

## Mentenanță hardware și suport tehnic

I.D.: 87964453

Documente participare:

- Anunt privind consultarea pietei - Mentenanta hardware si suport tehnic.pdf

---

Data publicarii	12.10.23	Coduri CPV	72200000-7 72267000-4
-----------------	----------	------------	-----------------------

---

Termenul limita pentru depunere: 19.10.23

---

Descriere: Servicii de suport tehnic (SOLUTION SUPPORT) se referă la următoarele activități: • Identificarea problemelor apărute în funcționarea echipamentelor, la solicitarea Beneficiarului, urmare a înregistrării acesteia în cadrul Centrului de Suport al producătorului; • Soluționarea problemelor apărute în funcționarea echipamentelor, în condițiile respectării SLA-ului; • Asigurarea pieselor de schimb oferite de către producător pentru înlocuirea componentelor defecte, în regim Next Business Day (următoarea zi lucratoare), 4 ore sau 2 h, în condițiile respectării SLA-ului și în funcție de disponibilitatea tipului de serviciu (Services Availability Matrix : <https://samccx.cloudapps.cisco.com/apidc/sam/search.do>) • Acces direct la centrul de asistență tehnică al producătorului, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, cu timp de răspuns de 1 oră pentru incidentele de severitate 1 și 2, și maxim următoarea zi lucratoare (NBD – Next Business Day) pentru incidentele de severitate 3 și 4 primite în afara orelor de program; • Acces direct la instrumentele automatizate disponibile pe site-ul producătorului pentru desfășurarea de operațiuni specifice precum: deschiderea de tichete de deranjament, obținerea de noi versiuni de software, validarea disponibilității serviciilor de suport și garanție; • Acces direct la documentație tehnică specifică disponibilă pe site-ul producătorului (Knowledge Base, Software Center, Release Notes, Data Sheets, etc.) • Update-uri software, dacă acestea sunt disponibile și sunt cerute de Beneficiar; • Soluții alternative sau patch-uri pentru rezolvarea incidentelor / problemelor software raportate și/sau cunoscute de producător; • Prezența în sediul Beneficiarului a specialiștilor Ofertantului iar, când se impune, și a specialiștilor producătorului, pentru identificarea problemelor și soluționarea acestora, în conformitate cu recomandările și cele mai bune practici CISCO. • Acces la Cisco PSIRT care este o echipă dedicată, globală, care gestionează primirea, investigația și raportarea publică a informațiilor despre vulnerabilitățile de securitate și problemele legate de produsele și rețelele Cisco. Cisco definește o vulnerabilitate de securitate ca o slăbiciune neintenționată a unui produs care ar putea permite unui atacator să compromită integritatea, disponibilitatea sau confidențialitatea produsului (aceste informații sunt accesibile 24x7); • Aplicație personalizată pentru telefoanele mobile pentru a primi alerte legate de produsele din rețea, administrare cazuri în lucru la Centrul de Asistență Tehnică Cisco, descărca software; • Inventarierea și administrarea contractelor este făcută direct de către Beneficiar (vizibilitatea în timp real a rețelei, ciclul de viață al produselor, statusul contractelor, rapoarte) • Punct de contact principal: Continuitatea serviciului de la primul apel până la rezolvare de la un expert în arhitectură Cisco, care este responsabil pentru cazul dumneavoastră, indiferent de locul în care se află problema, cu soluțiile Cisco sau ale Support Alliance Partner Cisco ([https://www.cisco.com/c/dam/en\\_us/services/portfolio/documents/solution-supportcoverage-catalog-final.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en_us/services/portfolio/documents/solution-supportcoverage-catalog-final.pdf)). • Coordonarea echipei de suport: Expertul în arhitectura Cisco orchestrează procesele de asistență între Cisco și echipele de ingineri Parteneri Solution Support Alliance, după cum este necesar, eliminând nevoia dumneavoastră de a gestiona echipele partenerilor Cisco din Support Alliance și cazul deschis la Centrul de Asistență Tehnică. • Nivel de serviciu prioritar cu un timp de răspuns de 30 de minute din partea Centrului de Asistență Tehnică Cisco. • Nu trebuie diagnosticată problema înainte de a contacta experții tehnici Cisco. • Abordare proactivă: Centrul de Asistență Tehnică poate da indicații colaterale cazului deschis inițial cu privire la potențiale probleme și le poate atenua

sau rezolva, ajutând clientul să evite întreruperea activității rețelei. Servicii de suport tehnic (Forticare Contract) se referă la următoarele activități: • Identificarea problemelor apărute în funcționarea echipamentelor, la solicitarea Beneficiarului, urmare a înregistrării acesteia în cadrul Centrului de Suport al producătorului; • Soluționarea problemelor apărute în funcționarea echipamentelor, în condițiile respectării SLA-ului; • Asigurarea pieselor de schimb oferite de către producător pentru înlocuirea componentelor defecte, în regim Next Business Day (următoarea zi lucrătoare); • Acces direct la centrul de asistență tehnică al producătorului, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână; • Acces direct la instrumentele automatizate disponibile pe site-ul producătorului pentru desfășurarea de operațiuni specifice precum: deschiderea de tichete de deranjament, obținerea de noi versiuni de software, validarea disponibilității serviciilor de suport și garanție.; • Acces direct la documentație tehnică specifică disponibilă pe site-ul producătorului (Knowledge Base, Software Center, Release Notes, Data Sheets, etc.) • Update-uri software, dacă acestea sunt disponibile și sunt cerute de Beneficiar; • Soluții alternative sau patch-uri pentru rezolvarea incidentelor / problemelor software raportate și/sau cunoscute de producător;

Servicii suport tehnic (JUNIPER) se referă la următoarele activități: • Identificarea problemelor apărute în funcționarea echipamentelor, la solicitarea Beneficiarului, urmare a înregistrării acesteia în cadrul Centrului de Suport al producătorului; • Soluționarea problemelor apărute în funcționarea echipamentelor, în condițiile respectării SLA-ului; • Asigurarea pieselor de schimb oferite de către producător pentru înlocuirea componentelor defecte, în regim Next Business Day (următoarea zi lucrătoare) • Acces direct la centrul de asistență tehnică al producătorului, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână; • Acces direct la instrumentele automatizate disponibile pe site-ul producătorului pentru desfășurarea de operațiuni specifice precum: deschiderea de tichete de deranjament, obținerea de noi versiuni de software, validarea disponibilității serviciilor de suport și garanție.; • Acces direct la documentație tehnică specifică disponibilă pe site-ul producătorului (Knowledge Base, Software Center, Release Notes, Data Sheets, etc.) • Update-uri software, dacă acestea sunt disponibile și sunt cerute de Beneficiar; • Soluții alternative sau patch-uri pentru rezolvarea incidentelor / problemelor software raportate și/sau cunoscute de producător;

V. Mențiuni cu privire la măsurile ce vor fi luate împotriva denaturării concurenței și/sau încălcării principiilor nediscriminării și transparenței atât în cadrul consultării pieței cât și în cadrul procedurii de atribuire asociate

1. Respectarea principiilor care stau la baza atribuirii contractelor de achiziție publică: transparență, tratament egal, principiul proporționalității și nediscriminării.
2. Derularea consultării pieței din timp și la scară cât mai largă, prin utilizarea regulilor de publicitate și transparență prevăzute de legislația în domeniul achizițiilor publice: a. publicarea Anunțului privind consultarea pieței în SEAP; b. publicarea în SEAP, înainte de momentul inițierii procedurii de atribuire, a rezultatului procesului de consultare a pieței prin utilizarea unui Raport privind consultarea pieței.
3. ANCPi nu discriminează atunci când stabilește participanții vizați în cadrul procesului de consultare a pieței. Sunt invitați să participe la consultarea de piață atât operatori economici din piața de profil relevantă în raport cu obiectul consultării cât și: a. asociații profesionale din domeniu; b. autorități publice; c. experți independenți; d. grupuri de societăți/organizații dintr-un anumit domeniu de activitate.
4. Informațiile primite în cadrul consultării pieței vor fi puse la dispoziția celorlalți potențiali ofertanți prin intermediul Raportului privind consultarea pieței, cu excepția acelor informații indicate și dovedite de participanții la consultarea pieței ca fiind date cu caracter personal, secrete tehnice sau comerciale sau sunt protejate de un drept de proprietate intelectuală.
5. Participanții la procesul de consultare a pieței trebuie să fie conștienți de faptul că orice procedură de achiziție ce va rezulta ulterior acestui demers se va desfășura în mod competitiv, prin comunicarea în mod deschis, transparent și echitabil, folosind instrumentele de mai sus.
6. ANCPi menține confidențialitatea comercială a informațiilor primite în timpul consultărilor, în conformitate cu legislația aplicabilă.
7. ANCPi cere participanților să identifice orice aspect al opiniilor/sugestiilor/recomandărilor lor pe care le consideră sensibile din punct de vedere comercial pentru a se asigura că acele informații nu vor fi folosite fără acordul acestora.
8. Procedura de atribuire asociată procesului de consultare a pieței se va derula separat, on line, prin intermediul SEAP.
9. În urma derulării procesului de consultare a pieței nu se va avantaja niciun potențial ofertant – Raportul privind consultarea de piață va fi publicat în SEAP, înainte de derularea derularea procedurii de atribuire.
10. ANCPi formulează cerințele în așa fel încât să nu favorizeze un anumit participant la consultări sau un anumit grup de participanți – se vor întocmi minute de ședință la întâlnirile cu operatorii economici în cazul în care acestea se vor organiza.
11. ANCPi nu aplică criterii de calificare pentru selectarea participanților în cadrul consultării pieței.
12. ANCPi va stabili termene corespunzătoare pentru depunerea ofertelor.

---