



## **Descrierea Serviciilor de suport tehnic tip First Level Support din partea Contractantului**

### **1. Descrierea serviciilor de suport tehnic**

1.1. Scopul activităților ce vor fi prestate de către Ofertant este de a asigura servicii de asistență tehnică tip First Level Support pentru Autoritatea Contractantă și sistemele informatice descrise la punctul 2 de mai jos, în baza solicitărilor de suport transmise de către Autoritatea Contractantă, în perioada de garanție, mentenanță și suport, oferită de Contractant.

1.2. Procedura de comunicare incidente: solicitările Autorității Contractante vor fi transmise Ofertantului pe un punct unic de contact tip Serviciul Suport Tehnic – Contact Center inclus de Ofertant în oferta pentru prezentul proiect. Serviciul de Suport tehnic va include de către Ofertant aplicația de Ticketing pentru înregistrarea și trasabilitatea incidentelor și a timpului de rezolvare incidente. Ofertantul va transmite periodic Autorității Contractante rapoarte cu incidentele și timpul de rezolvare pentru fiecare incident.

1.3. Serviciile de suport tehnic ce vor fi efectuate de Ofertant la cererea Autorității Contractante sunt:

- Servicii de suport tehnic pentru produsele software și hardware oferite de Ofertant în baza prezentului Caiet de Sarcini, așa cum sunt ele descrise în Anexa 1;
- Servicii de asistență proactivă de comun acord cu Autoritatea Contractantă, pentru produsele software și hardware oferite conform Anexei 1, în baza recomandărilor Ofertantului.
- Diagnosticarea prin proceduri remote a defecțiunilor hardware raportate de Autoritatea Contractantă.
- Acordarea de asistență, dacă este cazul, prin proceduri remote, în reconfigurarea echipamentului înlocuitor pus la dispoziție de Ofertant în perioada de garanție și suport.
- Intervenții în termenii și condițiile agreeate, pentru restabilirea funcționalității sistemului
- Raportarea către furnizor a incidentului produs în cazul necesității de suport suplimentar, conform procedurii de escaladare a evenimentelor.

1.4. Serviciile de suport tehnic vor fi efectuate de către Ofertant de la distanță, remote, prin acces securizat, VPN pus la dispoziție de către Autoritatea Contractantă. Pentru cazul în care sunt necesare intervenții la sediul Autorității Contractante, data și condițiile de efectuare a serviciilor se vor agreea de comun acord de către ambele părți.

### **2. Interval prestări servicii de suport tehnic**

Serviciile de suport tehnic vor fi prestate de echipa Ofertantului de luni până vineri în intervalul orar 8:00 - 16:00 cu excepția sărbătorilor legale.

### 3. Servicii de suport tehnic pentru infrastructura de comunicații ce vor fi prestate de către Ofertant la solicitarea Autorității Contractante

- Analiza listei de actualizări furnizată de ofertant pentru sistemele de operare care rulează pe echipamentele de comutare și rutare pachete IP;
- Verificarea legăturilor de transport către rețeaua Internet;
- Actualizarea software a sistemelor de operare care rulează pe echipamentele de comutare și rutare pachete IP și echipamente de securitate;
- Verificarea și actualizarea modulului de IPS din sistemul de tip "Firewall";
- Acordarea de permisiuni în access list-urile de pe echipamente;
- Configurare spanning tree;
- Configurare vlan-uri;
- Configurare de route statice;
- Configurare de port-forwarding și acl-uri;
- Configurare reguli de inspecție pentru diverse protocoale;
- Furnizarea de recomandări pentru optimizarea funcționalității rețelei;
- Configurare de access point-uri;
- Configurare de ssid-uri cu diverse metode de autentificare;
- Creare de rute și translații la cerere;
- Exportul de diverse rapoarte la cererea clientului;
- Depanare probleme conectivitate la rețeaua wireless;
- Actualizare sistem operare al controllerului wireless;
- Configurare redundanță al doilea provider servicii internet;
- Configurare rezervări dhcp pentru stații, scanere, imprimante;
- Verificare componente electronice majore ale infrastructurii pentru salvarea de date: procesoare, module memorie, discuri pentru stocare, controlere pentru sisteme logice de stocare, module de rețea;
- Analiza amănunțită a jurnalelor de evenimente pentru sistemele de operare ale infrastructurii pentru salvarea de date;
- Verificarea spațiului disponibil pe mediile de stocare ale infrastructurii pentru salvarea de date;
- Verificarea numărului de casete disponibile pentru efectuarea migrărilor pe banda magnetică;
- Verificarea versiunilor active și inactive ale datelor salvate;
- Verificare și remedierea proceselor pentru salvarea datelor pe disc și bandă magnetică;
- Verificare componente electronice majore: procesoare, module memorie, discuri pentru stocare, controlere pentru sisteme logice de stocare, module de rețea;
- Verificare resurse de calcul : nivel utilizare procesoare, nivel utilizare memorie, nivel spațiu de stocare;
- Analiza amănunțită a jurnalelor de evenimente pentru sistemele de operare;
- Analiza amănunțită a jurnalelor de evenimente pentru aplicațiile instalate pe sistemele de calcul;
- Testarea și instalarea actualizărilor minore și/sau majore ale sistemelor de operare;

- Testarea și instalarea actualizărilor minore și/sau majore ale aplicațiilor de operare;
- Verificare resurse de calcul mediu virtual: nivel utilizare procesoare, nivel utilizare memorie, nivel spațiu de stocare, nivel utilizare conexiune la rețea;
- Configurarea, modificarea sau remedierea sistemelor de tip virtual;
- Provizionarea de sisteme noi de tip virtual;
- Realizarea de imagini "software" (snapshot) pentru sistemele de tip virtual;
- Configurare, modificare sau remediere modul de administrare mediu virtual;
- Adăugarea, configurarea, modificarea sau remedierea de noi sisteme de calcul pentru procesul de salvare de date;
- Adaugarea, configurarea, modificarea sau remedierea de politici pentru salvarea de date;
- Configurarea, modificarea sau remedierea zonelor pentru mediile de stocare;
- Configurarea, modificarea sau remedierea drepturilor de restaurare de date;
- Verificarea consistenței pentru datele salvate ale sistemelor de calcul, testare și restaurarea lor o dată la 6 luni.

#### **4. Detalii ale serviciilor de suport tehnic prestate de Ofertant**

- 4.1 Ofertantul este obligat ca în termen de 5 zile după finalizarea serviciilor de suport tehnic trimestriale să furnizeze Autorității Contractante următoarele documente în format digital:
- raportul incidentelor tehnice și numărul de ore prestate ;
  - raportul lunar al nivelului de serviciu prestat (SLA).
- 4.2 Autoritatea Contractantă este obligată ca în termen de 5 zile de la primirea raportului lunar de incidente tehnice, al nivelului de serviciu prestat (SLA) și de număr de ore prestate, să le analize împreună cu Ofertantul și să semneze procesul verbal de acceptanță al serviciilor.
- 4.3 Cererile de suport care nu pot fi soluționate în mod direct de către ofertant trebuie să permită redirectionarea către platforma de suport a producătorului, în funcție de seriile de identificare ale echipamentelor, iar intervențiile producătorului de orice natură trebuie să se realizeze fără costuri suplimentare pentru entitatea contractantă.
- 4.4 Serviciile de suport tehnic aferente echipamentelor și licențelor/subscripțiilor vor include toate costurile legate de manoperă, taxe de transport și logistică.
- 4.5 Piese de schimb vor fi livrate și instalate fără costuri suplimentare în perioada de garanție oferită de Ofertant.
- 4.6 Pentru fiecare intervenție, echipa de suport a ofertantului va întocmi și furniza Autorității Contractante o fișă tehnică, cuprinzând principalele elemente ce caracterizează intervenția, cauze, modificări efectuate, eventuale recomandări pentru menținerea stării de funcționare în condiții optime a echipamentelor.
- 4.7 Ofertantul va informa Autoritatea Contractantă referitor la versiunile noi de firmware și patch-uri apărute pentru toate echipamentele.
- 4.8 La cerere, anual, ofertantul va include în costurile serviciilor de suport tehnic o evaluare de tip „system health check” a sistemelor de securitate procesare și stocare date și aplicațiilor Autorității Contractante. Se vor propune optimizări și aplicarea de patch-uri software. Se vor testa consistența și coerența datelor din mediul de backup.
- 4.9 Definiții nivele de severitate:

<p>CRITIC</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pierdere de serviciu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Probleme care afectează grav serviciul și necesită acțiuni corective imediate.</li> <li>• Orice problemă generată de defecțiuni hardware ale unor componente neredundante</li> </ul>
<p>MAJOR</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afectează calitatea serviciului furnizat și funcționarea sistemului</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Degradare parțială a serviciului.</li> <li>• Degradarea funcționării sistemului sau a serviciului, care are un impact semnificativ asupra calității serviciilor sau asupra eficienței operaționale asigurate ce reduce semnificativ eficiența controlului ori a operării.</li> <li>• Orice problemă generată de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- defecțiuni hardware ale unor componente redundante din echipamente critice,</li> <li>- vulnerabilitate de securitate.</li> </ul> </li> </ul>
<p>MINOR</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nu afectează serviciul furnizat sau funcționarea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Probleme minore care nu reduc funcționarea sistemului sau serviciului.</li> <li>• Problema este tolerabilă în timpul utilizării sistemului.</li> </ul>

#### 4.10 Cerințe privind timpii de răspuns și remediere:

4.10.1 Nivelul de servicii care se dorește a fi contractat pentru echipamentele hardware și aplicațiile software furnizate de Ofertant în baza prezentului CS este definit în tabelul următor:

Prioritate	Acoperire	Timp de răspuns	Timp de rezolvare / livrare workaround (soluție ocolitoare)
Critic (C)	8x5	4 ore	24 ore
Major (M)	8X5	12 ore	A doua zi lucrătoare
Minor (m)	8X5	24 ore	5 zile lucrătoare

Nota “ Workaround” reprezintă identificarea unui mod de operare prin care remedierea defecțiunii este realizată prin colaborarea altor funcții ale sistemelor, a altor componente software.

#### 4.11 Diagnosticarea problemelor și suport de la distanță:

4.11.1 Autoritatea Contractantă va plasa o cerere de suport către Centrul de Suport al Ofertantului folosind un număr de telefon special alocat sau o aplicație dedicată managementului de incidente (în acest sens se vor furniza de către Ofertant linkul de acces și credențialele necesare). Imediat, în termenul de mai sus, ofertantul va începe să lucreze împreună cu Autoritatea Contractantă în vederea izolării problemei hardware sau software semnalate. Înaintea furnizării asistenței la sediul Autorității Contractante, ofertantul poate iniția și efectua diagnostice de la distanță pentru a facilita soluționarea problemei de la distanță.

- 4.11.2 Incidentele care afectează echipamentele și produsele software oferite vor fi raportate la Centrul de Suport al Ofertantului prin telefon sau mijloace electronice. Ofertantul va stabili modul de soluționare a problemelor raportate.
- 4.11.3 În cazul incidentelor hardware care nu pot fi soluționate de la distanță, un reprezentant autorizat va fi trimis la sediul Autorității Contractante să demareze reparațiile asupra echipamentelor acoperite de contract și să le aducă în stare operațională.
- 4.11.4 Reparația este considerată finalizată în urma verificării că funcționarea defectuoasă a hardware-ului a fost corectată.
- 4.12 Piese de schimb: Ofertantul va livra și va instala toate componentele și materialele necesare menținerii în stare de funcționare a echipamentelor hardware oferite. Componentele de schimb vor fi în conformitate cu specificațiile producătorului echipamentului respectiv.
- 4.13 Managementul escaladărilor: Ofertantul va prezenta proceduri formale de escaladare pentru soluționarea problemelor hardware sau software complexe către producători. Echipa Ofertantului va coordona problema escaladată, asigurând în regim de urgență implicarea experților cheie cu abilitățile necesare pentru rezolvarea incidentului.
- 4.14 Acces la informații și servicii de suport electronice: În cadrul acestui serviciu, Ofertantul va furniza accesul la anumite unelte proprietate electronice și accesibile pe Web. Autoritatea Contractantă trebuie să aibă acces la:
- Facilități disponibile utilizatorilor înregistrați care permit descărcarea patch-urilor de software și de firmware, abonarea la notificările de service proactive referitoare la hardware și participarea în forumuri electronice de suport care au drept scop rezolvarea problemelor prin schimbul de informații cu alți utilizatori înregistrați;
  - motoare web de căutare a documentelor tehnice de suport pentru a facilita rezolvarea mai rapidă a problemelor;
  - anumite unelte proprietate de diagnoză accesibile pe bază de parolă.

**Întocmit,**

**Șef birou achiziții**

Lt.cdor. Schipor Constantin



**Șef comunicații și informatică**

Col. Bucur Eugen



**Verificat concordanța prevederilor Caietului de sarcini cu necesitățile obiective ale Academiei**

**Navale „Mircea cel Bătrân”,**

Cdor

Paul BURLACU



