

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-1705907016584

Obiectul achiziției: **Servicii de deservire și mentenanță a infrastructurii Sistemului Informațional al BNM (serve, stocuri de date, echipamente de rețea, imprimante și aparate multifuncționale)-REPETAT**

Denumirea serviciilor / bunurilor	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 4: Servicii de extindere a termenului de garanție a infrastructurii RRC și CRM						
Servicii de extindere a termenului de garanție pentru 3 servere pentru baze de date de tip 1 HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server	HU4A6AC HPE Tech Care Essential SVC/ HU4B2AC HPE Tech Care Basic SVC	<u>EU</u>	<u>HPE</u>	<p>Tip: Extinderea termenului de garanție pentru 3 (trei) servere pentru baze de date de tip 1 HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server.</p> <p>Cerințe de inițiere a serviciilor: Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Hewlett-Packard Enterprise) pentru perioada 01.03.2024-28.02.2025 pentru serverele HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server cu următoarele date de referință: p/n: 755258-B21; s/n: CZJ6460GV6; CZJ6460GV7; CZJ6460GV8.</p> <p>Cerințe de prestare a serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție va include:</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. - Prestatorul trebuie să asigure înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile solicitate, 	Serviciile va fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Hewlett-Packard Enterprise) pentru perioada 01.03.2024-28.02.2025 pentru serverele HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server cu următoarele date de referință: p/n: 755258-B21; s/n: CZJ6460GV6; CZJ6460GV7; CZJ6460GV8.	
					În perioada extinsă a termenului de garanție va include:	
					- Asistența tehnică în caz de incidente și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de	

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.

- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a solicitării:

Tabelul 1:

Clasificarea gravității	Descrierea
Majoră	Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate
Medie	Probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului fără a fi afectate funcționalitățile de bază
Minoră	Problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ funcționalitatea echipamentului

- Prestatorul trebuie să asigure prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în tabelul de mai jos.

Tabelul 2:

Prioritate	Timpul de valabilitate a serviciului	Timpul de Răspuns	Timpul de Soluționare

suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service-Desk.

- Prestatorul va asigura înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile 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.).

- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând reguli de clasificare specificate în coloana 5 de acest tabelul.

- Prestatorul va asigura prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în coloana 5 de acest tabelul.

- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va executa 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

Majoră	7*24	30 min	8 ore
Medie	5*8	60 min	10 zile lucrătoare
Minoră	5*8	120 min	20 zile lucrătoare

- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul trebuie să execute lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Beneficiarului executarea lucrărilor de diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare.

- Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului.

Tabelul 3:

Prioritatea solicitării	Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare
Majoră	1% pentru fiecare oră de întârziere
Medie	0,1% pentru fiecare zi de întârziere
Minoră	-

- Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include:

- a. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;

testarea funcționării adecvate a lor. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului.

Prioritatea solicitării	Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare
Majoră	1% pentru fiecare oră de întârziere
Medie	0,1% pentru fiecare zi de întârziere
Minoră	-

- Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include:

- a. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;
- b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;
- c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.

				<p>b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații 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>- La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va fi obligat să prezinte Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</p> <p>Forma prezentării garanției: Prestatorul va trebui să prezinte până la 01.03.2024 un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o 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>- 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>- La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va prezenta Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</p> <p>Prestatorul va prezenta până la 01.03.2024 un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o 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>	
Servicii de extindere a termenului de garanție pentru serverul pentru	HU4A6AC HPE Tech Care Essential SVC/ HU4B2AC HPE Tech Care Basic SVC	<u>EU</u>	<u>HPE</u>	<p>Tip: Extinderea termenului de garanție pentru serverul pentru baze de date de tip 2 HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server.</p> <p>Cerințe de inițiere a serviciilor: Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul</p>	Serviciile va fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Hewlett-Packard Enterprise) pentru perioada 01.03.2024-28.02.2025 pentru serverul	

baze de date de tip 2 HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server

echipamentului (Hewlett-Packard Enterprise) pentru perioada 01.03.2024-28.02.2025 pentru serverul HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server cu următoarele date de referință: p/n: 755258-B21; s/n: CZJ6460GTL.

Cerințe de prestare a serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție va include:

- Asistența tehnică în caz de incidentele și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service-Desk.
- Prestatorul trebuie să asigure înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile 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.
- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a solicitării:

Tabelul 1:

Clasificarea gravității	Descrierea
Majoră	Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate

HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server cu următoarele date de referință: p/n: 755258-B21; s/n: CZJ6460GTL

În perioada extinsă a termenului de garanție va include:

- Asistența tehnică în caz de incidentele și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service-Desk.
- Prestatorul va asigura înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile 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.).
- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând reguli de clasificare specificate în coloana 5 de acest tabelul.
- Prestatorul va asigura prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în coloana 5 de acest tabelul.
- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va executa lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau

Medie	Probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului fără a fi afectate funcționalitățile de bază
Minoră	Problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ funcționalitatea echipamentului

- Prestatorul trebuie să asigure prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în tabelul de mai jos.

Tabelul 2:

Prioritate	Timpul de valabilitate a serviciului	Timpul de Răspuns	Timpul de Soluționare
Majoră	7*24	30 min	8 ore
Medie	5*8	60 min	10 zile lucrătoare
Minoră	5*8	120 min	20 zile lucrătoare

- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul trebuie să execute lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Beneficiarului executarea lucrărilor de diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare.

- Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui

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. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului.

Prioritatea solicitării	Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare
Majoră	1% pentru fiecare oră de întârziere
Medie	0,1% pentru fiecare zi de întârziere
Minoră	-

- Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include:
a. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea

echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului.

Tabelul 3:

Prioritatea solicitării	Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare
Majoră	1% pentru fiecare oră de întârziere
Medie	0,1% pentru fiecare zi de întârziere
Minoră	-

- Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include:

- a. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;
- b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;
- c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.

- Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defectăunilor 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.

- La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va fi obligat să prezinte Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.

echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;
b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;
c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.

- Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defectăunilor 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.

- La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va prezenta Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.

Prestatorul va prezenta până la 01.03.2024 un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o 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

				<p>Forma prezentării garanției: Prestatorul va trebui să prezinte până la 01.03.2024 un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o 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>în mărime de 0,1% din costul poziției confirmate cu întârziere.</p>
<p>Servicii de extindere a termenului de garanție pentru 5 servere de virtualizare pentru aplicații HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server</p>	<p>HU4A6AC HPE Tech Care Essential SVC/ HU4B2AC HPE Tech Care Basic SVC</p>	<p><u>EU</u></p>	<p><u>HPE</u></p>	<p>Tip: Extinderea termenului de garanție pentru 5 (cinci) servere de virtualizare pentru aplicații HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server.</p> <p>Cerințe de inițiere a serviciilor: Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Hewlett-Packard Enterprise) pentru perioada 01.03.2024-28.02.2025 pentru serverele HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server cu următoarele date de referință: p/n: 755258-B21; s/n: CZJ6460GS8, CZJ6460GS9, CZJ6460GSB, CZJ6460GSD, CZJ6460GSC.</p> <p>Cerințe de prestare a serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție va include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asistența tehnică în caz de incidentele și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service-Desk. - Prestatorul trebuie să asigure înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile 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 	<p>Serviciile va fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Hewlett-Packard Enterprise) pentru perioada 01.03.2024-28.02.2025 pentru serverele HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server cu următoarele date de referință: p/n: 755258-B21; s/n: CZJ6460GS8, CZJ6460GS9, CZJ6460GSB, CZJ6460GSD, CZJ6460GSC.</p> <p>În perioada extinsă a termenului de garanție va include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asistența tehnică în caz de incidentele și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service-Desk. - Prestatorul va asigura înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile solicitate, urmărirea stării în care se află un apel de service și consultarea istoricului unui apel, o bună comunicare între membrii echipelor

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.

- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a solicitării:

Tabelul 1:

Clasificarea gravității	Descrierea
Majoră	Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate
Medie	Probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului fără a fi afectate funcționalitățile de bază
Minoră	Problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ funcționalitatea echipamentului

- Prestatorul trebuie să asigure prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în tabelul de mai jos.

Tabelul 2:

Prioritate	Timpul de valabilitate a serviciului	Timpul de Răspuns	Timpul de Soluționare
Majoră	7*24	30 min	8 ore
Medie	5*8	60 min	10 zile lucrătoare
Minoră	5*8	120 min	20 zile lucrătoare

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.).

- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând reguli de clasificare specificate în coloana 5 de acest tabelul.

- Prestatorul va asigura prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în coloana 5 de acest tabelul.

- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va executa 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. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului.

- 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. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului.

Tabelul 3:

Prioritatea solicitării	Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare
Majoră	1% pentru fiecare oră de întârziere
Medie	0,1% pentru fiecare zi de întârziere
Minoră	-

- Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include:

- efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;
- diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;

Prioritatea solicitării

Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare

Majoră

1% pentru fiecare oră de întârziere

Medie

0,1% pentru fiecare zi de întârziere

Minoră

-

- Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include:

- efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;
- diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;
- propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.

- Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de

			<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>- La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va fi obligat să prezinte Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</p> <p>Forma prezentării garanției: Prestatorul va trebui să prezinte până la 01.03.2024 un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o 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>schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei.</p> <p>- La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va prezenta Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</p> <p>Prestatorul va prezenta până la 01.03.2024 un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o 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>Servicii de extindere a termenului de garanție pentru 2 echipamente de stocare de date HP 3PAR StoreServ 8200 2N Fld Int Base</p>	<p>HU4A6AC HPE Tech Care Essential SVC/ HU4B2AC HPE Tech Care Basic SVC</p>	<p><u>EU</u></p>	<p><u>HPE</u></p> <p>Tip: Extinderea termenului de garanție pentru 2 (două) echipamente de stocare de date HP 3PAR StoreServ 8200 2N Fld Int Base.</p> <p>Cerințe de inițiere a serviciilor: Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Hewlett-Packard Enterprise) pentru perioada 01.03.2024-28.02.2025 pentru echipamente de stocare de date, HP 3PAR StoreServ 8200 2N Fld Int Base cu următoarele date de referință: p/n: K2Q36A; s/n: CZ36472B08, CZ36472B09.</p>	<p>Serviciile va fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Hewlett-Packard Enterprise) pentru perioada 01.03.2024-28.02.2025 pentru echipamente de stocare de date, HP 3PAR StoreServ 8200 2N Fld Int Base cu următoarele date de referință: p/n: K2Q36A; s/n: CZ36472B08, CZ36472B09.</p>	

Cerințe de prestare a serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție va include:

- Asistența tehnică în caz de incidentele și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service-Desk.
- Prestatorul trebuie să asigure înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile 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.
- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a solicitării:

Tabelul 1:

Clasificarea gravității	Descrierea
Majoră	Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate
Medie	Probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului fără a fi afectate funcționalitățile de bază
Minoră	Problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu

În perioada extinsă a termenului de garanție va include:

- Asistența tehnică în caz de incidentele și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service-Desk.
- Prestatorul va asigura înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile 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.).
- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând reguli de clasificare specificate în coloana 5 de acest tabelul.
- Prestatorul va asigura prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în coloana 5 de acest tabelul.
- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va executa 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,

afectează semnificativ funcționalitatea echipamentului

- Prestatorul trebuie să asigure prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în tabelul de mai jos.

Tabelul 2:

Prioritate	Timpul de valabilitate a serviciului	Timpul de Răspuns	Timpul de Soluționare
Majoră	7*24	30 min	8 ore
Medie	5*8	60 min	10 zile lucrătoare
Minoră	5*8	120 min	20 zile lucrătoare

- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul trebuie să execute lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Beneficiarului executarea lucrărilor de diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare.

- Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului.

Tabelul 3:

Prioritatea solicitării	Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere
-------------------------	---

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. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului.

Prioritatea solicitării	Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare
Majoră	1% pentru fiecare oră de întârziere
Medie	0,1% pentru fiecare zi de întârziere
Minoră	-

- Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include:

a. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;
b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații

				<table border="1"> <tr> <td></td> <td>corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare</td> </tr> <tr> <td>Majoră</td> <td>1% pentru fiecare oră de întârziere</td> </tr> <tr> <td>Medie</td> <td>0,1% pentru fiecare zi de întârziere</td> </tr> <tr> <td>Minoră</td> <td>-</td> </tr> </table> <p>- Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include:</p> <ol style="list-style-type: none"> efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit; diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului; propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor. <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>- La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va prezenta Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</p> <p>Prestatorul va prezenta până la 01.03.2024 un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o 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>Forma prezentării garanției: Prestatorul va trebui să prezinte până la 01.03.2024 un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o confirmare pe site-ul producătorului că produsele sunt acoperite de</p>		corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare	Majoră	1% pentru fiecare oră de întârziere	Medie	0,1% pentru fiecare zi de întârziere	Minoră	-	<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>- La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va prezenta Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</p> <p>Prestatorul va prezenta până la 01.03.2024 un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o 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>
	corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare												
Majoră	1% pentru fiecare oră de întârziere												
Medie	0,1% pentru fiecare zi de întârziere												
Minoră	-												

				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.	
Extinderea termenului de garanție pentru 4 comutatoare de rețea SAN HP SN3000B 24/12 FC Switch	HU4A6AC HPE Tech Care Essential SVC/ HU4B2AC HPE Tech Care Basic SVC	<u>EU</u>	<u>HPE</u>	<p>Tip: Extinderea termenului de garanție pentru 4 (patru) comutatoare de rețea SAN HP SN3000B 24/12 FC Switch.</p> <p>Cerințe: Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Hewlett-Packard Enterprise) pentru perioada 01.03.2024-28.02.2025 pentru comutatoare de rețea de rețea SAN HP SN3000B 24/12 FC Switch cu următoarele date de referință: p/n: QW937A; s/n CZC64325Y6, CZC64325Y7, CZC64325Y8, CZC64325Y9.</p> <p>Cerințe de prestare a serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție va include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asistența tehnică în caz de incidentele și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service-Desk. - Prestatorul trebuie să asigure înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile 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>Serviciile va fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Hewlett-Packard Enterprise) pentru perioada 01.03.2024-28.02.2025 pentru comutatoare de rețea de rețea SAN HP SN3000B 24/12 FC Switch cu următoarele date de referință: p/n: QW937A; s/n CZC64325Y6, CZC64325Y7, CZC64325Y8, CZC64325Y9.</p> <p>În perioada extinsă a termenului de garanție va include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asistența tehnică în caz de incidentele și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service-Desk. - Prestatorul va asigura înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile 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

- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a solicitării:

Tabelul 1:

Clasificarea gravității	Descrierea
Majoră	Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate
Medie	Probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului fără a fi afectate funcționalitățile de bază
Minoră	Problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ funcționalitatea echipamentului

- Prestatorul trebuie să asigure prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în tabelul de mai jos.

Tabelul 2:

Prioritate	Timpul de valabilitate a serviciului	Timpul de Răspuns	Timpul de Soluționare
Majoră	7*24	30 min	8 ore
Medie	5*8	60 min	10 zile lucrătoare
Minoră	5*8	120 min	20 zile lucrătoare

- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul trebuie să execute lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la

calității serviciilor (durata de rezolvare, timp de remediere etc.).

- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând reguli de clasificare specificate în coloana 5 de acest tabelul.

- Prestatorul va asigura prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în coloana 5 de acest tabelul.

- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va executa 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. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului.

Prioritatea solicitării	Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare
-------------------------	---

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. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului.

Tabelul 3:

Prioritatea solicitării	Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare
Majoră	1% pentru fiecare oră de întârziere
Medie	0,1% pentru fiecare zi de întârziere
Minoră	-

- Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include:

- a. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;
- b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;
- c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.

- Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de

	timpului de răspuns și soluționare
Majoră	1% pentru fiecare oră de întârziere
Medie	0,1% pentru fiecare zi de întârziere
Minoră	-

- Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include:

- a. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;
- b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;
- c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.

- Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei.

				<p>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>- La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va fi obligat să prezinte Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</p> <p>Forma prezentării garanției: Prestatorul va trebui să prezinte până la 01.03.2024 un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o 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>- La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va prezenta Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</p> <p>Prestatorul va prezenta până la 01.03.2024 un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o 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>	
Extinderea termenului de garanție pentru biblioteca de benzi magnetice cu interfața FC HPE MSL4048 O-Drive Tape Library	HU4A6AC HPE Tech Care Essential SVC/ HU4B2AC HPE Tech Care Basic SVC	<u>EU</u>	<u>HPE</u>	<p>Tip: Extinderea termenului de garanție pentru biblioteca de benzi magnetice cu interfața FC HPE MSL4048 O-Drive Tape Library.</p> <p>Cerințe de inițiere a serviciilor: Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Hewlett-Packard Enterprise) pentru perioada 01.03.2024-28.02.2025 pentru biblioteca de benzi magnetice FC HPE MSL4048 O-Drive Tape Library cu următoarele date de referință: p/n: AK381A, s/n DEC64205DU.</p> <p>Cerințe de prestare a serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție va include:</p> <p>- Asistența tehnică în caz de incidentele și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport</p>	<p>Serviciile va fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Hewlett-Packard Enterprise) pentru perioada 01.03.2024-28.02.2025 pentru biblioteca de benzi magnetice FC HPE MSL4048 O-Drive Tape Library cu următoarele date de referință: p/n: AK381A, s/n DEC64205DU.</p> <p>În perioada extinsă a termenului de garanție va include:</p> <p>- Asistența tehnică în caz de incidentele și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea</p>	

consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service-Desk.

- Prestatorul trebuie să asigure înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile 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.

- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a solicitării:

Tabelul 1:

Clasificarea gravității	Descrierea
Majoră	Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate
Medie	Probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului fără a fi afectate funcționalitățile de bază
Minoră	Problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ funcționalitatea echipamentului

- Prestatorul trebuie să asigure prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în tabelul de mai jos.

Tabelul 2:

echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service-Desk.

- Prestatorul va asigura înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile 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.).

- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând reguli de clasificare specificate în coloana 5 de acest tabelul.

- Prestatorul va asigura prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în coloana 5 de acest tabelul.

- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va executa 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. Pentru

Prioritate	Timpul de valabilitate a serviciului	Timpul de Răspuns	Timpul de Soluționare
Majoră	7*24	30 min	8 ore
Medie	5*8	60 min	10 zile lucrătoare
Minoră	5*8	120 min	20 zile lucrătoare

- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul trebuie să execute lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Beneficiarului executarea lucrărilor de diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare.

- Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului.

Tabelul 3:

Prioritatea solicitării	Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare
Majoră	1% pentru fiecare oră de întârziere
Medie	0,1% pentru fiecare zi de întârziere
Minoră	-

înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului.

Prioritatea solicitării	Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare
Majoră	1% pentru fiecare oră de întârziere
Medie	0,1% pentru fiecare zi de întârziere
Minoră	-

- Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include:

a. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;
b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;

c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.

- Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul

			<p>- Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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; b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului; c. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor. <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 defectăunilor 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>- La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va fi obligat să prezinte Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</p> <p>Forma prezentării garanției: Prestatorul va trebui să prezinte până la 01.03.2024 un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o 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>Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defectăunilor 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>- La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va prezenta Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</p> <p>Prestatorul va prezenta până la 01.03.2024 un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o 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>Servicii de extindere a termenului de garanție pentru 4 servere HPE ProLiant DL360 Gen10 8SFF</p>	<p>HU4A6AC HPE Tech Care Essential SVC/ HU4B2AC HPE Tech Care Basic SVC</p>	<p>EU</p>	<p>HPE</p>	<p>Tip: Extinderea termenului de garanție pentru 4 (patru) servere de virtualizare pentru aplicații HPE ProLiant DL360 Gen10 8SFF.</p> <p>Cerințe de inițiere a serviciilor: Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Hewlett-Packard Enterprise) pentru perioada 01.03.2024-28.02.2025 pentru serverele HPE ProLiant DL360 Gen10 8SFF cu următoarele date de referință: p/n: 867959-B21; s/n: CZJ80701WK, CZJ80701WL, CZJ80701WH, CZJ80701WJ.</p> <p>Cerințe de prestare a serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție va include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asistența tehnică în caz de incidentele și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service-Desk. - Prestatorul trebuie să asigure înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile 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. - La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a solicitării: Tabelul 1: 	<p>Serviciile va fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție cu producătorul echipamentului (Hewlett-Packard Enterprise) pentru perioada 01.03.2024-28.02.2025 pentru serverele HPE ProLiant DL360 Gen10 8SFF cu următoarele date de referință: p/n: 867959-B21; s/n: CZJ80701WK, CZJ80701WL, CZJ80701WH, CZJ80701WJ</p> <p>În perioada extinsă a termenului de garanție va include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asistența tehnică în caz de incidentele și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, trebuie să fie organizat printr-un serviciu Service-Desk. - Prestatorul va asigura înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile 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.). - La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Beneficiarul va stabili gravitatea solicitării, considerând reguli de
--	---	-----------	------------	--	--

				<table border="1"> <tr> <td><i>Clasificarea gravității</i></td> <td><i>Descrierea</i></td> </tr> <tr> <td><i>Majoră</i></td> <td><i>Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate</i></td> </tr> <tr> <td><i>Medie</i></td> <td><i>Probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului fără a fi afectate funcționalitățile de bază</i></td> </tr> <tr> <td><i>Minoră</i></td> <td><i>Problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ funcționalitatea echipamentului</i></td> </tr> </table> <p>- Prestatorii trebuie să asigure prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în tabelul de mai jos.</p> <p>Tabelul 2:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Prioritate</i></th> <th><i>Timpul de valabilitate a serviciului</i></th> <th><i>Timpul de Răspuns</i></th> <th><i>Timpul de Soluționare</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Majoră</i></td> <td><i>7*24</i></td> <td><i>30 min</i></td> <td><i>8 ore</i></td> </tr> <tr> <td><i>Medie</i></td> <td><i>5*8</i></td> <td><i>60 min</i></td> <td><i>10 zile lucrătoare</i></td> </tr> <tr> <td><i>Minoră</i></td> <td><i>5*8</i></td> <td><i>120 min</i></td> <td><i>20 zile lucrătoare</i></td> </tr> </tbody> </table> <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.</p>	<i>Clasificarea gravității</i>	<i>Descrierea</i>	<i>Majoră</i>	<i>Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate</i>	<i>Medie</i>	<i>Probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului fără a fi afectate funcționalitățile de bază</i>	<i>Minoră</i>	<i>Problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ funcționalitatea echipamentului</i>	<i>Prioritate</i>	<i>Timpul de valabilitate a serviciului</i>	<i>Timpul de Răspuns</i>	<i>Timpul de Soluționare</i>	<i>Majoră</i>	<i>7*24</i>	<i>30 min</i>	<i>8 ore</i>	<i>Medie</i>	<i>5*8</i>	<i>60 min</i>	<i>10 zile lucrătoare</i>	<i>Minoră</i>	<i>5*8</i>	<i>120 min</i>	<i>20 zile lucrătoare</i>	<p><i>clasificare specificate în coloana 5 de acest tabelul.</i></p> <p>- Prestatorul va asigura prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în coloana 5 de acest tabelul.</p> <p>- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va executa 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.</p> <p>- Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului.</p> <table border="1"> <tr> <td><i>Prioritatea solicitării</i></td> <td><i>Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare</i></td> </tr> <tr> <td><i>Majoră</i></td> <td><i>1% pentru fiecare oră de întârziere</i></td> </tr> </table>	<i>Prioritatea solicitării</i>	<i>Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare</i>	<i>Majoră</i>	<i>1% pentru fiecare oră de întârziere</i>	
<i>Clasificarea gravității</i>	<i>Descrierea</i>																																	
<i>Majoră</i>	<i>Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate</i>																																	
<i>Medie</i>	<i>Probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului fără a fi afectate funcționalitățile de bază</i>																																	
<i>Minoră</i>	<i>Problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ funcționalitatea echipamentului</i>																																	
<i>Prioritate</i>	<i>Timpul de valabilitate a serviciului</i>	<i>Timpul de Răspuns</i>	<i>Timpul de Soluționare</i>																															
<i>Majoră</i>	<i>7*24</i>	<i>30 min</i>	<i>8 ore</i>																															
<i>Medie</i>	<i>5*8</i>	<i>60 min</i>	<i>10 zile lucrătoare</i>																															
<i>Minoră</i>	<i>5*8</i>	<i>120 min</i>	<i>20 zile lucrătoare</i>																															
<i>Prioritatea solicitării</i>	<i>Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare</i>																																	
<i>Majoră</i>	<i>1% pentru fiecare oră de întârziere</i>																																	

- Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime specificată în tabelul de mai jos "Penalități" din costul anual a serviciilor aferent unui echipament. Suma penalității calculate nu va depăși 10% din suma totală a contractului.

Tabelul 3:

Prioritatea solicitării	Valoarea penalității din prețul anual al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de răspuns și soluționare
Majoră	1% pentru fiecare oră de întârziere
Medie	0,1% pentru fiecare zi de întârziere
Minoră	-

- Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include:

- efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;
- diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;
- propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.

- Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de

Medie	0,1% pentru fiecare zi de întârziere
Minoră	-

- Prestarea serviciilor în perioada extinsă a termenului de garanție mai include:

- efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;
- diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;
- propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor.

- Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei.

- La finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va prezenta Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.

			<p>către Prestator din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei.</p> <p>- La finalizarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va fi obligat să prezinte Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.</p> <p>Forma prezentării garanției: Prestatorul va trebui să prezinte până la 01.03.2024 un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o 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>Prestatorul va prezenta până la 01.03.2024 un document confirmativ parvenit de la compania producător, care să garanteze extinderea termenului de garanție pentru echipament, sau o 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>	
--	--	--	--	--	--

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

Ofertantul: _____ Adresa: _____