

ANUNȚ DE PARTICIPARE

privind achiziționarea Serviciilor de suport a echipamentului auxiliar 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/022/ 294 -813
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
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.	50500000-0	Lotul 1 Achiziționarea serviciilor de mentenanță a sistemului de asigurare a energiei garantate(UPS)	Buc.	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.	320 000,00
2.	50532400-7	Lotul 2 Achiziționarea serviciilor de mentenanță pentru sistemul de generare a energiei electrice (Generator Diesel)	Buc.	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	208 000,00

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)
3.	50532200-5	Lotul 3 Achiziționarea serviciilor de mentenanță a sistemelor de climatizare a centrului de date al SIA 112	Buc.	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.	604 000,00
Valoarea estimativă totală F/TVA					1 132 000,00

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: Conform SIA RSAP.

14. Termenul de valabilitate a contractului: 31 decembrie 2023.

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	obligatoriu

		Finanțelor nr. 115 din 15.09.2021 al Republicii Moldova semnat electronic	
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 semnatară este autorizata sa desfășoare activitățile ce fac obiectul contractului, cum ar fi: • statutul cu modificările la zi. • procese verbale relevante, etc. Pentru a-i demonstra capacitatea de exercitare a activității profesionale, operatorul economic străin va prezenta documente din țara 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 țara de reședință a operatorului economic (valabilitatea certificatului - conform cerințelor Inspectoratului Fiscal al Republicii Moldova sau al organului competent in țara de reședință 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.	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

11.	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
12.	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
13.	Declarație privind conformarea identității beneficiarilor efectivi	În conformitate cu Ordinul Ministerului Finanțelor al Republicii Moldova Nr. 145 din 24-11-2020, semnat electronic	obligatoriu
14.	Declarație privind dotările specifice, utilajul și echipamentul necesar pentru îndeplinirea corespunzătoare a contractului	Model (Anexa nr. 13), conform formularului din documentația standard aprobată prin Ordinul Ministerului Finanțelor nr. 115 din 15.09.2021 Semnat electronic	obligatoriu
15.	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

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 alocărilor bugetare, în termen de 14 zile lucrătoare.

18. Evaluarea ofertelor

Pentru Loturile 1, 2, 3 condițiile de evaluare sunt următoarele:

- Propunerea financiară fără TVA, **punctaj maxim** – 50p;
- Corespunderea serviciilor oferite cu cerințele din caietul de sarcini, **punctaj maxim** – 40p;
- Disponibilitatea de acorduri/contracte/autorizații de la producător în prestarea serviciilor de suport, **punctaj maxim** - 10p;

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

	Punctaj maxim acordat	Ofertant 1	Ofertant 2	Ofertant 3
Criteria de evaluare		Scor	Scor	Scor
I. Propunerea financiară fără TVA				
II. Corespunderea serviciilor oferite cu cerințele din caietul de sarcini				
IV. Disponerea de acorduri/contracte/autorizații de la producător în prestarea serviciilor de suport al elementelor din care este format SIA112				
TOTAL punctaj	100			

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
- 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. Chişinău, bd. Dacia 58/C, com. Băcioi
Ofertele întârziate vor fi respinse.
24. Persoanele autorizate să asiste la deschiderea ofertelor:
Ofertanţii sau reprezentanţii acestora au dreptul să participe la deschiderea ofertelor, cu excepţia cazului când ofertele au fost depuse prin SIA “RSAP”.
25. Termenul pentru încheierea contractului constituie 6 zile lucrătoare de la data desemnării a câştigătorului procedurii (Licitaţie deschisă) cu respectarea , după caz a termenelor de aşteptare în sensul prevederilor art. 32 alin. (1), lit. a) a Legii achiziţiilor publice al Republicii Moldova.
26. Limba sau limbile în care trebuie redactate ofertele sau cererile de participare: de stat
27. Denumirea şi adresa organismului competent de soluţionare a contestaţiilor:
Agenţia Naţională pentru Soluţionarea Contestaţiilor
Adresa: mun. Chişinău, bd. Ştefan cel Mare şi Sfânt nr.124 (et.4), MD 2001;
Tel/Fax/email: 022-820 652, 022 820-651, contestatii@ansc.md
28. Data publicării conform SIA RSAP
29. Data transmiterii spre publicare conform SIA RSAP
30. În cadrul procedurii de achiziţie 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
plăţile electronice	Se va utiliza

Conducătorul Grupului de lucru:

Constantin GORINCIOI

(Semnătura)

CAIET DE SARCINI Bunuri/Servicii

**Obiectul: ACHIZIȚIONAREA SERVICIILOR DE SUPT A ECHIPAMENTULUI AUXILIAR 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	Achiziționarea serviciilor de mentenanță a sistemului de asigurare a energiei garantate(UPS)	Serviciile includ: 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;
Lot2/Anexa2	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;
Lot 3/Anexa3	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;

Lot 1**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
Sistem de 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

Ofertantul trebuie să asigure:

1. Soluționarea incidentelor deschise de către autoritatea contractantă ce țin de nefuncționarea sau degradarea performanțelor echipamentului inclus în contract.
2. Oferirea de soluții temporare pentru problemele ce necesită mai mult timp pentru soluționarea lor.
3. Asigurarea cu piese de schimb pentru înlocuirea celor defecte
4. Aplicarea corecțiilor de soft pe echipamentele instalate
5. Ofertantul trebuie să asigure servicii de tip call center 24 din 24 prin care să asigure suportul tehnic necesar.
6. Să efectueze vizite periodice la echipamentele instalate pentru efectuarea lucrărilor de mentenanță în conformitate cu recomandările producătorului. Graficul lucrărilor va fi prezentat în ofertă.
7. 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 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;
- 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 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.
8. 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.
 9. 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 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.
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 criteriile 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 Echipamentelor UPS(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 perioada 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 2**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
Sistem de 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

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

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 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 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;
- 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.
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 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 perioada 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 3

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:

- 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;
 - 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 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.

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

Sistemul de climatizare are o schemă redundanță (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 perioada 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.