

*Anexa nr. 7
la Documentația standard
aprobată prin Ordinul Ministrului Finanțelor
nr. 115 din 15.09.2021*

CERERE DE PARTICIPARE

Către: **Organizația pentru Dezvoltarea Antreprenoriatului**,
Republica Moldova, MD-2012, mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 134.

Stimați domni,

Ca urmare a anunțului/invitației de participare/de preselecție apărut în Buletinul achizițiilor publice, nr. **ocds-b3wdp1-MD-1724149710795** din „20” August 2024, privind aplicarea procedurii pentru atribuirea contractului „**Servicii de extindere a termenului de garanție a soluției de asigurare a securității rețelei corporativa a ODA**”, noi **Î.M. „Orange Moldova” S.A.**, am luat cunoștință de condițiile și de cerințele expuse în documentația de atribuire și exprimăm prin prezenta interesul de a participa, în calitate de ofertant/candidat, neavând obiecții la documentația de atribuire.

Data completării 29.08.2024

Cu stimă,

Anatolie Bulgaru
Șef Diviziunea Suport și Elaborare Servicii IoT și ICT
Î.M. „Orange Moldova” S.A.

Acest act este semnat prin aplicarea **Semnăturii Mobile**
Verificarea semnăturii - <https://msign.gov.md/#/verify/upload>

DECLARAȚIE
privind valabilitatea ofertei

Către: **Organizația pentru Dezvoltarea Antreprenoriatului**,
Republica Moldova, MD-2012, mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 134

Stimați domni,

Ne angajăm să menținem oferta valabilă, privind achiziționarea „**Serviciilor de extindere a termenului de garanție a soluției de asigurare a securității rețelei corporativa a ODA**” prin procedura de achiziție **Achiziții cu costuri mici**, pentru o durată de **30 zile, (treizeci zile)**, respectiv până la data de **01.10.2024**, și ea va rămâne obligatorie pentru noi și poate fi acceptată oricând înainte de expirarea perioadei de valabilitate.

Data completării 29.08.2024

Cu stimă,

Anatolie Bulgaru
Șef Diviziunea Suport și Elaborare Servicii IoT și ICT
Î.M. „Orange Moldova” S.A.

Acest act este semnat prin aplicarea **Semnăturii Mobile**
Verificarea semnăturii - <https://msign.gov.md/#/verify/upload>

Specificații tehnice

Numărul procedurii de achiziție: <i>ocds-b3wdp1-MD-1724149710795 (21270623)</i>						
Obiectul achiziției: <i>Servicii de extindere a termenului de garanție a soluției de asigurare a securității rețelei corporativa a ODA.</i>						
Denumirea bunurilor/ 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: Menținerea licențelor pentru soluției de asigurare a securității rețelei corporativa a ODA						
1.1 Servicii de extindere a termenului de garanție și de subscriere de securitate pentru 1 (un) echipament de securitate a rețelei LAN FortiGate 101F UTP Bundle	FC-10-F101F-950-02-12	SUA Sunnyvale California	Fortinet I.N.C.	<p>Tip: Extinderea termenului de garanție și de subscriere pentru echipamentele de securitate a rețelei LAN FortiGate 101F procurate în anul 2023. Cerințe: Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție și de subscriere de securitate cu producătorul echipamentului pentru 12 luni (17.08.2024-17.08.2025) pentru echipamente de securitate a rețelei LAN FortiGate 101 F UTP Bundle cu datele de referință: n/s: FG101FTK22006143</p> <p>Cerințe de suport trebuie să includă minim:</p> <p>1. Asigurarea accesul la suportul anual în condițiile următoarele condiții minime:</p> <ul style="list-style-type: none"> - posibilitatea contactării imediate a Ofertantului (Prestatorului) la 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); - diagnosticarea componentelor, schimbarea sau repararea componentelor; - suport tehnic din partea producătorului 7 zile pe săptămână, 24 	<p>FC-10-PF231-247-02-12</p> <p>Tip: Extinderea termenului de garanție și de subscriere pentru echipamentele de securitate a rețelei LAN FortiGate 101F procurate în anul 2023. Cerințe: Serviciile vor fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție și de subscriere de securitate cu producătorul echipamentului pentru 12 luni (Începând cu a 15-a zi din data semnării contractului) pentru echipamente de securitate a rețelei LAN FortiGate 101 F UTP Bundle cu datele de referință: n/s: FG101FTK22006143</p> <p>Cerințe de suport vor include :</p> <p>1. Asigurarea accesul la suportul anual în condițiile următoarele condiții minime:</p> <ul style="list-style-type: none"> - posibilitatea contactării imediate a Ofertantului (Prestatorului) la 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); - diagnosticarea componentelor, schimbarea sau repararea componentelor; 	

			<p>ore pe zi; - înlăturarea problemei nu va depăși 30 zile lucrătoare; - update firmware versiuni minore și majore; - update-uri automate de semnături de securitate pentru îndeplinirea tuturor funcționalităților solicitate, inclusiv Anti-Virus, IPS, Content Filtering, Anti-Spam; - acces continuu la portalul de suport; 2. remedierea 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 remedierea defecțiunilor de nivel software de la sediul Prestatorului (off-site) doar în cazul în care acest lucru nu diminuează nivelul de calitate al serviciilor de garanție. Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele noi 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. În cazul unor defecțiuni mai grave, echipamentele se vor transporta la sediul Prestatorului de către acesta, iar în acest scop va fi completat actul de predare-primire a echipamentului în reparație conform modelului prezentat în Anexa Contractului; 3. la solicitarea Beneficiarului lucrările</p>	<p>suport tehnic din partea producătorului 7 zile pe săptămână, 24 ore pe zi; - înlăturarea problemei nu va depăși 30 zile lucrătoare; - update firmware versiuni minore și majore; - update-uri automate de semnături de securitate pentru îndeplinirea tuturor funcționalităților solicitate, inclusiv Anti-Virus, IPS, Content Filtering, Anti-Spam; - acces continuu la portalul de suport; 2. remedierea 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 remedierea defecțiunilor de nivel software de la sediul Prestatorului (off-site) doar în cazul în care acest lucru nu diminuează nivelul de calitate al serviciilor de garanție. Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele noi 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. În cazul unor defecțiuni mai grave, echipamentele se vor transporta la sediul Prestatorului de către acesta, iar în acest scop va fi completat actul de predare-primire a echipamentului în reparație conform modelului prezentat în Anexa Contractului; 3. la solicitarea Beneficiarului lucrările</p>	
--	--	--	---	---	--

				<p>de diagnosticare, deservire / reparație se execută de către personalul Prestatorului și în afară zilelor de lucru (în zilele de odihnă);</p> <p>4. în cazul defecțiunii echipamentului prestatorul va asigura înlocuirea echipamentului în ziua următoare;</p> <p>5. 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</p> <p>Forma și termen de prestare: Prolungirea perioadei de acces la suport anual se va confirma prin prezentarea de către Prestator a unui document confirmativ parvenit de la compania producător / partener autorizat de producător pentru perioada solicitată, sau publicarea informației confirmative pe site-ul producătorului.</p>	<p>de diagnosticare, deservire / reparație se execută de către personalul Prestatorului și în afară zilelor de lucru (în zilele de odihnă);</p> <p>4. în cazul defecțiunii echipamentului prestatorul va asigura înlocuirea echipamentului în ziua următoare;</p> <p>5. 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</p> <p>Forma și termen de prestare: Prolungirea perioadei de acces la suport anual se va confirma prin prezentarea de către Prestator a unui document confirmativ parvenit de la compania producător / partener autorizat de producător pentru perioada solicitată, sau publicarea informației confirmative pe site-ul producătorului.</p>	
1.2 Servicii de asigurare a accesului la suport anual pentru Comutator de rețea FortiSwitch-148F- POE	FC-10-148FP-247-02-12	SUA Sunnyvale California	Fortinet I.N.C.	<p>Tip: Extinderea termenului de garanție și de subscriere pentru echipamentele comutator de rețea FortiSwitch-148F-POE procurate în anul 2023.</p> <p>Cerințe: Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție și de subscriere cu producătorul echipamentelor pentru 12 luni (17.08.2024-17.08.2025) pentru echipamente Comutator de rețea FortiSwitch-148F- POE cu datele de referință: n/s: S148FPTF23013145, S148FPTF23013818</p> <p>Cerințe de suport trebuie să include minim:</p> <p>1. Asigurarea accesul la suportul anual în</p>	<p><u>FC-10-148FP-247-02-12</u></p> <p>Tip: Extinderea termenului de garanție și de subscriere pentru echipamentele comutator de rețea FortiSwitch-148F-POE procurate în anul 2023.</p> <p>Cerințe: Serviciile urmează vor prestate în baza prelungirii contractului de garanție și de subscriere cu producătorul echipamentelor pentru 12 luni (Începînd cu a 15-a zi din data semnării contractului) pentru echipamente Comutator de rețea FortiSwitch-148F- POE cu datele de referință: n/s: S148FPTF23013145, S148FPTF23013818</p> <p>Cerințe de suport vor include :</p>	

			<p>condițiile următoarele condiții minime: posibilitatea contactării imediate a Ofertantului (Prestatorului) la 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);</p> <ul style="list-style-type: none"> - diagnosticarea componentelor, schimbarea sau repararea componentelor; - suport tehnic din partea producătorului 7 zile pe săptămână, 24 ore pe zi; - înlăturarea problemei nu va depăși 30 zile lucrătoare; - update firmware versiuni minore și majore; - acces continuu la portalul de suport; <p>2. remedierea 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 remedierea defecțiunilor de nivel software de la sediul Prestatorului (off-site) doar în cazul în care acest lucru nu diminuează nivelul de calitate al serviciilor de garanție. Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele noi 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</p>	<p>1. Asigurarea accesul la suportul anual în condițiile următoarele condiții minime:</p> <ul style="list-style-type: none"> - posibilitatea contactării imediate a Ofertantului (Prestatorului) la 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); -diagnosticarea componentelor, schimbarea sau repararea componentelor; -suport tehnic din partea producătorului 7 zile pe săptămână, 24 ore pe zi; -înlăturarea problemei nu va depăși 30 zile lucrătoare; -update firmware versiuni minore și majore; -acces continuu la portalul de suport; <p>2. remedierea 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 remedierea defecțiunilor de nivel software de la sediul Prestatorului (off-site) doar în cazul în care acest lucru nu diminuează nivelul de calitate al serviciilor de garanție. Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele noi livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de</p>	
--	--	--	---	--	--

				<p>manoperei. În cazul unor defecțiuni mai grave, echipamentele se vor transporta la sediul Prestatorului de către acesta, iar în acest scop va fi completat actul de predare-primire a echipamentului în reparație conform modelului prezentat în Anexa Contractului;</p> <p>3. la solicitarea Beneficiarului lucrările de diagnosticare, deservire / reparație se execută de către personalul Prestatorului și în afară zilelor de lucru (în zilele de odihnă);</p> <p>4. în cazul defecțiunii echipamentului prestatorul va asigura înlocuirea echipamentului în ziua următoare;</p> <p>5. 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</p> <p>Forma și termen de prestare: Prelungirea perioadei de acces la suport anual se va confirma prin prezentarea de către Prestator a unui document confirmativ parvenit de la compania producător / partener autorizat de producător pentru perioada solicitată, sau publicarea informației confirmative pe site-ul producătorului.</p>	<p>schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei. În cazul unor defecțiuni mai grave, echipamentele se vor transporta la sediul Prestatorului de către acesta, iar în acest scop va fi completat actul de predare-primire a echipamentului în reparație conform modelului prezentat în Anexa Contractului;</p> <p>6. la solicitarea Beneficiarului lucrările de diagnosticare, deservire / reparație se execută de către personalul Prestatorului și în afară zilelor de lucru (în zilele de odihnă);</p> <p>7. în cazul defecțiunii echipamentului prestatorul va asigura înlocuirea echipamentului în ziua următoare;</p> <p>8. 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</p> <p>Forma și termen de prestare: Prelungirea perioadei de acces la suport anual se va confirma prin prezentarea de către Prestator a unui document confirmativ parvenit de la compania producător / partener autorizat de producător pentru perioada solicitată, sau publicarea informației confirmative pe site-ul producătorului.</p>	
1.3 Servicii de asigurare a accesului la suport anual pentru	FC-10-S108P-247-02-12	SUA Sunnyvale California	Fortinet I.N.C.	<p>Tip: Extinderea termenului de garanție și de subscriere pentru echipamentul comutator de rețea FortiSwitch-108E-POE procurat în anul 2023. Cerințe: Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție și</p>	<p>FC-10-S108P-247-02-12 Tip: Extinderea termenului de garanție și de subscriere pentru echipamentul comutator de rețea FortiSwitch-108E-POE procurat în anul 2023. Cerințe: Serviciile urmează a fi prestate în</p>	

<p>Comutator de rețea FortiSwitch-108E- POE</p>			<p>de subscriere cu producătorul echipamentelor pentru 12 luni (17.08.2024-17.08.2025) pentru echipamente Comutator de rețea FortiSwitch-108E- POE cu datele de referință: n/s: S108EPS223001523 Cerințe de suport trebuie să includă minim: 1. Asigurarea accesului la suportul anual în condițiile următoarelor condiții minime: posibilitatea contactării imediate a Ofertantului (Prestatorului) la 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); - diagnosticarea componentelor, schimbarea sau repararea componentelor; - suport tehnic din partea producătorului 7 zile pe săptămână, 24 ore pe zi; - înlăturarea problemei nu va depăși 30 zile lucrătoare; - update firmware versiuni minore și majore; - acces continuu la portalul de suport; 2. remedierea 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 remedierea defecțiunilor de nivel software de la sediul Prestatorului (off-site) doar în cazul în care acest lucru nu diminuează nivelul de calitate al serviciilor de garanție. Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele</p>	<p>baza prelungirii contractului de garanție și de subscriere cu producătorul echipamentelor pentru 12 luni (Începând cu a 15-a zi din data semnării contractului) pentru echipamente Comutator de rețea FortiSwitch-108E- POE cu datele de referință: n/s: S108EPS223001523 Cerințe de suport trebuie să includă minim: 2. Asigurarea accesului la suportul anual în condițiile următoarelor condiții minime: posibilitatea contactării imediate a Ofertantului (Prestatorului) la 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); - diagnosticarea componentelor, schimbarea sau repararea componentelor; - suport tehnic din partea producătorului 7 zile pe săptămână, 24 ore pe zi; - înlăturarea problemei nu va depăși 30 zile lucrătoare; - update firmware versiuni minore și majore; - acces continuu la portalul de suport; 2. remedierea 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 remedierea defecțiunilor de nivel software de la sediul Prestatorului (off-site) doar în cazul în care acest lucru nu diminuează nivelul de calitate al serviciilor de garanție. Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat</p>
---	--	--	---	--

			<p>noi 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.</p> <p>Garanția include costul pieselor și al manoperei. În cazul unor defecțiuni mai grave, echipamentele se vor transporta la sediul Prestatorului de către acesta, iar în acest scop va fi completat actul de predare- primire a echipamentului în reparație conform modelului prezentat în Anexa Contractului;</p> <p>3. la solicitarea Beneficiarului lucrările de diagnosticare, deservire / reparație se execută de către personalul Prestatorului și în afară zilelor de lucru (în zilele de odihnă);</p> <p>4. in cazul defecțiunii echipamentului prestatorul va asigura înlocuirea echipamentului in ziua următoare;</p> <p>5. 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</p> <p>Forma și termen de prestare: Prelungirea perioadei de acces la suport anual se va confirma prin prezentarea de către Prestator a unui document confirmativ parvenit de la compania producător / partener autorizat de producător pentru perioada solicitată, sau publicarea informației confirmative pe site-ul producătorului.</p>	<p>din contul Prestatorului, utilizând componentele noi 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.</p> <p>Garanția include costul pieselor și al manoperei. În cazul unor defecțiuni mai grave, echipamentele se vor transporta la sediul Prestatorului de către acesta, iar în acest scop va fi completat actul de predare- primire a echipamentului în reparație conform modelului prezentat în Anexa Contractului;</p> <p>3. la solicitarea Beneficiarului lucrările de diagnosticare, deservire / reparație se execută de către personalul Prestatorului și în afară zilelor de lucru (în zilele de odihnă);</p> <p>4. in cazul defecțiunii echipamentului prestatorul va asigura înlocuirea echipamentului in ziua următoare;</p> <p>5. 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</p> <p>Forma și termen de prestare: Prelungirea perioadei de acces la suport anual se va confirma prin prezentarea de către Prestator a unui document confirmativ parvenit de la compania producător / partener autorizat de producător pentru perioada solicitată, sau publicarea informației confirmative pe site-ul producătorului.</p>	
--	--	--	---	--	--

<p>1.4 Servicii de asigurare a accesului la suport anual pentru Dispozitiv de rețea WiFi de tip FortiAP- 231F</p>	<p>FC-10-PF231-247-02-12</p>	<p>SUA Sunnyvale California</p>	<p>Fortinet I.N.C.</p>	<p>Tip: Extinderea termenului de garanție și de subscriere pentru echipamentele Dispozitive de rețea WiFi de tip FortiAP-231F procurate în anul 2023. Cerințe: Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție și de subscriere cu producătorul echipamentelor pentru 12 luni (17.08.2024-17.08.2025) pentru echipamente Dispozitiv de rețea WiFi de tip FortiAP- 231F cu datele de referință: n/s: FP231FTF23099SVP FP231FTF2309ADG5 FP231FTF2309AEBM FP231FTF2309AEBZ FP231FTF2309AFGQ FP231FTF2309AFH2 FP231FTF2309AFHC FP231FTF2309AFHN FP231FTF2309AFLQ FP231FTF2309AFN4 Cerințe de suport trebuie să include minim: 1. Asigurarea accesul la suportul anual în condițiile următoarele condiții minime: posibilitatea contactării imediate a Ofertantului (Prestatorului) la 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); - diagnosticarea componentelor, schimbarea sau repararea componentelor; - suport tehnic din partea producătorului 7 zile pe săptămână, 24 ore pe zi; - înlăturarea problemei nu va depăși 30 zile lucrătoare; - update firmware versiuni minore și majore; - acces continuu la portalul de suport; 2. remedierea defecțiunilor, în speță de</p>	<p><u>FC-10-PF231-247-02-12</u> Tip: Extinderea termenului de garanție și de subscriere pentru echipamentele Dispozitive de rețea WiFi de tip FortiAP-231F procurate în anul 2023. Cerințe: Serviciile urmează a fi prestate în baza prelungirii contractului de garanție și de subscriere cu producătorul echipamentelor pentru 12 luni (Începînd cu a 15-a zi din data semnării contractului) pentru echipamente Dispozitiv de rețea WiFi de tip FortiAP- 231F cu datele de referință: n/s: FP231FTF23099SVP FP231FTF2309ADG5 FP231FTF2309AEBM FP231FTF2309AEBZ FP231FTF2309AFGQ FP231FTF2309AFH2 FP231FTF2309AFHC FP231FTF2309AFHN FP231FTF2309AFLQ FP231FTF2309AFN4 Cerințe de suport vor include: Asigurarea accesul la suportul anual în condițiile următoarele condiții minime: posibilitatea contactării imediate a Ofertantului (Prestatorului) la 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); - diagnosticarea componentelor, schimbarea sau repararea componentelor; - suport tehnic din partea producătorului 7 zile pe săptămână, 24 ore pe zi; - înlăturarea problemei nu va depăși 30 zile lucrătoare; - update firmware versiuni minore și majore; - acces continuu la portalul de suport;</p>	
---	-------------------------------------	--	-----------------------------------	--	--	--

			<p>nivel hardware, se vor executa în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Se acceptă remedierea defecțiunilor de nivel software de la sediul Prestatorului (off-site) doar în cazul în care acest lucru nu diminuează nivelul de calitate al serviciilor de garanție. Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele noi 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.</p> <p>Garanția include costul pieselor și al manoperei. În cazul unor defecțiuni mai grave, echipamentele se vor transporta la sediul Prestatorului de către acesta, iar în acest scop va fi completat actul de predare- primire a echipamentului în reparație conform modelului prezentat în Anexa Contractului;</p> <p>3. la solicitarea Beneficiarului lucrările de diagnosticare, deservire / reparație se execută de către personalul Prestatorului și în afară zilelor de lucru (în zilele de odihnă);</p> <p>4. in cazul defecțiunii echipamentului prestatorul va asigura înlocuirea echipamentului in ziua următoare;</p> <p>5. 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</p>	<p>2. remedierea 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 remedierea defecțiunilor de nivel software de la sediul Prestatorului (off-site) doar în cazul în care acest lucru nu diminuează nivelul de calitate al serviciilor de garanție. Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele noi 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.</p> <p>Garanția include costul pieselor și al manoperei. În cazul unor defecțiuni mai grave, echipamentele se vor transporta la sediul Prestatorului de către acesta, iar în acest scop va fi completat actul de predare- primire a echipamentului în reparație conform modelului prezentat în Anexa Contractului;</p> <p>3. la solicitarea Beneficiarului lucrările de diagnosticare, deservire / reparație se execută de către personalul Prestatorului și în afară zilelor de lucru (în zilele de odihnă);</p> <p>4. in cazul defecțiunii echipamentului prestatorul va asigura înlocuirea echipamentului in ziua următoare;</p> <p>5. Pentru înlăturarea cu întârziere a problemei, Prestatorul va plăti penalitate în mărime de 1% din costul anual a serviciilor aferent echipamentului indicat</p>	
--	--	--	---	---	--

				<p>lucrătoare de întârziere</p> <p>Forma și termen de prestare: Prelungirea perioadei de acces la suport anual se va confirma prin prezentarea de către Prestator a unui document confirmativ parvenit de la compania producător / partener autorizat de producător pentru perioada solicitată, sau publicarea informației confirmative pe site-ul producătorului.</p>	<p>în această poziție pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere</p> <p>Forma și termen de prestare: Prelungirea perioadei de acces la suport anual se va confirma prin prezentarea de către Prestator a unui document confirmativ parvenit de la compania producător / partener autorizat de producător pentru perioada solicitată, sau publicarea informației confirmative pe site-ul producătorului.</p>	
--	--	--	--	---	--	--

Data completării 29.08.2024

Anatolie BULGARU

Șef Diviziunea Suport și Elaborare Servicii IoT și ICT

Î.M. „Orange Moldova” S.A.

Acest act este semnat prin aplicarea **Semnăturii Mobile**

Verificarea semnăturii - <https://msign.gov.md/#/verify/upload>

Specificații de preț

Numărul procedurii de achiziție: <i>ocds-b3wdp1-MD-1724149710795 (21270623)</i>									
Obiectul achiziției: <i>Servicii de extindere a termenului de garanție a soluției de asigurare a securității rețelei corporativa a ODA.</i>									
Cod CPV	Denumirea bunurilor/serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Preț unitar (fără TVA)	Preț unitar (cu TVA)	Suma fără TVA	Suma cu TVA	Termenul de livrare/prestare	Clasificație bugetară (IBAN)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
72268000-1	Servicii de extindere a termenului de garanție și de subscriere de securitate pentru 1 (un) echipament de securitate a rețelei LAN FortiGate 101F UTP Bundle	servicii	1	49,549.62	59,459.54	49,549.62	59,459.54	<i>Confirmarea de la producător va fi prezentată în decurs de 15 zile lucrătoare care curg din următoarea zi lucrătoare intrării în vigoare a Contractului</i>	MD23TRPC CC518430A 00397AA
	Servicii de asigurare a accesului la suport anual pentru Comutator de rețea FortiSwitch-148F-POE	servicii	2	4,954.92	5,945.90	9,909.84	11,891.80		
	Servicii de asigurare a accesului la suport anual pentru Comutator de rețea FortiSwitch-108E-POE	servicii	1	1,245.51	1,494.61	1,245.51	1,494.61		
	Servicii de asigurare a accesului la suport anual pentru Dispozitiv de rețea WiFi de tip FortiAP-231F	servicii	10	929.50	1,115.40	9,295.02	11,154.03		
Total						70,000.00	84,000.00		

Data completării 29.08.2024

Anatolie BULGARU

Șef Diviziunea Suport și Elaborare Servicii IoT și ICT

Î.M. „Orange Moldova” S.A.

Acest act este semnat prin aplicarea **Semnăturii Mobile**

Verificarea semnăturii - <https://msign.gov.md/#/verify/upload>

REPUBLICA



MOLDOVA

CERTIFICAT DE ÎNREGISTRARE

ÎNTEPRINDERA MIXTĂ "ORANGE MOLDOVA" S.A.
ESTE ÎNREGISTRATĂ LA CAMERA ÎNREGISTRĂRII DE STAT

Numărul de identificare de stat - codul fiscal
1003600106115

Data înregistrării

18.03.1998

Data eliberării

24.04.2007

Bolboceanu Adela, registrator de stat

*Funcția, numele, prenumele persoanei
care a eliberat certificatul*

Semnătura

MD 0067000



Date publice / Date despre persoana juridică

Criterii de accesare:

- **IDNO:** 1003600106115

Date de bază

- **IDNO/Cod Fiscal:** 1003600106115
- **Denumire:** Întreprinderea Mixtă ORANGE MOLDOVA S.A.
- **Data înregistrării:** 18.03.1998
- **Forma juridică:** Societate pe acțiuni de tip închis
- **Lichidată:** Nu
- **Adresa juridică:** mun. Chișinău, sec. Buiucani, str. Alba-Iulia, 75
- **Conducători:**
 - SURUGIU OLGA [Administrator]

Restanțe față de bugetul de stat

Nr.	Tipul bugetului	Suma (MDL)
1	Bugetul de stat și local	0,73
2	Bugetul de stat	0,00
3	Bugetele unităților administrativ-teritoriale	0,00
4	Bugetul asigurărilor sociale de stat	0,00
5	Fondurile asigurărilor obligatorii de asistență medicală	0,00
6	Fondul de susținere a populației	0,00

FORMULARUL F3.5

DECLARAȚIE

de neîncadrare în situațiile ce determină excluderea de la procedura de atribuire, ce vin în aplicarea art. 18 din Legea nr. 131 din 03.07.2015

Subsemnatul, Anatolie BULGARU reprezentant împuternicit al Î.M. ORANGE MOLDOVA S.A. în calitate de ofertant, declar pe propria răspundere, sub sancțiunea excluderii din procedura de achiziție publică și sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că nu mă aflu în situația prevăzută la art. 18 din Legea nr. 131 din 03.07.2015 privind achizițiile publice, respectiv în ultimii 5 ani nu am fost condamnat prin hotărâre definitivă a unei instanțe judecătorești pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani.

Subsemnatul declar că informațiile furnizate sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg că autoritatea contractantă are dreptul de a solicita, în scopul verificării și confirmării declarațiilor, orice documente doveditoare de care dispun.

Subsemnatul, Anatolie BULGARU reprezentant împuternicit al Î.M. ORANGE MOLDOVA S.A., în calitate de ofertant, la procedura Cerere a ofertelor de prețuri (bunuri), pentru atribuirea contractului de achiziție publică avînd ca obiect *Servicii de extindere a termenului de garanție a soluției de asigurare a securității rețelei corporativa a ODA*, codul CPV **72260000-5**, la data de 20.08.2024, organizată de Organizația pentru Dezvoltarea Antreprenoriatului, declar pe propria răspundere că:

nu am intrat în proces de insolvabilitate ca urmare a hotărârii judecătorești;

- a) mi-am îndeplinit obligațiile de plată a impozitelor, taxelor și contribuțiilor de asigurări sociale, în conformitate cu prevederile legale în vigoare în RM sau în țara în care sunt stabilit până la data solicitată;
- b) nu am fost condamnat, în ultimii 3 ani, prin hotărârea definitivă a unei instanțe judecătorești, pentru o faptă care a adus atingere eticii profesionale sau pentru comiterea unei greșeli în materie profesională;
- c) nu sunt inclus în Lista de interdicție a operatorilor economici.

Subsemnatul declar că informațiile furnizate în scopul demonstrării îndeplinirii criteriilor de calificare și selecție sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg ca autoritatea contractantă are dreptul de a solicita, în scopul verificării și confirmării declarațiilor, orice documente doveditoare de care dispun.

Data completării 29.08.2024

Cu stimă,

Anatolie BULGARU

Șef Diviziunea Suport și Elaborare Servicii IoT și ICT
Î.M. „Orange Moldova” S.A.

Acest act este semnat prin aplicarea **Semnăturii Mobile**
Verificarea semnăturii - <https://msign.gov.md/#/verify/upload>

FORMULARUL F3.6

DECLARAȚIE

privind conduita etică și neimplicarea în practici frauduloase și de corupere

Data: 29.08.2024

Numărul procedurii: ocds-b3wdp1-MD-1724149710795 (21270623)

Către: **Organizația pentru Dezvoltarea Antreprenoriatului**

Subsemnatul, Anatolie BULGARU, reprezentant împuternicit al Î.M. ORANGE MOLDOVA S.A. în calitate de ofertant/ofertant asociat, confirm prin prezenta că:

1. Nici unul dintre angajații, companionii, agenții, acționarii, consultanții, partenerii noștri sau rudele sau asociați ai lor nu este în relații care ar fi putut considerate ca un conflict de interese.
2. În cazul în care vom afla despre faptul unui conflict potențial, vom raporta imediat informația respectivă către autoritatea contractantă.
3. Nici unul dintre angajații, companionii, agenții, acționarii, consultanții, partenerii noștri sau rudele sau asociații ai lor nu a fost angajat în practici de corupere, escrocherie, complotare, constrângere sau alte practici anticoncurențiale în procesul pregătirii ofertei din cadrul prezentei licitații, conform prevederilor din documentele de atribuire, punctul IPO10.
4. În legătură cu procedura respectivă de achiziție și cu orice contract care, eventual, ne va fi adjudecat ca rezultat al acesteia, nu au fost, nici nu vor fi efectuate nici un fel de plăți către angajații, companionii, agenții, acționarii, consultanții, partenerii noștri sau rudele lor, care sunt implicați în achiziția publică, implementarea contractului și aprobarea plăților contractuale în numele autorității contractante.

Data completării 29.08.2024

Cu stimă,

Anatolie BULGARU

Șef Diviziunea Suport și Elaborare Servicii IoT și ICT
Î.M. „Orange Moldova” S.A.

Acest act este semnat prin aplicarea **Semnăturii Mobile**
Verificarea semnăturii - <https://msign.gov.md/#/verify/upload>



Certificate of Authorized Reseller

Date: 26 August, 2024

To: Organizatia pentru Dezvoltarea Antreprenoriatului

Address: bd. Stefan cel Mare si Sfant, 134, mun. Chisinau, MD-2012, Republica Moldova

Project Name: Servicii de extindere a termenului de garantie a solutiei de asigurare a securitatii retelei corporativa a ODA

Fortinet, Inc. (hereinafter "Fortinet") is a US public company, domiciled at 909 Kifer Road Sunnyvale, California 94086, United States, which is especially dedicated to the design and manufacture of network security components and devices and operates through a channel of independent distributors and resellers (referred to as "FortiPartner/s"). For more details about the company you can visit: <http://www.fortinet.com>.

Fortinet hereby confirms that IM Orange Moldova SA, having its registered place of business at: str. Alba Iulia 75, Chisinau, MD 2075, Moldova, Republic of, as of date of this letter is an authorized FortiPartner to sell Fortinet products with the following designations and solely in the following territory:

- Level of Engagement: Regional
- Business Model: Integrator, MSSP
- Territory: MD

Provided the FortiPartner identified above has purchased applicable support services from Fortinet and the applicable support services have been effectively registered and contracted with Fortinet, Fortinet agrees and undertakes that Fortinet would provide support for the applicable Fortinet products according to the terms of the support agreement, available at <https://support.fortinet.com>. Fortinet Products are shipped subject to the terms of its then-current End User License Agreement, available at <http://www.fortinet.com/doc/legal/EULA.pdf>, which sets forth Fortinet's warranty.

This certificate is subject to the FortiPartner maintaining its FortiPartner Agreement and strictly adhere to Fortinet's FortiPartner guidelines. Fortinet's partner program and its guidelines are available for review at http://www.fortinet.com/partners/partner_program/fpp.html. Notwithstanding anything to the contrary herein, authorized FortiPartners do not represent Fortinet and can not make statements that are binding on behalf of Fortinet.

Fortinet, Inc.
Thomas Schmidt
Senior Vice President, Legal & Compliance
Manufacturer Confirmation
...2024...
FORTINET.
Fortinet Security Spain, S.L.U.
G.F.: B-87788907
Avd. de Europa, 19 - Edif.: MB ONE
28108 ALCOBENDAS (Madrid)

Formular informativ despre ofertant (F3.3)

IP Organizația pentru Dezvoltarea Antreprenorialului

bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 134

mun. Chișinău, MD - 2012

Data: 29.08.2024

Numărul licitației: **ocds-b3wdp1-MD-1724149710795**

Ofertanți individuali:

1. Informații generale		
1.1.	Numele juridic al ofertantului	<i>Întreprinderea Mixtă „Orange Moldova” S.A.</i>
1.2.	Adresa juridică a ofertantului în tara înregistrării	<i>str. Alba Iulia 75, MD-2071, Chișinău, Moldova</i>
1.3.	Statutul juridic al ofertantului	
	Proprietate	<i>Privată</i>
	Formă de organizare juridică	<i>Societate pe acțiuni</i>
	Altele	
1.4.	Anul înregistrării ofertantului	<i>18.03.1998</i>
1.5.	Statutul de afaceri al ofertantului	
	<ul style="list-style-type: none"> Agent local/Distribuitor al producătorului străin 	<i>Distribuitor al producătorului străin</i>
	<ul style="list-style-type: none"> Intermediar 	
	<ul style="list-style-type: none"> Companie de antrepozit 	
1.6.	Informația despre reprezentantul autorizat al ofertantului	
	Numele	<i>Anatolie Bulgaru</i>
	Locul de muncă și funcția	<i>Î.M. Orange Moldova SA Șef Diviziunea Suport și Elaborare Servicii IoT și ICT</i>
	Adresa	<i>str. Alba Iulia 75, MD-2071, Chișinău, Moldova</i>
	Telefon / Fax	<i>069198660</i>
	E-mail	<i>anatolie.bulgaru@orange.com</i>
1.7.	Numărul de înregistrare pentru TVA	<i>7800044</i>
1.8.	Numărul de identitate al ofertantului pentru impozitul pe venit (pentru ofertanții străini)	<i>Nu se aplica</i>
1.9.	Ofertantul va anexa copiile următoarelor documente:	<i>Conform DUAE</i>
2. Informații de calificare		
2.1.	Numărul de ani de experiență generală a ofertantului în livrări de bunuri și servicii	<i>26 ani</i>
2.2.	Numărul de ani de experiență specifică a ofertantului în livrarea bunurilor și/sau serviciilor similare	<i>4 ani</i>
2.3.	Valoarea monetară a livrărilor de bunuri/ prestarea serviciilor similare	<i>Venituri din vânzări 3,161,577,176 MDL. În conformitate cu ultimul raport financiar.</i>

2.4	Disponibilitate de resurse financiare (bani lichizi sau capital circulant, sau de resurse creditare, extras din cont bancar etc.). Enumerați și anexați copiile documentelor	<i>Profit net 442,053,154 MDL. În conformitate cu ultimul raport financiar.</i>
2.5	Detalii privind capacitatea de producere/ echipamente disponibile	<i>Prestarea serviciilor solicitate în cantități nelimitate la preț și condiții indicate în Oferta de preț.</i>
3. Informații financiare		
3.1.	Rechizitele bancare: Denumirea: <i>B.C. „MAIB” S.A. sucursala MAIB Park</i> Adresa: <i>mun. Chișinău, MD 2005 Republica Moldova</i> Telefon: <i>+373 22 / 26 89 99</i> Email: <i>aib@maib.md, inform@maib.md</i>	
3.2.	Informație privind litigiile în care ofertantul este sau a fost implicat:	
	a) Orice proces pe parcursul ultimilor 3 ani:	
	Cauza litigiului	Rezultatul sau sentința și suma implicată
	Litigiu protecția dr. consumatori Ctitor A. către I.M. „Orange Moldova” SA	Acțiunea civilă respinsă.
	Litigiu protecția dr. consumatori Sloninov S. către I.M. „Orange Moldova” SA	Acțiunea civilă respinsă.
	Litigiu protecția dr. consumatori Martinov T. către I.M. „Orange Moldova” SA	Acțiunea civilă respinsă.
	Litigiu privind contractul de locațiune (suprafața închiriată) și achitarea suplimentară a unor sume. Colegiul de medicină Bălți către I.M. „Orange Moldova” SA	Acțiunea civilă respinsă.
	Litigiu privind încasarea prejudiciului aferent unui contract de cesiune. CP Bostancea către I.M. „Orange Moldova” SA	Acțiunea civilă respinsă.
	Litigiu privind protecția consumatorilor Paraschiv A. către I.M. „Orange Moldova” SA	Acțiunea a fost retrasă de reclamant
	Litigiu protecția dr. consumatori Adela Frunza. către I.M. „Orange Moldova” SA	Acțiunea a fost respinsă.
	Litigiu protecția dr. consumatori Sergiu Popovici. către I.M. „Orange Moldova” SA	Acțiunea a fost admisă parțial (încasarea de la OMD a sumei de 1799 lei, prejud. moral 1799 lei și taxa de stat 270 lei.
	Încasarea datoriei și evacuarea bunurilor Optim Invest S.R.L. către I.M. „Orange Moldova” S.A.	Acțiunea admisă, încasată suma de 4325 lei.
	Notă: Nu sunt incluse dosarele privind încasarea datoriilor de la clienți, dosarele de insolvabilitate în care I.M. „Orange Moldova” S.A are statut de creditor, dosarele în contencios administrativ și dosarele penale în care I.M. „Orange Moldova” S.A. are statut de parte vătămată.	
	b) Procesele curente, pe parcursul anului fiscal curent:	
	Cauza litigiului	Situația curentă a procesului
	Litigiu privind protecția consumatorilor Plotnic Olesca către I.M. „Orange Moldova” S.A.	Acțiunea pe rol în prima instanță.
	Litigiu privind protecția consumatorilor Slobozean Stella către I.M. „Orange Moldova” S.A.	Acțiunea pe rol în prima instanță.
	Litigiu privind protecția consumatorilor Dovgani Anatolii către I.M. „Orange Moldova” S.A.	Acțiunea respinsă de prima instanță.
	Litigiu privind protecția consumatorilor Tofan Marin către I.M. „Orange Moldova” S.A.	Acțiunea pe rol în prima instanță.
	Litigiu privind protecția consumatorilor Sleptov S. către I.M. „Orange Moldova” S.A.	Acțiune pe rol în prima instanță.

Litigiu privind protecția consumatorilor Notar Simboteanu Svetlana către I.M. „Orange Moldova” S.A.	Actiunea a fost respinsa.
I.M. „Orange Moldova” S.A. către M. Sandu & Lidia Sandu privind revendicarea din posesie a echipamentelor, obligarea L. Sandu și M. Sandu să permită accesul pe imobil pentru efectuarea lucrărilor de demontare a echipamentelor, eliberarea de obligațiunea de plata în beneficiul lui L. Sandu a chiriei	Actiunea pe rol în prima instanță.
Litigiu privind protecția consumatorilor Socol Iurii către I.M. „Orange Moldova” S.A. e privind rezoluțiunea contractului de furnizare a serviciilor de Internet+TV fără aplicarea penalității de 1200 lei pentru rezoluțiunea anticipată.	Acțiunea pe rol în prima instanță.
Notă: Nu sunt incluse dosarele privind incasarea datoriilor de la clienți, dosarele de insolvabilitate în care I.M. „Orange Moldova” S.A are statut de creditor, dosarele în contencios administrativ și dosarele penale în care I.M. „Orange Moldova” S.A. are statut de parte vătămată.	
<i>Notă: Informația de mai sus reprezintă cerințele minime. Alte cerințe și detalii pot fi adăugate de către autoritatea contractantă, după caz.</i>	

Data completării 29.08.2024

Cu stimă,

Anatolie Bulgaru

Șef Diviziunea Suport și Elaborare Servicii IoT și ICT
I.M. „Orange Moldova” S.A.

Acest act este semnat prin aplicarea **Semnăturii Mobile**

Verificarea semnăturii - <https://msign.gov.md/#/verify/upload>

**DISTRIBUITOR AUTORIZAT FORTINET,
Netsafe Distribution SRL**

26.08.2024

Catre: Organizația pentru Dezvoltarea Antreprenoriatului

AUTORIZARE

Noi, Netsafe Distribution SRL, cu sediul in Chisinau, Str. Gradina Botanica 14/3, Moldova, ca distribuitori autorizati de produse FORTINET si servicii atasate acestora, confirmam prin prezenta ca Î.M. "Orange Moldova" S.A.- str. Alba Iulia nr. 75, Chisinau, Republica Moldova este partener autorizat Fortinet.

Î.M. "Orange Moldova" S.A. in calitate de centru de service local in Moldova poate oferi produsele si serviciile Fortinet.

Distribuitor autorizat Fortinet,
Netsafe Distribution SRL





I.M. Orange Moldova S.A.
IDNO 1003600106115
Str. Alba Iulia 75, MD-2071 Chisinau
Republica Moldova
Capital social 179499609 lei
Administrator Olga Surugiu
www.orange.md

Fluxul de lucru în perioada de exploatare operatională





I.M. Orange Moldova S.A.
IDNO 1003600106115
Str. Alba Iulia 75, MD-2071 Chisinau
Republica Moldova
Capital social 179499609 lei
Administrator Olga Surugiu
www.orange.md

Fluxul de lucru în perioada de exploatare operațională

Table of contents

Table of contents.....	2
Despre companie	3
Descrierea	5
Nivele de Deservire (SLA)	7
Organizarea și asigurarea suportului.....	9
Procedurile de suport.....	11
Descrierea serviciilor.....	12
Acoperire și Timp de Răspuns.....	12

Fluxul de lucru în perioada de exploatare operațională

Despre companie

Una din activitățile de bază a companiei Orange Moldova este prestarea unei game largi de servicii în domeniul IT/ domeniul Securității Cibernetică, asistență acordată clienților pentru dezvoltarea, modernizarea și suportul infrastructurii sale IT.

Compania Orange Moldova utilizează în activitatea sa cele mai noi tehnologii în domeniile de soluții aplicative de nivelul întreprinderii, centre de date, soluții de stocare, automatizare, telecomunicații și transport de date. Experiența echipei tehnice din cadrul companiei Orange Moldova permite prestarea serviciilor de cea mai înaltă calitate și aliniată la cele mai bune practice internaționale.

Orange Moldova este partenerul celor mai renumiți Vendori – producători: Lenovo, HP, Fortinet, Cisco, McAfee, Microsoft, Oracle, VmWare, Huawei etc. Acest lucru se datorează inclusiv faptului că Orange Moldova nu doar implementează soluții/ bunuri pentru clienții săi dar și utilizează soluțiile și bunurile în scopul propriului uz, ceea ce oferă un avantaj considerabil față de alți parteneri din Republica Moldova.

Echipele tehnice și de suport includ specialiști de cea mai înaltă calificare și cu experiență vastă de integrare și suport a sistemelor informatice complexe.

Echipele tehnice și de suport oferă servicii de mentenanță și suport la nivel național.

Orange Moldova este parte a Grupului Orange, unul dintre liderii mondiali în servicii de telecomunicații, cu sediul în Paris, Franța. Grupul Orange conduce un număr de aproximativ 20 000 de persoane angajate și care își desfășoară activitatea în Franța, Belgia, Marea Britanie, Elveția, Austria, Polonia, Slovacia, România, Moldova, Spania; în Africa, Orientul mijlociu și în Caraibe.

Orange este parte a grupului France Telecom, una dintre cele mai mari companii de comunicații din lume, cu peste 163 milioane de utilizatori pe cinci continente. Este inclusiv un furnizor de frunte a sistemelor informatice și a serviciilor și soluțiilor cuprinse în ele.

Fluxul de lucru în perioada de exploatare operațională

Grupul Orange prezintă rezultate record în ultima perioadă. Companie a înregistrat vânzări de 43,513 miliarde Euro.

Fluxul de lucru în perioada de exploatare operațională

Descrierea

Pentru toate echipamentele incluse în lista de echipamente pe durata garanției echipamentelor în caz și în perioada ulterioară, compania Orange Moldova va presta serviciile în conformitate cu nivelele de deservire (Service Level Agreement - SLA) în descrierea serviciilor.

Punctul unic de contact

Pe durata prestării serviciilor Orange Moldova va desemna 2 (două) persoane responsabile certificate pentru controlul activităților de zi cu zi pentru îndeplinirea cererilor de suport. Acestea persoane vor acționa ca punct unic de contact în caz de escaladări, schimbare echipament cu produse Fortinet existente în stoc, suport tehnic etc.

Termenul de prestare a serviciilor

Serviciile vor fi prestate pentru toata perioada de garanție a echipamentelor, produselor.

Termenul de prestare a serviciilor poate fi prelungit ulterior la solicitarea Beneficiarului.

Serviciile vor fi prestate pentru toata perioada contractată, dacă este indicată într-un contract de prelungire a garanției sau contract de prestare a serviciilor de mentenanță.

Nivelul de deservire (SLA)

Orange Moldova va asigura nivelele de deservire în conformitate cu Descrierea Serviciilor.

Nivele de deservire solicitate pot fi clasificate pe 2 (două) nivele de descriere:

Fluxul de lucru în perioada de exploatare operațională

NIVEL	DESCRIERE
Critice – 24/7, timp de reacție 1 oră, timp de răspuns 4 ore	Sisteme care necesită o reacție rapidă în cazul unui incident, și cu demararea procedurilor de remediere imediată sau într-un timp scurt. Pentru aceste sisteme este caracteristic graficul de lucru 24 din 24 inclusiv zilele de sărbători naționale/ internaționale.
Moderat Critice – 9X5, timp de reacție 1 oră, timp de răspuns 24 ore	Sisteme care necesită o reacție rapidă din partea echipei de asistență tehnică doar în timpul zilei lucrătoare, nu afectează funcționalitățile principale ale sistemului informatic, și demararea remedierii incidentului poate fi începută mai târziu.

Fluxul de lucru în perioada de exploatare operațională

Termenii și indicatorii care definesc Nivele de Deservire (SLA)

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

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

Exemplu. Incidentul a fost raportat la orele 4:00, organizația de suport confirmă recepționarea cererii de suport până la orele 5:00 prin metodele definite și în dependență de tipul incidentului începe procedura de depanare, în acest caz timpul de reacție este de o (1) oră.

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

Exemplu. Incidentul a fost raportat la orele 4:00, timp de o (1) oră a fost confirmată recepționarea cererii de suport, specialiștii se deplasează la locul incidentului. Timpul de începere a procedurii de depanare și prezența a specialiștilor la locul incidentului este 8:00, în acest caz timpul de răspuns este 4 ore.

Fluxul de lucru în perioada de exploatare operațională

Timp de soluționare indicatorul care definește timpul maxim de înlăturare a problemei.

Exemplu. Incidentul a fost raportat în data de 1.09.2021 la orele 4:00, timp de o (1) oră a fost confirmată recepționarea cererii de suport, specialiștii se deplasează la locul incidentului. Timpul de înlăturare a problemei va fi în maxim 7 zile lucrătoare de la data reclamării acesteia.

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

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

Fluxul de lucru în perioada de exploatare operațională

Organizarea și asigurarea suportului

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

- Numărul unic de telefon și fax a serviciului "hot-line"

Tel. +33 4 89 87 05 55

<https://support.fortinet.com/WebChatOnline.aspx>

Clientul poate utiliza și Service Desk al companiei Orange Moldova:

Tel. +373 22 977 700

Fax. +373 22 977 710

A dresa: Or. Chișinău, str. Alba Iulia nr.75

Denumirea: I.M. Orange Moldova S.A.

- Lista de persoane responsabile pe tip de incident și telefoane de contact:

Ion Cozma

email: ion.cozma@orange.com

Tel. +37369198955

Anatolie Bulgaru

Email: anatolie.bulgaru@orange.com

Tel. +37369198955

Robert Gutuleac

email: robert.gutuleac@netsafe.md

Tel. +373 (68) 115511

Netsafe Distribution

Support Tehnic: <http://support.netsafe.ro/>

- FortiCare Support: Technical Assistance Center interfața pentru cererile de suport și/sau interfața la sistemul automatizat de înregistrare a cererilor de suport "service desk":

<https://customersso1.fortinet.com/saml->

[idp/jrx0g5n1etn0aoy9/login/?SAMLRequest=hZLJTsMwEIZfJfl9azdqZUKFalSS0QKBy7IOJP](https://customersso1.fortinet.com/saml-idp/jrx0g5n1etn0aoy9/login/?SAMLRequest=hZLJTsMwEIZfJfl9azdqZUKFalSS0QKBy7IOJP)

[WKLGdZwzI7XFS1ks52Rr9M%2F83ywxFU7d86Winb%2BHFAVKwXs3ZYzmRaTWqxuFofFK](https://customersso1.fortinet.com/saml-WKLGdZwzI7XFS1ks52Rr9M%2F83ywxFU7d86Winb%2BHFAVKwXs3ZYzmRaTWqxuFofFK)

[Gw2okwpPx2P8G3ZMOs2xQsuAeLCqj5yyLEhasER2sNZLQ5ENJNgITYZgMNumEZyIPplE2n](https://customersso1.fortinet.com/saml-Gw2okwpPx2P8G3ZMOs2xQsuAeLCqj5yyLEhasER2sNZLQ5ENJNgITYZgMNumEZyIPplE2n)

[TywYOvdlBbUZ%2B6IWuRxLB2SaXw9NGIUGesVQJEOTdwhhgps42e7T7YjnQLpRj3aVybrd](https://customersso1.fortinet.com/saml-TywYOvdlBbUZ%2B6IWuRxLB2SaXw9NGIUGesVQJEOTdwhhgps42e7T7YjnQLpRj3aVybrd)

[lxC86NldD3MGeVqBE6llwgqlf4juTWkJGmPIW6VHo7Z85qbgQq5Fo0gJwkL5ZXI9z3wp8OluQ](https://customersso1.fortinet.com/saml-lxC86NldD3MGeVqBE6llwgqlf4juTWkJGmPIW6VHo7Z85qbgQq5Fo0gJwkL5ZXI9z3wp8OluQ)

[Xm00e5jfFhgVLRAd9JnR6DxqAfZVSbi7vfxpA13bevi%2FHRTFzYE1Erjbs2Df1Bp5P%2FrjGO](https://customersso1.fortinet.com/saml-Xm00e5jfFhgVLRAd9JnR6DxqAfZVSbi7vfxpA13bevi%2FHRTFzYE1Erjbs2Df1Bp5P%2FrjGO)

[OnM1vMOjXvJ2x%2F5R9PF1%2FEbPEvXwMkSkGiR5zFv%2BwO3i2%2F9vXXq9zUSr53I28E](https://customersso1.fortinet.com/saml-OnM1vMOjXvJ2x%2F5R9PF1%2FEbPEvXwMkSkGiR5zFv%2BwO3i2%2F9vXXq9zUSr53I28E)

[HbflvqoMq17KncYWpKoU%2BMNZ1rV5O7MgyC%2BIRPP7iRcH17%2FXuPgA&RelayState=](https://customersso1.fortinet.com/saml-HbflvqoMq17KncYWpKoU%2BMNZ1rV5O7MgyC%2BIRPP7iRcH17%2FXuPgA&RelayState=)

[UmV0dXJuVXJsPUwzUnBZMnRsZEM5cGJtUmxlQzVoYzNCNCZoa2V5PQ%3D%3D](https://customersso1.fortinet.com/saml-UmV0dXJuVXJsPUwzUnBZMnRsZEM5cGJtUmxlQzVoYzNCNCZoa2V5PQ%3D%3D)

Fluxul de lucru în perioada de exploatare operațională

- Lista persoanelor pentru escaladare incidentelor

Ion Cozma

email: ion.cozma@orange.com

Tel. +37369198955

Anatolie Bulgaru

Email: anatolie.bulgaru@orange.com

Tel. +37369198955

Service Desk al companiei Orange Moldova:

Tel. +373 22 977 700

Fax. +373 22 977 710

- Lista de contacte pentru adresările directe la Distribuitor:

Robert Gutuleac

email: robert.gutuleac@netsafe.md

Tel. +373 (68) 115511

Netsafe Distribution

Suport Tehnic: <http://support.netsafe.ro/>

Important: Pentru a deschide cererea de suport va fi necesar următoarea informație:

- Product Serial Number
- Persoana responsabilă din partea Beneficiarului pentru asigurarea accesului fizic și logic la sistemele afectate: telefon și email
- Adresa locației echipamentului
- Descrierea problemei – simptome, caracterul problemei

Timp de reacție

Din momentul când a fost comunicată cererea de suport, Executorul va începe activitatea de depanare a cauzei incidentului nu mai mult decât peste o oră, cu excepția cazului în care Beneficiarul va fixa alt timp de intervenție.

Locul prestării serviciilor

Serviciile vor fi prestate la locul instalării echipamentelor sau la distanță. Pentru aceasta Beneficiarul va asigura accesul fizic și logic la locul instalării echipamentelor.

Fluxul de lucru în perioada de exploatare operațională

Limba de comunicare

Limba de comunicare cu serviciul “hot-line” poate fi la alegerea Beneficiarului – limba de stat, limba rusă sau limba engleză.

Procedurile de suport

I. Înregistrarea cererilor de suport – în caz de necesitate, Beneficiarul se va adresa către serviciul “hot-line” sau va accesa FortiCare Support Portal. Serviciul “hot-line” comunică Beneficiarului un număr unic, acordat cererii de suport.

Obligator se va comunica următoarele informații:

- Descrierea problemei – simptome, caracterul problemei
- Timpul apariției problemei
- Persoana responsabilă din partea Beneficiarului pentru asigurarea accesului la sistemele afectate
- Persoana responsabilă din partea serviciului de suport

II. Procesul de depanare – în același timp cu înregistrarea cererii de suport Executorul va începe activitatea de determinare și înlăturare a cauzei cheie. Procesul de depanare va fi demarat nu mai târziu decât SLA-ul agreat.

Specialiștii Executorului se pot adresa Clientului pentru a concretiza informația primită, pentru a primi date suplimentare despre defecțiune, sau pot interveni on-site.

III. Escaladare – în caz de necesitate Executorul va escada incidentul la producător. Executorul va livra alt echipament existent pe perioada soluționării problemei.

IV. Raport de progres – la cererea Beneficiarului Executorul se obligă să informeze Beneficiarul despre starea cereri de suport. Executorul se obligă să informeze Beneficiarul despre orice întârzieri în efectuarea procedurilor de remediere a incidentului, despre cauzele apariției acestora și măsurile întreprinse pentru a le înlătura. La fel progresul și starea incidentelor se va monitoriza prin intermediul sistemului Service Desk disponibil Beneficiarului.

Fluxul de lucru în perioada de exploatare operațională

V. Raport periodic – Dacă este indicat în contract, executorul se obligă să raporteze Beneficiarului lunar despre orice incidente înregistrate, starea lor, cauzele apariției, metodele de soluționare, la fel ca și orice altă informație creată sau obținută în rezultatul furnizării serviciilor de suport.

Descrierea serviciilor

Orange Moldova are toate competențele necesare pentru a presta următoarele servicii pe deplin și la cea mai înaltă calitate.

Acoperire și Timp de Răspuns

Nivelul de deservire pentru toate echipamentele este definit ca Moderat Critice.

Acoperire	Timp de Răspuns
Luni – Vineri, 9X5	Next Day

În cazul în care în anumite cazuri Beneficiarul va solicita ca anumite echipamente să fie deservite conform unui nivel înalt de deservire din cauza diferitor factori – importanța unui loc de muncă anumit, perioadă de timp critică etc, menționăm că în aceste cazuri echipa tehnică va ridica nivelul de deservire automat a resurselor echipelor de intervenție.

Timp de soluționare

În perioada de garanție se va asigura constatarea (diagnosticarea) unei defecțiuni în maxim 4 ore lucrătoare (în zilele de lucru, intervalul de timp 08:00 – 18:00, iar în cazul în care la necesitatea Cumpărătorului executarea lucrărilor de diagnosticare se efectuează în orele /zilele nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare) și înlăturarea problemei în maxim 7 zile lucrătoare de la data reclamării acesteia de către Cumpărător (în perioada 08:00 – 17:00, zile lucrătoare). Înlăturarea problemei presupune

Fluxul de lucru în perioada de exploatare operațională

repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. La solicitarea Cumpărătorului, lucrările de remediere a defecțiunilor vor fi executate și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. Constatarea și remedierea defecțiunii se va face la sediul Cumpărătorului de către personalul calificat din contul Vânzătorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului, iar în cazul unor defecțiuni mai grave, echipamentele se vor transporta la centrul de deservire autorizat de către Vânzător. În cazul unor defecțiuni mai grave, Bunurile se vor transporta de către Vânzător la centrul de deservire autorizat de către Producător. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor (pieselor defecte) sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Vânzător din contul său. De asemenea, toate serviciile legate de returnarea (transportarea, împachetarea, vămuirea, etc.) echipamentelor/pieselor defectate către Producător vor fi efectuate de către Vânzător din contul Vânzătorului. Garanția include costul pieselor și al manoperei. Lucrările de suport vor include următoarele: i) diagnosticarea componentelor; ii) schimbarea sau repararea componentelor în caz de defectare; iii) efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware.