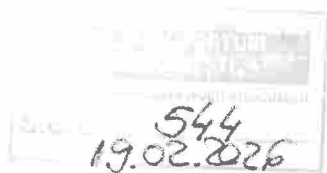


AB-SITR 142 / 12.02.2026



Aprob,
Director General
BOGDAN STELIAN MÎNDRESCU



CAIET DE SARCINI

1. Obiectul achiziției:

Îl constituie achiziția de:

“Servicii de suport tehnic pentru soluția de stocare, salvare și restaurare de date” cu o durată de 36 de luni.

2. Coduri CPV:

- 72611000-6 - Servicii de suport tehnic.

3. Caracteristici tehnice:

- ❖ Se dorește extinderea suportului tehnic hardware și software cu o durata de 36 de luni pentru următoarele sisteme:

DELL Unity 880F – număr de serie CKM01220407379

DELL Unity 880F – număr de serie CKM01220407270

DELL Unity 380 – număr de serie CKM00202901797

DELL DD6900 cu Extensie DD DS60 – număr de serie CKM01220906618

DELL AVAMAR, care include o licență Data Protection pentru o capacitate totală de 4TB.

- ❖ Suport tehnic Hardware și Software:

Se solicită ca produsele existente și instalate să beneficieze de 3 ani suport on site. Serviciile de suport tehnic hardware și software vor fi asigurate începând cu data semnării contractului.

1
Ade 722/20.02.2027

Suport tehnic hardware: va fi asigurat cu un SLA (Service Level Agreement) de 8x5xNBD (8 ore pe zi, 5 zile pe săptămână, cel mai târziu a doua zi lucrătoare – Next Business Day), care să garanteze diagnosticarea echipamentului sau modulului defect și înlocuirea acestuia în maxim 3 zile lucrătoare, fără alte costuri suplimentare. Serviciile de suport tehnic hardware vor fi asigurate pe toată perioada contractului.

Suport tehnic software: va acoperi dreptul de a face actualizări software ori de câte ori este necesar. Se va asigura acces 24x7 în centrul de suport al producătorului, cu posibilitatea raportării problemelor apărute în funcționare și solicitarea rezolvării acestora în funcție de severitate. De asemenea, se va asigura dreptul de a face actualizări la toate componentele software (firmware, drivere componente, pachete software de la producător, etc.). Serviciile de suport tehnic software vor fi asigurate pe toată perioada contractului.

Serviciile de suport vor include în mod obligatoriu:

- Acces la actualizări de firmware și patch-uri critice de securitate;
- Suport tehnic oficial Dell în regim 24/7 pentru incidente critice;
- Înlocuirea componentelor defecte în regim on-site (Service Level Agreement – NBD sau echivalent), fără alte costuri suplimentare.
- Acces la interfața de management Dell EMC Support și la bazele de cunoștințe oficiale.

Servicii de suport tehnic de mentenanță adaptivă, în cuantum de minim 100 ore-om pentru necesități ale Autorității Contractante care vor apărea pe parcursul derulării contractului, altele decât cele menționate la punctele *Suport tehnic hardware* și *Suport tehnic software*.

Mentenanța adaptivă se va face în baza solicitării transmise de către Autoritatea Contractanta și va fi recepționată în urma testării și acceptanței din partea reprezentanților acesteia .

Activitățile specifice (dar nu se vor limita numai la acestea) în cadrul mentenanței adaptive pot fi:

- Modificare funcționalități sisteme conform cerințelor Beneficiarului.
- Reconfigurarea echipamentelor existente, conform cu cerințele de implementare;
- Analiza configurațiilor existente și furnizarea de recomandări pentru optimizare;
- Migrarea și/sau extinderea soluțiilor;
- Design de soluții noi;
- Asistență tehnică la implementare.

Toate intervențiile vor fi documentate de furnizor (inclusiv scenariii de testare) înainte de portarea în producție și aprobate de Beneficiar.

Intervențiile furnizorului la cererile de mentenanță adaptivă vor fi realizate de la distanță sau la sediul Autorității Contractante în colaborare cu echipa tehnică a Autorității Contractante.

Termene și condiții de suport asigurat de Furnizor (SLA) :

- Interval de acoperire: 8 ore pe zi, 5 zile pe săptămână, de luni până vineri, cu excepția sărbătorilor legale
- Timp de răspuns: 1 zi lucrătoare
- Timp de prestare servicii : 3 zile lucrătoare (acțiuni planificate)

4. Condiția de livrare:

Produsele se vor livra la sediul CNAB S.A, Calea Bucureștilor nr. 224 E, Otopeni - Ilfov

ȘEF SITR

LUCHIAN DIMA



Inginer SITR

Răzvan NIȚĂ



