

## Soluție financiară în vederea demarării achiziției: **Mentenanță hardware și suport tehnic**

I.D.: 88791180

Documente participare:

- Scan Anunt Consultare Piata-1-1.pdf

---

Data publicarii	01.11.23	Coduri CPV	72000000-5 71356300-1
-----------------	----------	------------	-----------------------

---

Termenul limita pentru depunere: 08.11.23

---

Descriere: Agenția Națională de Cadastru și Publicitate Imobiliară intenționează să achiziționeze "Mentenanță hardware și suport tehnic - echipamente de rețea" pentru echipamentele achiziționate în anul 2019, pentru o perioadă de 1 an (01.01.2024 - 31.12.2024) prin încheierea unui Acord Cadru. Acestea vor fi plătite sub formă de abonament anual. Aceste echipamente au avut incluse la momentul achiziției atât licențe/funcționalități activate pentru realizarea actualizărilor serviciilor Antivirus, Antispam, Antimalware, Prevenirea Intruziunilor, Web Filtering cât și suport tehnic de la producător pentru o perioadă de 3 ani. În vederea demarării procesului de achiziție publică și a unor estimări de prețuri care să fie în concordanță cu dinamica actuală a pieței de profil, vă rugăm să ne sprijiniți cu oferte de preț pentru produsele descrise mai jos. De asemenea, vă rugăm să estimați și un timp de livrare. 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;

---