

Detalii tehnice pentru SolarWinds

Cerinte generale:

Furnizorul va include in oferta orice alte componente, subansamble si/sau module conexe necesare instalarii, punerii in functiune si interconectarii cu echipamentele sau mediile de comunicatii ale Beneficiarului, astfel incat sa se asigure indeplinirea in mod corespunzator a cerintelor din prezentul caiet de sarcini.

Pentru produsele hardware/software subscriptia/mentenanta trebuie sa fie 36 de luni, incluzand suport tehnic 24x7 (atat pentru zona de incidente, cat si pentru update-uri si upgrade-uri). De asemenea, in cadrul ofertei tehnice, se vor include documente de la producator (file de catalog, prospecte etc.) care sa ateste incadrarea in specificatiile tehnice si in conditiile minime impuse produselor (prezentarea documentelor an cadrul ofertei este obligatorie, nefiind suficienta doar indicarea link-urilor unde se pot regasi aceste documente). Se admite ca aceste documente sa fie prezentate in limba romana sau engleza.

Termenul de livrare al produselor nu va fi mai mare de 10 zile lucratoare la sediul Centralei CEC Bank SA. In cazul in care termenul de livrare nu va fi respectat, furnizorul va asigura, la cererea Beneficiarului, pana la livrarea produselor contractate, produse cu caracteristici similare sau superioare.

Cerintele minimale sunt obligatorii. Vor fi acceptate variante superioare fata de cerintele minimale. Toate informatiile necesare examinarii ofertei sunt obligatorii. Neprezentarea acestora conduce automat la descalificarea ofertei.

Cerințe tehnice

Ofertantul trebuie sa asigure: instalare si configurare platforma, inrolare initiala echipamente, procedura de lucru, knowledge transfer.

- Menținerea la zi a modulelor Solarwinds în perioada și cantitățile menționate:

Produs	Cantitate	Perioada
SolarWinds Network Performance Monitor SLX (unlimited elements-Standard Polling Throughput) - Annual Subscription	1	3 ani
SolarWinds NetFlow Traffic Analyzer Module for SolarWinds Network Performance Monitor SLX - Annual Subscription	1	3 ani
SolarWinds Network Configuration Manager DL200 (up to 200 nodes) - Annual Subscription	1	3 ani
SolarWinds IP Address Manager IP4000 (up to 4096 IPs) - Annual Subscription	1	3 ani
SolarWinds Additional Polling Engine for SolarWinds Unlimited Licenses (Standard Polling Throughput) - Annual Subscription	1	3 ani

- Asigurarea update-urilor pe întreaga perioadă: îmbunătățiri majore, funcții noi, remediere de erori
- Suport tehnic 24/7 pentru rezolvarea problemelor de funcționare, asigurat de către producătorul platformei Solarwinds
- Acces la platforma de e-learning Solarwinds Academy pentru întreaga echipă tehnică a Beneficiarului
- Acces la produse software adiționale ce permit extinderea funcționalităților produselor licențiate

Criterii de eligibilitate

Ofertantul trebuie să fie reseller acceptat/agreat de către Solarwinds - este necesară prezentarea unui document semnat de către Solarwinds care să ateste acest lucru

Indicatori de performanță

Serviciile de mentenanță și suport solicitate se vor asigura cu personal calificat.

Suportul tehnic este asigurat 24/7 pentru rezolvarea problemelor de funcționare, de către producătorul platformei Solarwinds.

Sesizările privind defectele sau funcționarea defectuoasă a produselor furnizate se pot face prin oricare din metodele următoare:

- prin mesagerie electronică la o adresă de email comunicată de furnizor;
- printr-o soluție de ticketing pusă la dispoziție de către furnizor;
- telefonic;

Sesizările vor fi preluate de către furnizor și va confirma aceasta într-un interval de 4h, Beneficiarul fiind informat asupra numelui persoanei care se ocupa de tichet și asupra stadiului de rezolvare a acestuia.

Furnizorul va asigura rezolvarea tuturor incidentelor într-un termen de 5(cinci) zile de la preluarea sesizărilor.

Furnizorul va asigura aplicarea upgrade-urilor de securitate de tip critic în termen de maxim 14 zile de la publicarea pe site-ul web al producătorului.

Penalități

Nepreluarea sesizărilor în termenul menționat în capitolul „Indicatori de performanță”, precum și neconfirmarea preluării sesizărilor se penalizează cu 0,01%/zi din valoarea contractului.