

Specificații tehnice

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

Numărul procedurii de achiziție nr. [ocds-b3wdp1-MD-1689247644923](#) din 04 august 2023

Obiectul achiziției: **Servicii de extindere a termenului de garanție a serverelor Lenovo și HPE**

| Denumirea serviciilor | Denumirea modelului serviciului | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant | Standarde de referință |
|--|--|-----------------|--------------|---|--|------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Lot 1: Extinderea termenului de garanție a infrastructurii hardware pentru soluția DCU | | | | | | |
| Servicii de extindere a termenului de garanție pentru 3 (trei) servere HPE DL380 Gen10 24SFF CTO | HU4B2AC HPE Tech Care Basic SVC | EU | HPE | <p>Tip: Extinderea termenului de garanție de la producător pentru perioada 01.09.2023 – 31.08.2024 pentru 3 (trei) servere HPE DL380 Gen10 24SFF CTO cu datele de referință:</p> <ul style="list-style-type: none"> - p/n: 868704-B21; - s/n: CZ28330F7Q, CZ28330F7R, CZ28330F7N. <p>Cerințe de prestare a serviciilor: În perioada de garanție extinsă, Prestatorul este obligat să asigure minim următoarele cerințe de garanție față de Cumpărător:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asistența tehnică în caz de incidente și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service-Desk; - Să asigure înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile de | <p><i>Serviciile de deservire conține:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Extinderea termenului de garanție pentru 3 (trei) servere HPE DL380 Gen10 24SFF CTO, procurate în anul 2018. Serviciile se presteze în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul HPE pentru perioada 01.09.2023-31.08.2024 pentru serverele HPE DL380 Gen10 24SFF CTO cu următoarele date de referință: p/n: 868704-B21; s/n: CZ28330F7Q, CZ28330F7R, CZ28330F7N</i> <p><i>În perioada extinsă a termenului de garanție serviciile include:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Posibilitatea contactării imediate a Ofertantului (Prestatorului) la</i> | |

| Denumirea serviciilor | Denumirea modelului serviciului | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant | Standarde de referință |
|-----------------------|---------------------------------|-----------------|--------------|--|---|------------------------|
| | | | | <p>garanție solicitate, urmărirea stării în care se află un apel de service și consultarea istoricului unui apel, o bună comunicare între membrii echipelor Prestatorului și echipa Beneficiarului, acces rapid la soluțiile existente, istoria solicitărilor/problemelor și gestionarea informației, după caz, rapoarte statistice care să permită monitorizarea și analiza calității serviciilor (durata de rezolvare, timp de remediere etc.). În acest scop, Ofertantul va descrie în ofertă modul, procedurile de lucru și datele de contact al serviciului Service-Desk, după caz, instrumentul de gestionare a solicitărilor;</p> <p>- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Cumpărătorul va stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a gravității solicitării:</p> <p>a. Medie - probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului fără a fi afectate funcționalitățile de bază;</p> <p>b. Minoră - problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ funcționalitatea echipamentului.</p> <p>- Prestatorul trebuie să asigure prestarea serviciilor de garanție cu respectarea nivelului stabilit:</p> | <p><i>linia „hot-line” în scopul raportării unei defecțiuni sau probleme. Timpul de reacție din partea Prestatorului nu va depăși 1 oră (în zilele de lucru, intervalul de timp 08:00 – 18:00)</i></p> <p>2. <i>constatarea (diagnosticarea) unei defecțiuni în maxim 8 ore lucrătoare (în zilele de lucru, intervalul de timp 08:00 – 18:00, iar în cazul în care la necesitatea Beneficiarului executarea lucrărilor de diagnosticare se efectuează în orele / zilele nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare);</i></p> <p>3. <i>Înlăturarea problemei nu trebuie să depășească 10 zile lucrătoare de la data reclamării acesteia de către Beneficiar (în perioada 08:00 – 17:00, zile lucrătoare). Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. La solicitarea Beneficiarului, lucrările de remediere a defecțiunilor vor fi executate și în afara orelor de lucru, sau în zilele</i></p> | |

| Denumirea serviciilor | Denumirea modelului serviciului | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant | Standarde de referință |
|-----------------------|---------------------------------|-----------------|--------------|--|--|------------------------|
| | | | | <p>a. Medie – 5*8 Timpul de valabilitate a serviciului; 60 min. pentru timpul de răspuns (în zilele de lucru, intervalul de timp 08:00 – 18:00); iar timpul de soluționare nu trebuie să depășească 10 zile lucrătoare;</p> <p>b. Minoră - 5*8 Timpul de valabilitate a serviciului; 120 min. pentru timpul de răspuns; iar timpul de soluționare nu trebuie să depășească 20 zile lucrătoare.</p> <p>- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul trebuie să execute lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Beneficiarului executarea lucrărilor de diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare. Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor.</p> <p>- Prestarea serviciilor în perioada de garanție mai include:</p> <p>a. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;</p> <p>b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații</p> | <p><i>nelucrătoare. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti penalitate în mărime de 1% din costul anual a serviciilor aferent echipamentului indicat în această poziție pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere;</i></p> <p>4. <i>remediarea defecțiunilor, în speță de nivel hardware, se vor executa în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Se acceptă remediarea defecțiunilor de nivel software de la sediul Prestatorului (off-site) doar în cazul în care acest lucru nu diminuează nivelul de calitate al serviciilor care fac obiectul acestui Contract. În cazul unor defecțiuni mai grave, echipamentul se va transporta de către Prestator la centrul de deservire autorizat de producător, iar în acest scop va fi completat actul de predare-primire a echipamentului în reparație conform modelului prezentat în Anexa Contractului. Toate serviciile legate de</i></p> | |

| Denumirea serviciilor | Denumirea modelului serviciului | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant | Standarde de referință |
|-----------------------|---------------------------------|-----------------|--------------|---|---|------------------------|
| | | | | <p>excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;</p> <p>c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.</p> <p>- Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei.</p> <p>Pentru soluționarea cu întârziere a solicitării în perioada de garanție, Prestatorul va plăti o penalitate în dependență de nivelul solicitării după cum urmează: pentru Medie plata despăgubirii va fi în valoare de 0,1 % pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere și pentru Minoră plata despăgubirii va fi în valoare de 0,01 % pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, din costul anual al serviciilor pentru unitatea/unitățile de echipament a cazului dat.</p> <p>- La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va fi obligat să prezinte Raportul</p> | <p><i>înlăturarea defecțiunilor (pieselor defecte) sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator din contul său. De asemenea, toate serviciile legate de returnarea (transportarea, împachetarea, vămuirea, etc.) echipamentelor / pieselor defectate către producător vor fi efectuate de către Prestator din contul Prestatorului;</i></p> <p>5. <i>lucrările de suport vor include următoarele: diagnosticarea componentelor/echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului; propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor; schimbarea sau repararea componentelor în caz de defectare; asigurarea asistenței tehnice în cazul deranjamentelor și actualizărilor software.</i></p> <p>6. <i>La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va fi obligat să prezinte Raportul privind</i></p> | |

| Denumirea serviciilor | Denumirea modelului serviciului | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant | Standarde de referință |
|-----------------------|---------------------------------|-----------------|--------------|---|---|------------------------|
| | | | | <p>privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</p> <p>Forma prezentării garanției: Prestatorul va trebui să prezinte până la 01.09.2023 inclusiv un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau confirmare pe site-ul producătorului că produsele sunt acoperite de garanție pentru perioada solicitată. Pentru confirmarea extinderii garanției cu întârziere, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime de 0,1% din costul poziției confirmate cu întârziere.</p> | <p><i>executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</i></p> <p><i>Până la 01.09.2023 inclusiv Prestatorul va prezinta un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau confirmare pe site-ul producătorului că produsele sunt acoperite de garanție pentru perioada solicitată. Pentru confirmarea extinderii garanției cu întârziere, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime de 0,1% din costul poziției confirmate cu întârziere.</i></p> | |

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

Ofertantul: _____ Adresa: _____