea soluțiilor IT complexe:** livrarea echipamentelor de la furnizori globali, instalarea și punerea în funcțiune, instalarea și configurarea sistemelor operaționale, ajustarea sistemelor la necesitățile clientului, integrarea sistemelor complexe inclusiv documentarea integrării în structura IT existentă.
2. **Elaborarea și implementarea proiectelor de infrastructură și rețele:** implementarea proiectelor de design pentru rețele corporative bazate pe tehnologii ca fibra optică, cu certificarea lor ulterioară bazată pe standarde internaționale.
3. **Livrarea de hardware și software** de la cei mai mari producători globali

4. **Servicii de consultanță și externalizare** furnizate de specialiști profesioniști ai companiei noastre
5. **ERP soluții** la cheie: analiză, customizarea și implementarea sistemelor ERP de la Microsoft (AX, NAV) și Dynamics CRM
6. **Sisteme de Securitate Informaționale:** livrarea soluțiilor complexe de hardware și software de la multipli furnizori
7. **Automatizarea proceselor de business și workflows**
8. **Soluții de telefonie:** telefonie digitală, voce analog, și soluții de telefonie IP

PARTENERIATE STRATEGICE

Furnizori, hardware:

- Huawei Authorized Reseller
- HPE Platinum Partner,
- IBM Premier Partner,
- Oracle Gold Partner,
- Cisco Partner,
- APC,
- Eaton

Furnizor, software:

- Microsoft Business Solutions (ERP & CRM)
- Microsoft Gold Volume Licensing,
- IBM Premier Partner,
- Oracle Gold Partner,
- SO Class

EXPERIENȚĂ PROFESIONALĂ

“S&T IT SERVICES” SRL are o experiență solidă în livrarea și mentenanța proiectelor complexe la cheie:

- Echipamente și Servicii pentru Modernizarea Sistemului Informatic al Serviciului Vamal al Republicii Moldova – 5300 utilizatori
- Echipamente hardware și servicii asociate pentru implementarea Infrastructurii IT pentru Sistemul Informațional Automatizat al Asistenței Socialei (SAAIS) în Republica Moldova – 2000 utilizatori

- Rețeaua de Comunicații Fixe și Mobile pentru Poliția de Frontieră: Faza 2 Horești – Otaci
- Dezvoltarea și Implementarea soluției de Billing Convergent pentru Moldtelecom SA
- Infrastructura IT și de Comunicații pentru Sistemul Informațional de Management al Situațiilor Excepționale și de Urgență al Serviciul Protecției Civile și Situații Excepționale al Ministerului din cadrul Ministerului de Interne al Republicii Moldova
- Implementarea sistemului ERP Microsoft Dynamics AX.
- Livrarea și implementarea echipamentelor pentru rețeaua LTE/LTE-A pentru Moldtelecom SA

MANAGEMENT OPERAȚIONAL

- Serviciile de suport acoperă peste 1800 locații din toată Republica Moldova
- Număr cu apel gratuit 0-800 disponibil 24/24 pentru clienții noștri
- Restaurare garantată și acoperire cu servicii extinse SLA atât în Chișinău cât și în teritoriu

PRINCIPALA PIAȚĂ DE DESFACERE

Principala piață de afaceri a companiei este Republica Moldova

Profil ERICSSON BA

Ericsson este unul dintre cei mai importanți furnizori de tehnologie a informației și comunicării (TIC)

prestatori de servicii. Activăm întreaga valoare a conectivității prin crearea schimbării jocului

tehnologie și servicii ușor de utilizat, adoptat și la scară, făcând clienții noștri să aibă succes

într-o lume complet conectată.

Portofoliul nostru complet cuprinde rețele, servicii digitale, servicii administrate și Afaceri emergente; alimentat de platforme 5G și IoT.

Rețele - dezvoltăm, livrăm și gestionăm rețele de telecomunicații prin furnizarea de servicii

hardware, software și servicii pentru a permite întreaga valoare a conectivității. De la 5G și IoT la

virtualizare, susținem transformarea digitală pentru următoarea generație de dispozitive mobile

Servicii.

Servicii digitale - Digitalizarea este un motor puternic al schimbării, transformând toate aspectele

Afaceri. Ajutăm furnizorii de servicii să împlinească această schimbare cu managementul rețelei și

operațiuni (OSS), venituri și managementul clienților (BSS), servicii de comunicare, de bază

rețea și funcții de rețea virtualizare (NFV), infrastructură și aplicație dezvoltare și întreținere (ADM).

Servicii gestionate - cu servicii gestionate creăm valoare reală și diferențiere de afaceri

prin adoptarea unei abordări integrate care să acopere toate aspectele afacerilor clienților noștri. De

gestionarea și optimizarea rețelelor de telecomunicații și a operațiunilor IT cu extrem de industrializate

procesele și un model de livrare cu adevărat global, sporim capacitatea operatorilor de a îndeplini - și a depăși

- așteptările consumatorilor.

Afaceri emergente - Accelerăm afaceri noi și durabile dincolo de cele ale Ericsson afacerile de bază tradiționale. Tehnologii precum 5G, inteligență artificială, automatizare, VR / AR și

calculul de vârf deschide noi oportunități vaste pentru clienții noștri, partenerii noștri

companie. Afacerile noastre actuale vizează piețe cu creștere înaltă, unde se află tehnologia noastră

relevante, de ex. Industria 4.0 și fabricație inteligentă, conectivitate IoT, vehicule conectate,

securitate și calcul de margine. Inovația este în centrul nostru, iar Ericsson ONE este noul, gamechanging-ul

ideile sunt aduse la viață.



Suntem un lider mondial în mediul în schimbare rapidă a tehnologiei comunicațiilor
- de

furnizarea de hardware, software și servicii care să permită întreaga valoare a
conectivității.

Fondată: 1876

Companie-mamă: Telefonaktiebolaget LM Ericsson (publ)

Numărul de înregistrare al companiei: 556016-0680

Sediul global: Stockholm, Suedia

Președinte și CEO: Börje Ekholm

Președinte al consiliului de administrație: Ronnie Leten

Fapte financiare

Vânzări nete, Q4 2019: 66,4 miliarde SEK

Venit operațional T3 2019: 6,1 miliarde SEK

Vânzări nete pe tot anul 2019: 227,2 miliarde SEK

Venitul operațional pe întregul an 2018: 10,6 miliarde SEK

Listat: Nasdaq Stockholm și pe NASDAQ în New York

Numărul de angajați din întreaga lume

Asia de Sud-Est, Oceania și India: 24.559

Asia de Nord-Est: 13.783

America de Nord: 9.643

Europa și America Latină: 47135 *

Orientul Mijlociu și Africa: 4.297

În total 99.417

2. Abordare

“S&T IT SERVICES” SRL va pune la dispoziția Serviciului 112 un web portal cu interfață pentru înregistrarea deficiențelor, consultărilor și solicitărilor care fac scopul acestei achiziții:

- Depanarea incidentelor ce duc la disfuncționalitatea sistemului sau degradarea performanțelor.
- Oferirea de soluții temporare pentru problemele ce necesită mai mult timp pentru soluționarea lor.

- Aplicarea actualizărilor de corecții a componentelor SIA112.
- Asigurarea bazei pieselor de schimb pentru componentele infrastructurii fizice al centrului de date: server, router/switch, firewall, storage, sistem de climatizare, alimentare cu energie electrică (UPS) și generator disel.
- Executarea lucrărilor de întreținere periodică a echipamentelor de climatizare, alimentare cu energie electrică (UPS) și generator disel.

În același timp, toate solicitările de asistență de urgență vor fi dublate prin apel telefonic de către Beneficiar la numerele de contact puse la dispoziție pentru astfel de cazuri.

Serviciul 112 va avea împuternicirea de înregistrare și raportare a problemei/solicitării pe web portal. Serviciul 112 va înregistra problema/solicitarea prin completarea Cererii de către persoanele responsabile. Toate interpelările Beneficiarului vor fi înregistrate doar prin sistemul de ticketing.

Beneficiarul va înregistra ticket, prin întocmirea Cererilor, în următoarele scopuri:

- pentru soluționarea defectelor;
- pentru solicitarea modificărilor funcționalităților sau configurațiilor existente;
- pentru solicitarea informației și consultanței în vederea soluționării defectelor legate de utilizarea sistemului sau privind modificările realizate;
- pentru solicitarea analizei unei solicitări de modificare;
- pentru solicitarea realizării anumitor activități și acțiuni ce sunt în responsabilitatea "S&T IT SERVICES" SRL sau alte acțiuni/activități în conformitate cu contractul.

Serviciul 112 va avea împuternicirea de raportare a oricărui comentariu și observări în timpul tratării problemei. Această raportare va rămâne în istoricul problemei.

Serviciul 112 va raporta un caz per problema înregistrată. Multiple cazuri raportate în aceeași problemă înregistrată complică monitorizarea și posibil să complice soluționarea reușită a problemelor raportate.

Serviciul 112 va avea împuternicirea să vadă istoria problemei și să vadă toate acțiunile și activitățile ce se efectuează pentru aceasta problemă.

Serviciul 112 va avea împuternicirea să vadă toate problemele înregistrate pe web portal împreună cu statutul lor.

3. Servicii de suport tehnic – cerințele beneficiarului

Tabel 1. Respectarea cerințelor beneficiarului

Nr.	Descrierea cerintei	Raspuns
1	Ofertantul trebuie sa asigure servicii de tip call center 24 din 24 prin care să asigure suportul tehnic necesar.	Da, pentru toti clientii nostri, inclusiv pentru Serviciul 112 este disponibil serviciul "Hot-line" 24 din 24 fara zile de odihna sau sarbatori nationale, vezi descrierea serviciilor de support
2	Importul de date în SIA112 din registrele menționate în tabelul 2. Executarea acestor sarcini se vor face la comanda autorității contractante;	Da, la solicitarea Beneficiarului se va efectua importul de date din registrele mentionate
3	Să asigure depanarea problemelor ce duc la nefuncționarea sistemului sau a unei componente al lui;	Da, vezi descrierea serviciilor de support
4	Să asigure suportul metodologic personalului ingineresc al autorității contractante în realizarea sarcinilor în conformitate cu posibilitățile funcționale ale sistemului;	Da, vezi descrierea serviciilor de support
5	Să actualizeze documentația sistem (dacă este cazul).	Da, vezi descrierea serviciilor de support
6	Să furnizeze soluții temporare(workaround) pe problemele depistate;	Da, vezi descrierea serviciilor de support
7	Să furnizeze corecții pentru problemele depistate;	Da, vezi descrierea serviciilor de support
8	În comun cu personalul ingineresc al SNUAU112 să aplice corecțiile pe SIA112;	Da, vezi descrierea serviciilor de support, pentru aceste activitati se va solicita accesul logic si fizic la SIA112
9	Să furnizeze componente hardware la schimbul celor defecte pentru echipamentele incluse în contractul de suport;	Da, vezi descrierea serviciilor de support

10	Să efectueze deservirea periodică a echipamentelor și utilajelor ce prevăd aceste proceduri în documentația de exploatare;	Da, de comun acord se va stabili un grafic de deservire periodica in conformitate cu recomandarile producatorului echipamentului sau utilajelor
11	Să verifice backup-urile bazei de date;	Da, verificarea subsistemului de backup va fi inclus in lista de activitati periodice
12	Să efectueze verificări periodice ale sistemului;	Da, da de comun acord se va alcatui o lista de verificari periodice a sistemului conform bunelor practici si recomandarilor producatorilor
13	Să pună la dispoziția autorității contractante a unui sistem de gestionare a Ticketelor pe disfuncționalitățile depistate cu următoarele cerințe:	Da, vezi descrierea serviciilor de support
13.1	platformă web cu responsive design;	Da, platforma utilizata de noi si oferita beneficiarilor este o aplicatie moderna web
13.2	să dispună de modulele Service Management(SM), Problem Management(PM) și Knowledge Base(KB), conform practicilor ITIL;	Da, Platforma este aliniata la practicile ITIL/ITSM, modulele respective sunt incluse.
13.3	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;	Da, aceste facilitati sunt deja disponibile in platforma
13.4	autoritatea contractantă să poată gestiona singură conturile utilizatorilor proprii;	Da, aceasta facilitate poate fi acordata la solicitarea beneficiarului
13.5	să fie grupuri de utilizatori cu distribuirea notificărilor prin e-mail de actualizare a Ticketelor către aceste grupuri;	Da, aceste facilitati sunt deja disponibile in platforma
13.6	posibilitatea de definire și de încadrare a solicitărilor în categorii: defect, eroare, solicitare de informații, cerere de schimbare și altele la necesitate;	Da, platforma permite definirea unui numar practic nelimitat de

		categorii si stari a unei solicitari
13.7	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;	Da, aceasta facilitate este prevăzută în platforma
13.8	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, avi, xml etc.) precum și postarea a unor capturi de ecran din aplicații;	Da, platforma permite atasarea oricărui tip de document sau postarea directă a unor imagini, afisarea este asigurată de browser-ul utilizatorului sau aplicație dedicată
13.9	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;	Da, aplicația permite alocarea criteriului de urgență prin mai multe metode, inclusiv prin utilizând cuvinte cheie în solicitarea, indicare manuală, escaladare etc., la fel pot fi configurate și notificările pentru persoanele implicate în incident sau superiori
13.10	aplicația software să permită de asemenea și gruparea pe module a incidentelor;	Da, aceasta facilitate este prevăzută în platforma
13.11	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;	Da, aceasta facilitate este prevăzută în platforma

13.12	înregistrarea automată a datei și a orei primirii unei solicitări de asistență;	Da, data, timpul si modalitatea de raportare se inregistrează automat în platforma
13.13	posibilitatea de definire a criteriilor de calitate și performanță(SLA) pentru rezolvarea diferitelor categorii de solicitări de asistență;	Da, aceasta facilitat este prevazuta în platforma
13.14	posibilitatea de atenționare automată în momentul depășirii unor praguri temporale de rezolvare a diferitelor categorii de solicitări de asistență;	Da, aceasta facilitat este prevazuta în platforma
13.15	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;	Da, aceasta facilitat este prevazuta în platforma
13.16	posibilitatea de escaladare a cererilor de suport;	Da, aceasta facilitat este prevazuta în platforma
13.17	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;	Da, aceasta facilitat este prevazuta în platforma
13.18	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.	Da, aceasta facilitat este prevazuta în platforma, rapoartele pot fi generate atât automat cat si la cerere
13.19	sistemul trebuie sa ducă evidența tuturor comunicărilor pe Ticket(solicitare)/problemă, schimbare de status și să le prezinte în raportul corespunzător.	Da, aceasta facilitat este prevazuta în platforma
13.20	Ticketul trebuie să aibă următoarele status-uri: a) Open – Ticketul este deschis; b) Solved – este prezentată/implementată o soluție. În momentul dat timpul pentru soluționarea Ticketului este oprit; c) Closed – este pus de către autoritatea contractantă la acceptarea/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;	Da, platform permite definirea si redefinirea status-urile la solicitarea beneficiarului, respectiv cu actualizarea modulelor de raportare
13.21	în baza unui Ticket se va crea o problemă nouă sau poate fi asociat la una cunoscută.	Da, aceasta facilitat este prevazuta în platforma
13.22	problema trebuie să dispună de o soluție temporară care la rândul său este în modulul Knowledge Base.	Da, toate solutiile oferite pot actualiza

		modului de Knowledge Base
13.23	indicatorii de performanță a problemelor sunt: a) Numărul de probleme înregistrate; b) Procentul de probleme cu root cause identificată; c) Procentul de probleme cu root cause identificat și cu workaround; d) Numărul total de incidente asociate la problemă;	Da, aceasta facilitare este prevăzută în platformă
13.24	Knowledge Base să conțină manuale, tutoriale și alte documente utile în mentenanța sistemului;	Da, modulul Knowledge Base va fi actualizat cu toată informația disponibilă
13.25	posibilitatea de a înregistra TQ (Technical Query - întrebări de consultare) în modul de consultare, cu referință la Knowledge Base;	Da, aceasta facilitare este prevăzută în platformă
13.26	modul de căutare a tichetelor/problemelor după: data, tema, conținut;	Da, aceasta facilitare este prevăzută în platformă
13.27	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, numărul de probleme, numărul de tichete asociate la problemă, etc. și exportul rezultatelor într-un format Excel.	Da, aceasta facilitare este prevăzută în platformă
13.28	Dashboard, ce să afișeze grafice și rapoarte de stare curentă al Ticketelor/Problemelor deschise, de genul: a) Numărul de Tickete deschise, soluționate și închise pentru perioada de raportare; b) Numărul de Probleme identificate, fără root cause identificat, cu root cause identificat; c) Grafice cu SLA-ul obținut pentru o perioadă de raportare;	Da, aceasta facilitare este prevăzută în platformă

4. Serviciul de tratare a incidentelor

Obiectivul serviciului de tratare a incidentelor constă în restabilirea la Operarea normală a serviciului/funcționalităților cât mai curând posibil și minimizarea impactului asupra operațiilor de business ale Serviciului 112.

Când este înregistrată și raportat Incidentul, “S&T IT SERVICES” SRL va asigura un inginer.

Inginerul asignat validează, analizează și diagnostichează incidentul.

Scopul inginerului asignat este restabilirea la Operarea normală a serviciului. Aceasta poate fi atinsă posibil printr-o metodă de ocolire.

Odată ce a fost obținută restabilirea, aceasta se notează în istoria incidentului.

Investigația și progresul lucrului pentru Soluția Finală a incidentului se raportează pe web portal <http://servicedesk.bass.md/>. “S&T IT SERVICES” SRL și Serviciul 112 au abilitatea de actualizare a istoriei incidentului cu comentarii și observații. Acțiunile întreprinse în timpul soluționării incidentului de asemenea se raportează, astfel încât istoria să ofere o înțelegere amplă a incidentului și a modului de soluționare a acestuia.

Odată ce a fost oferită soluția finală, ea se notează și raportează în istoria incidentului.

La soluția finală trebuie să fie evidentă în ticket următoarea informație:

- Descrierea
- Cauza apariției;
- Schimbările și/sau ce a fost făcut pentru obținerea soluției finale.
- Componentul(-ele) software care a fost actualizat;
- Recomandările/instrucțiunile/procedurile producătorului
- Procedura de monitorizare.

În cazul în care inginerul numit, după o analiză rezonabilă nu poate oferi Restabilirea sau Metoda de ocolire necesară, atunci ticketul se escaladează la următorul nivel al organizației “S&T IT SERVICES” SRL.

Escaladarea va urma:

- Manager de suport
- Serviciul de Support al Producătorului

Escaladarea incidentului la Nivelul Managerului de suport va fi raportat pe web portal. La escaladarea incidentului la Nivelul Managerului de suport trebuie să fie evidentă în ticket următoarea informație.

- Descrierea incidentului, cum a fost investigată de inginerul de suport;
- Cauza probabilă a apariției, dacă există;
- Rezultatul așteptat, sau scopul intervenției Managerului de suport;

Odată ce a fost obținută restabilirea, aceasta se notează în istoria incidentului și ticketul este închis cu succes

În cazul în care răspunsul/soluția nu este acceptat, o nouă analiză a ticketului va fi efectuată și un răspuns actualizat va fi furnizat. Ticketul va fi apoi închis.

În cazul în care nici răspunsul/soluția actualizat nu va fi acceptat, problema va fi tratată în afara procesului descris, în timpul sedintelor de evaluare a serviciului de suport.

În cazul în care soluția definitivă este acceptată, ticketul va fi închis

Dacă răspunsul ticketului nu este nici acceptat și nici rejectat timp de 5 zile lucrătoare, ticketul se va considera închis automat.

4.1 Clasificarea incidentelor

Incidentele sunt clasificate în patru nivele diferite de Gravitate în dependență de impactul pe care îl au asupra SIA112.

Gravitate 1 - Critică

Incidentul va fi definit ca nivel de gravitate 1 când produce o situație de avarie în care 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

Această categorie include orice defect considerabil (sau altă nefuncționare considerabilă a SIA112 conform specificațiilor sale) care poate fi demonstrat și cauzează inoperabilitate, operarea necorespunzătoare sau produce rezultate considerabil diferite de cele descrise în documentația care previn sau serios diferă de funcționarea aplicațiilor sau funcțiilor majore ale aplicațiilor.

Gravitate 2 - Major

Incidentul va fi definit ca nivel de gravitate 2 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

Gravitate 3 - Minor

Incidentul va fi definit ca gravitate 3 când ea produce situație inconvenabilă în care 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.

Incidentul cu gravitatea 3 este cauzat când au loc întreruperi în operările normale, care influențează minim abilitatea 112 de desfășurare a activitatilor, si poate funcționa prin ocolire.

Gravitate 4 - Neimportanta

Incidentul va fi definit ca gravitate 4 când cand înseamnă o cerere de îmbunătățire generală. Impactul asupra inconvenienței operațiunilor Serviciului 112 cu impacte neglijabile. La fel in aceasta categorie se vor include problemele legate de medii de training, testare, altele „non-core”.

4.2 Soluționarea la distanță

Inginerul “S&T IT SERVICES” SRL, conform aprobării preliminare a Serviciului 112 referitor la asigurarea din partea Serviciului 112 a accesului la distanță, va efectua diagnosticare la distanță, când asistența la telefon și descrierea și registrele oferite în ticket sunt insuficiente sau total nereușite pentru identificarea și izolarea incidentului în privința unei părți concrete SIA112.

Lipsa de acces la distanță, din motive atribuibile Serviciului 112, submină abilitatea “S&T IT SERVICES” SRL de garantare a soluționării conform valorilor de timp stabilite. Timpul scurs între cererea pentru acces la distanță și oferirea efectivă a accesului la distanță va fi scăzut din timpul de tratare a incidentului.

4.3 Termenii de remediere

Pentru serviciul de suport și anume: suport tehnic funcțional, managementul accesului și restaurarea serviciului, “S&T IT SERVICES” SRL va trata incidentele conform termenilor de timp de mai jos:

Tabel 2. Termeni de remediere

	Acoperire	Timpul de reacție	Timpul furnizare soluție temporara sau definitiva, daca este tehnic posibil	Timpul solutionarii definitive
Gravitate 1 (Critic)	24X7	10 minute	1h sau un alt interval de timp in functie de rolul componentei /serviciilor afectate in functionarea sistemului, dar cat mai repede posibil	2 zile
Gravitate 2 (Major)	24X7	30 minute	4h sau un alt interval de timp in functie de rolul componentei /serviciilor afectate in functionarea sistemului, dar cat mai repede posibil	4 saptamini
Gravitate 3 (Minor)	8X5	4 ore in zile lucratoare	48h sau un alt interval de timp in functie de rolul componentei /serviciilor afectate in functionarea sistemului, dar cat mai repede posibil	4 luni

Gravitate 4 (neimportant)	8X5	4 ore in zile lucratoare	48h daca este aplicabil	Cel mai bun efort
------------------------------	-----	-----------------------------	-------------------------	-------------------

Incidentele Critice si Majore vor fi dublate printr-un apel telefonic la echipa de suport S&T IT Services.

Toate valorile de timp vor fi în conformitate cu cele înregistrate pe web portal scăzând toate valorile de timp când progresul se află în controlul Serviciului 112.

Timpii de reactie / remediere / solutionare nu sunt aplicabili pentru incidentele care au fost provocate de functionarerea necorespunzatoare a sistemelor externe cu care interactioneaza sau schimba date produsele CoordCom Production System si ResqMap Production System.

Pentru toate incidentele, timpii de reactie / remediere /solutionare incep sa fie contorizati, daca sunt indeplinite urmatoarele conditii:

- functionalitatile sistemelor externe au fost restabilite
- conectivitatea cu sistemele externe a fost restabilita
- sistemele externe furnizeaza date de intrare in sistemul 112, conform parametrilor stabiliti astfel incat acestea sa poata fi procesate de produsele CoordCom Production System si ResqMap Production System

5. Soluțiile Temporare (workaround)

Dacă incidentul raportat din careva motive nu poate fi soluționat în termenii indicați, S&T IT Services va pune la dispozitie o soluție temporară (workaround)

6. Baza pieselor de schimb pentru componentele infrastructurii fizice

Echipa S&T IT Services va menține un stoc/rezervă a pieselor critice de schimb pentru componentele importante a infrastructurii fizice. Lista acestor piese va fi agreată

În comun de ambele părți. Echipa de mentenanță va efectua mentenanța și deservirea echipamentului conform recomandărilor producătorului.

În cazul îneșii din funcționii a unui echipament, după identificarea problemei, unitatea defectă va fi înlocuită cu o unitate de schimb din stocul de rezervă sau din stocul producătorului conform procedurii lui de schimb.

Echipa S&T IT Services va asigura repararea/inlocuire piesei.

7. Lucrări de întreținere periodică

Echipa S&T IT Services va efectua lucrări de întreținere periodică a sistemului, back-upurilor bazei, echipamentelor și utilajelor conform cerințelor Caietului de Sarcini, dar și a celor stabilite de producător necesare pentru buna funcționare, descrise în manualele tehnice a echipamentelor.

Toate lucrările aferente activităților de întreținere (de exemplu: sigilare și desigilarea panourilor de distribuție cu energie electrică, etc) vor fi efectuate dă către S&T IT Servics din contul său.

8. Excepții

Pentru produsele Dialogic nu se ofera servicii de garantie deoarece producatorul a scos din fabricatie aceste produse si nu mai pot fi comandate.

Pentru produsele Topex prezenta oferta include doar servicii de suport

Actualizarile software nu fac obiectul acestei oferte.

Actualizarile software disponibile conform ciclului de dezvoltare, pentru produsele incluse in prezenta oferta, pot fi oferite doar pe baza unei oferte comerciale separate, neinclusa in prezenta oferta.

9. Indicatorii de performanta

“S&T IT SERVICES” SRL se aliniaza la indicatorii de performanta propusi de autoritatea contractanta:

Tabel 3. Indicatorii de performanță

Indicator	Obiectiv	Descriere
Disponibilitatea sistemului(Ds)	99,999%	Disponibilitatea sistemului este raportul dintre timpul total de funcționare cu executarea sarcinilor de bază a sistemului la timpul total de observație.
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.

Respectiv se vor genera rapoarte lunare care vor umari indeplinirea indicatorilor de performanta.

Termenii si indicatorii care definesc Nivelele de Deservire (SLA):

Cerere de suport – este solicitarea asistenței tehnice sau raportarea unui incident prin metodele definite în metodele de comunicare definite către serviciul „hot-line”

Timp de reacție – indicatorul care definește timpul maxim de confirmare a cererii de suport. Pentru măsurarea acestui indicator se vor folosi datele din sistemul de înregistrare a cererilor de suport.

Ex.: Incidentul a fost raportat la orele 4:00, organizația de suport confirmă recepționarea cererii de suport pînă la orele 5:00 prin metodele de comunicare definite și în dependență de tipul incidentului începe procedura de depanare, în acest caz timpul de reacție este de 1 ora

Timp de soluționare– este indicatorul care definește timpul minim pentru prezentarea unui scenariu de remediere a incidentului. Se va face o diferențiere între timpul de reacție din cauza că depanarea unui subsistem poate necesita prezența la sediul beneficiarului sau în centrul de date.

Ex.: Incidentul a fost raportat la orele 4:00, timp de o ora a fost confirmată recepționarea cererii de suport, specialiștii se deplasează la locul incidentului. Timpul de începere a procedurii de depanare și prezența a specialiștilor la locul incidentului este 8:00, în acest caz timpul de soluționare este 4 ore.

Acoperire – este indicatorul care definește disponibilitatea specialiștilor furnizorului de servicii pentru soluționarea incidentelor.

Ex.: Specialiștii furnizorului de servicii sunt disponibili pentru recepționarea și soluționarea cererilor de suport de Luni pîna Vineri în timpul orelor de lucru 8:00-18:00, în acest caz acoperirea este Lun-Vin 8X5. În cazul cînd se solicită disponibilitatea specialiștilor în regim de 24 de ore pe zi, inclusiv zilele de sărbători naționale acoperirea este 24X7

La fel se accepta și penalitățile pentru neindeplinirea indicatorilor de performanță:

Tabel 4. Penalități

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%

10. Organizarea și asigurarea suportului „hot-line”

Pentru comunicarea cu furnizorul de servicii si înregistrarea cererilor de suport în contractul de deservire vor fi indicate:

- numărul unic de telefon si fax a serviciului „hot-line”
- lista de persoane responsabile pe tip de incident și telefoane de contact
- adresa de poștă electronică unică pentru cererile de suport si/sau interfața la sistemul automatizat de înregistrarea a cererilor de suport „service desk”
- lista persoanelor pentru escaladarea incidentelor
- lista de contacte pentru adresările directe la producători

Timp de reacție

Din momentul când a fost comunicată cererea de suport, Executorul va începe activitatea de depanare a cauzei incidentului conform SLA, cu excepția cazului în care Beneficiarul va fixa alt timp de intervenție.

Limba de comunicare

Limba de comunicare cu serviciul „hot-line” poate fi la alegerea Beneficiarului – limba de stat, rusa, sau engleza.

Sistem de gestiune a cererilor de suport

Pentru monitorizarea on-line a incidentelor raportate se va utiliza sistemul Service Desk pus la dispozitie de S&T IT Services.

11. Rapoarte de activitate

“S&T IT SERVICES” SRL va prezenta raport de activitate lunar pentru ticketele soluționate în decursul perioadei, care va include progresul de soluționare pentru fiecare problema.

“S&T IT SERVICES” SRL, la solicitarea Serviciului 112, poate prezenta un plan săptămânal de activitate pentru problemele planificate a fi soluționate ținând cont de prioritatea fiecărei probleme raportate.

În conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova, pe lângă rapoartele lunare de activitate, “S&T IT SERVICES” SRL va emite și un Act(e) pentru servicii prestate și factura fiscală corespunzător.

Tabel 5. Echipamente

Part №	Denumire	Unit	Anul de începere suport
CXE Servers	Comunicatii		2021
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	
DIALOGIC	Comunicatii		2020
DIALOGIC83202	CG 6565E/32-2L/4TE, media processing board (2RJ-45s)	4	
DIALOGIC83210	TX 5020E/16 std links/full stack; SIGTRAN	4	
Topex/Motorola	Comunicatii TETRA		2020
	Radiogateway Topex	2	

	Statii TETRA MTM5400	8	
COORDCOM PRODUCTION SYSTEM	Managementul cazurilor de urgență		2020
C.FAL1260021	CoordCom Customer Commercial 6.5 Basic	1	
C.FAL1047161/1	CoordCom Customer Commercial Call Taking	38	
C.FAL1240814	CoordCom Customer Commercial Detailed Call Information Capture	38	
C.FAL1047177/1	CoordCom Customer Commercial Basic Mobile Location	38	
C.FAL1260020	CoordCom Customer Commercial Advanced Mobile Location	38	
C.FAL1260000	CoordCom Customer Commercial eCall	38	
C.FAL1047163/1	CoordCom Customer Commercial Basic Dispatch Management	40	
C.FAL1047179/2	CoordCom Customer Commercial Advanced Resource Management	40	
C.FAL1260002	CoordCom Customer Commercial Case Playback	10	
C.FAL1240034/1	CoordCom Customer Commercial Staff Member Management	500	
C.FAL1047164/1	CoordCom Customer Commercial Automatic Alarm	38	
C.FAL1047166/1	CoordCom Customer Commercial Business Administration	8	
C.FAL1047167/1	CoordCom Customer Commercial Integrated Voice	78	
C.FAL1047169/2	CoordCom Customer Commercial Voice Recording	78	
C.FAL1047170/2	CoordCom Customer Commercial Voice Response	38	
C.FAL1047173/2	CoordCom Customer Commercial AVL Positioning	800	
C.FAL1240494/1	CoordCom Customer Commercial Mass Alert Enabled Contacts	200	
C.FAL1240813	CoordCom Customer Commercial Omni-Data Exchange Service (ODES)	600	
C.FAL1047184/1	CoordCom Customer Commercial Redundant System Location	1	
C.FAL1240495/1	CoordCom Customer Commercial Case Collaboration Management	78	
C.FAL1047180/1	CoordCom Customer Commercial Traffic Monitor	6	
C.FAL1047171/1	CoordCom Customer Commercial Map Manager	1	
C.FAL1047174/1	CoordCom Customer Commercial ISUP Interface	1	
C.FAL1047183/1	CoordCom Customer Commercial High Availability Package 2	1	
COORDCOM TRAINING SYSTEM	Managementul cazurilor de urgență		2020
5/C.FAL1260021	CoordCom Customer Test lab 6.5 Basic	1	
5/C.FAL1047161/1	CoordCom Customer Test Lab Call Taking	30	
5/C.FAL1240814	CoordCom Customer Test Lab Detailed Call Information Capture	30	
5/C.FAL1047177/1	CoordCom Customer Test Lab Basic Mobile Location	30	
5/C.FAL1260020	CoordCom Customer Test Lab Advanced Mobile Location	30	
5/C.FAL1260000	CoordCom Customer Test Lab eCall	30	
5/C.FAL1047163/1	CoordCom Customer Test Lab Basic Dispatch Management	30	
5/C.FAL1047179/2	CoordCom Customer Test Lab Advanced Resource Management	30	
5/C.FAL1260002	CoordCom Customer Test Lab Case Playback	30	
5/C.FAL1240034/1	CoordCom Customer Test Lab Staff Member Management	500	
5/C.FAL1047164/1	CoordCom Customer Test Lab Automatic Alarm	30	
5/C.FAL1047166/1	CoordCom Customer Test Lab Business Administration	30	

5/C.FAL1047167/1	CoordCom Customer Test Lab Integrated Voice	30	
5/C.FAL1047169/2	CoordCom Customer Test Lab Voice Recording	30	
5/C.FAL1047170/2	CoordCom Customer Test Lab Voice Response	30	
5/C.FAL1047173/2	CoordCom Customer Test Lab AVLS Positioning	500	
5/C.FAL1240494/1	CoordCom Customer Test Lab Mass Alert Enabled Contacts	200	
5/C.FAL1240813	CoordCom Customer Test Lab Omni-Data Exchange Service (ODES)	300	
5/C.FAL1240495/1	CoordCom Customer Test Lab Case Collaboration Management	30	
5/C.FAL1047176/1	CoordCom Customer Test Lab Education Module	30	
5/C.FAL1047171/1	CoordCom Customer Test Lab Map Manager	1	
5/C.FAL1047174/1	CoordCom Customer Test Lab ISUP Interface	1	
5/C.FAL1047180/1	CoordCom Customer Test Lab Traffic Monitor	1	
ResQMap Production	Platforma informațional-geografică		2020
C.FAL1260022	ResQMap Customer Commercial 4.3 Basic	1	
RQC231	ResQMap Customer Commercial Case Management	78	
RQC105	ResQMap Customer Commercial Resource View	40	
RQC110	ResQMap Customer Commercial Resource Routing	40	
RQC125	ResQMap Customer Commercial Preparedness	40	
RQC135	ResQMap Customer Commercial Mobile Locator	78	
RQC155	ResQMap WebView Customer Commercial	20	
RQC156	ResQMap WebView Customer Commercial Coverage Planning	20	
RQC180	ResQMap Customer Commercial Record & Playback	10	
RQC200	ResQMap Customer Commercial Coverage Planning	10	
RQS122	ResQMap Customer Commercial Redundant Server Location	1	
RESQMAP TRAINING SYSTEM	Platforma informațional-geografică		2020
5C/FAL1260022	ResQMap Customer Test Lab 4.3 Basic	1	
5/RQC231	ResQMap Customer Test Lab Case Management	30	
5/RQC105	ResQMap Customer Test Lab Resource View	30	
5/RQC110	ResQMap Customer Test Lab Resource Routing	30	
5/RQC125	ResQMap Customer Test Lab Preparedness	30	
5/RQC135	ResQMap Customer Test Lab Mobile Locator	30	
5/RQC155	ResQMap WebView Customer Test Lab	30	
5/RQC156	ResQMap WebView Customer Test Lab Coverage Planning	30	
5/RQC180	ResQMap Customer Test Lab Record & Playback	3	
5/RQC200	ResQMap Customer Test Lab Coverage Planning	10	
5/RQC220	ResQMap Customer Test Lab API Runtime	10	
5/RQSDK100	ResQMap Customer Test Lab API	1	
VMWARE	Sistemul de Virtualizare		2021

P9U41AAE	VMware vCenter Server Standard for vSphere (per Instance) 3yr E-L	2	
BD710A	VMware vSphere Standard 1 Processor Software	32	
BIGFIX	Sistem de Securitate		2020
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	
D0HSMML	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	
QRADAR SERVERS	Sistemul de Audit		2021
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	
QRADAR	Sistemul de Audit		2020
D1RNCLL	IBM QRadar Software Install License + SW Subscription & Support 12 Months	2	
D1RS0LL	IBM QRadar High Availability Software Install License + SW Subscription & Support 12 Months	1	
D1S2JLL	IBM QRadar Software Node Install License + SW Subscription & Support 12 Months	2	
D1RP3LL	IBM QRadar Event Capacity 2.5K Events Per Second License + SW Subscription & Support 12 Months	1	
BASE SERVERS	Sistemul de Procesare si Echipamente de Conectare, extensie Core		2021
681844-B21	HPE BLc7000 Configure-to-order Platinum Enclosure with ROHS Trial	2	
E5Y41A	HPE OneView including 3yr 24x7 Support Enclosure FIO Bundle 16-se	2	
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	
STORAGE	Dispozitiv de Stocare		2021
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	
TAPE LIBRARY	Sistemul de Backup		2021
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	
DISK BACKUP	Sistemul de Backup		2021
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	
DATA PROTECTOR	Sistemul de Backup		2021
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	
CORE Data Center Switch	Sistemul Core Data Center Switch		2020
N5K-C5672UP-16G	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	
LAYER3 Aggregation Switch	Layer 3 Aggregation Switch		2020
WS-C3850-48T-E	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 SecondaryPower 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	
LAYER2 Access Switch	Layer 2 Access Switch		2020
WS-C2960XR-48FPD-I	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	
INTERNET ROUTING and VOICE GW	Sistemul Internet Routing și Voice Gateway		2020
ISR4451-X-VSEC/K9	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	
C881-K9	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	
PACK-800	Packaging PIDs for 800 with no 3G and POE	4	
C1111-8P	Cisco 1100 8 Ports Dual GE WAN Ethernet Router ISR	1	
C1111-4PLTEEA	ISR 1100 4P Dual GE Ethernet w/ LTE Adv SMS/GPS EMEA & NA	3	
WAN ROUTING	Sistemul WAN routing		2020
ISR4451-X/K9	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	
SECURITY SYSTEM	Sistemul de Securitate		2021
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 Cisco 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 Appliance, 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	
IP-PBX Telephony	Sistemul Telefonie IP-PBX		2020
R-UCL-UCM-LIC-K9	Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery	2	
CON-PSBU-RUCLUCK9	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	
BACKUP COMM	Sistem de comunicații backup		2020
TN R5	Ericsson Mini-Link TN R5 ETSI	1	

WORKSTATIONS	Sistem Procesare de tip client		2021
F5W13AV	HP Z440 Workstation	123	
G8U24AV	HP Single Unit Packaging	123	
G8T96AV	HP Z440 700W 90 Percent Efficient Chassis	123	
J9N91AV	Operating System Load to PCIe	123	
T9U56AV	Intel Xeon E5-1650v4 3.60GHz 15MB 2400 6C CPU	123	
T9V50AV	16GB DDR4-2400 (2x8GB) Registered RAM	123	
M6V26AV	NVIDIA NVS 310 1GB 2xDP 1st No cables included Graphics	123	
P0Q95AV	HP Z Turbo Drive Quad Pro 256GB 1st SSD	123	
J3H85AV	256GB SATA 1st Solid State Drive	123	
P0Q97AV	HP Z Turbo Drive Quad Pro 256GB 2nd SSD	123	
G8U08AV	HP USB Keyboard RUSS	123	
G8U17AV	HP USB 1000dpi Laser Mouse	123	
G8U21AV	No included ODD	123	
G8U14AV	Intel Ethernet I210-T1 PCIe NIC	123	
V8B19AV	HP Remote Graphics Software (RGS) for Z	123	
F5W21AV	HP 3/3/3 Warranty EURO	123	
G8T99AV	HP Z4 Fan and Front Card Guide Kit	123	
F5W14AV	HP Z440 Country Kit RUSS	123	
G8U40AV	HP Processor Air Cooling Kit	123	
WIN-X-OPT	Windows Operating System Option	123	
WORKSTATIONS DISPLAYS	Sistem Procesare de tip client		2021
M2J79A4	HP Z23n Narrow Bezel IPS Display	369	
DIESEL GENSET	Sistem generare energie		*
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	
UPS	Sistem alimentare neîntreruptă		*
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	
AC	Sistem Climatizare		*
ASD251	Precision Stulz Cyber Air model ASD251A with freecooling	4	
KSV037A21p	Stulz Cyber Air External Unit	4	

Tabel 6. Seturi de date

Sursa	Tip Date	Periodicitate	Notă
Registrul bunurilor imobile și registrul adreselor.	Set de date geografice cu specificarea adresei exacte și a coordonatelor geografice.	2 ori pe an	
Acoperirea rețelelor mobile	Set de date geografice, ce specifică aria de acoperire a fiecărei celule mobile	Lunar, până la data de 15	Se prezintă ariile de acoperire a 3 operatori de rețele mobile: 1. Orange 2. Moldcell 3. Unite
Baza de date a clienților(ANI)	Se furnizează un fișier CSV cu datele abonaților ce utilizează nr. de telefon	Lunar până la data de 10	Datele se importa de la Moldtelecom și Unite.

Diagrama 1. SLA Management

SLA:

Type:

Service:

Calendar:

Escalation - first response time (minutes): (Notify by:)
0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.

Escalation - update time (minutes): (Notify by:)
0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.

Escalation - solution time (minutes): (Notify by:)
0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.

Minimum Time Between Incidents (minutes):

Validity:

Comment:

or

Diagrama 2. Tickets Type Management

Type Management

Actions	List							
 Add ticket type	<table border="1"> <thead> <tr> <th>NAME</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Change Request</td></tr> <tr><td>Incident</td></tr> <tr><td>Incident::Major</td></tr> <tr><td>Information Request</td></tr> <tr><td>Problem</td></tr> <tr><td>Unclassified</td></tr> </tbody> </table>	NAME	Change Request	Incident	Incident::Major	Information Request	Problem	Unclassified
NAME								
Change Request								
Incident								
Incident::Major								
Information Request								
Problem								
Unclassified								

Diagrama 3. Tickets State Management

State Management

Actions	List																						
 Add state	<table border="1"> <thead> <tr> <th>NAME</th> <th>TYPE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>closed successful</td><td>closed</td></tr> <tr><td>closed unsuccessful</td><td>closed</td></tr> <tr><td>closed with workaround</td><td>closed</td></tr> <tr><td>merged</td><td>merged</td></tr> <tr><td>new</td><td>new</td></tr> <tr><td>open</td><td>open</td></tr> <tr><td>pending auto close+</td><td>pending auto</td></tr> <tr><td>pending auto close-</td><td>pending auto</td></tr> <tr><td>pending reminder</td><td>pending reminder</td></tr> <tr><td>removed</td><td>removed</td></tr> </tbody> </table>	NAME	TYPE	closed successful	closed	closed unsuccessful	closed	closed with workaround	closed	merged	merged	new	new	open	open	pending auto close+	pending auto	pending auto close-	pending auto	pending reminder	pending reminder	removed	removed
NAME	TYPE																						
closed successful	closed																						
closed unsuccessful	closed																						
closed with workaround	closed																						
merged	merged																						
new	new																						
open	open																						
pending auto close+	pending auto																						
pending auto close-	pending auto																						
pending reminder	pending reminder																						
removed	removed																						

Hint

Attention: Please also update the states in SysConfig where needed.
See also: <http://otrs.github.io/doc>

Diagrama 4. Service Management

Service Management

Actions	Add Service
 Go to overview	Service: Sub-service of: Type: Other Criticality: 4 high Validity: valid Comment: Submit or Cancel

Diagrama 5. Priority Management

Priority Management

Actions	List												
+ Add priority	<table> <tr> <th>NAME</th><th>VALIDITY</th></tr> <tr> <td>1 very low</td><td>valid</td></tr> <tr> <td>2 low</td><td>valid</td></tr> <tr> <td>3 normal</td><td>valid</td></tr> <tr> <td>4 high</td><td>valid</td></tr> <tr> <td>5 very high</td><td>valid</td></tr> </table>	NAME	VALIDITY	1 very low	valid	2 low	valid	3 normal	valid	4 high	valid	5 very high	valid
NAME	VALIDITY												
1 very low	valid												
2 low	valid												
3 normal	valid												
4 high	valid												
5 very high	valid												

Diagrama 6. Knowledgebase

FAQ#: 10001 — How to create a support bundle

FAQ

Misc

How to create a support bundle

Back

Edit

History

Print

Link

Delete

To open links in the following description blocks, you might need to press Ctrl or Cmd or Shift key while clicking the link (depending on your browser and OS).

▼ Symptom

(public)

A support bundle needs to be created for the OTRS system.

▼ Problem

(public)

The support package is designed to aid in diagnosing system health, setup and configuration, tells about usage statistics, and contains only the core files, delivered via packages or created by hand. All sensitive data is parsed out or left on the system. No customer or ticket data will be packaged. The package can be downloaded and viewed in its full.

▼ Solution

(public)

OTRS 5, OTRS 5s and OTRS 6:

1. Switch to *Admin* -> *Support Data Collector*
2. Click "*Generate Support Bundle*"
3. If the support bundle is needed for an open ticket, please use the button *Download*

▼ Comment

(internal)

Created from <https://portal.otrs.com/external/knowledge-base/article/1341>

▼ Rating

Was this article helpful for you?

Yes

No

FAQ Information

Category: **Misc**

Keywords: support bundle generate
otrs

State: **external (customer)**

Validity: **valid**

Language: **en**

Created: **03/19/2019 15:28**
(Europe/Budapest)
(Admin OTRS)

Changed: **03/19/2019 18:57**
(Europe/Budapest)
(Admin OTRS)

Linked Objects

Normal

OBJECT#

T:2015071510123456