

**În atenția potențialilor ofertanți la achiziția directă, organizată în vederea atribuirii contractului de furnizare având ca obiect furnizarea de „Echipe de telecomunicații de tip Router” (cod CPV: 32522000-8)**

**Anunț nr. ADV1089802/02.07.2019**

Vă comunicăm următoarele solicitări de clarificări cu privire la achiziția mai sus menționată, precum și răspunsurile corespunzătoare ale autorității contractante:

**1) Întrebare:** Referitor la următoarea cerință din cadrul documentației transmise:

“În perioada de garanție: furnizorul are obligația de a remedia defecțiunile produselor furnizate în termen de maxim 3 (trei) zile lucrătoare de la notificare, fără costuri pentru achizitor; în cazul în care, perioada de rezolvare a defecțiunilor produselor depășește 3 (trei) zile lucrătoare de la notificare, precum și în cazul în care nu este posibilă remedierea defecțiunilor produselor furnizate, furnizorul are obligația de a înlocui de îndată produsul defect cu altul nou, identic cu cel defect sau cu performanțe superioare, cu titlu definitiv, fără a solicita costuri achizitorului. Produsul înlocuit va beneficia de o nouă perioadă de garanție de minim 36 de luni care curge de la data înlocuirii acestuia, respectiv de la data semnării fără obiecțiuni a unui nou proces-verbal de recepție. Intervențiile și reparațiile în perioada de garanție se efectuează, de regulă în timpul programului de lucru al ANCOM.”

Tinand cont de:

- faptul că suportul oferit de producătorul produselor oferite de subscrisa asigura înlocuirea rapidă a produselor defecte pentru a asigura buna lor funcționare o durată fixă de timp de la data livrării, astfel încât, dacă se va înlocui un produs defect, aceasta nu va beneficia de o nouă perioadă completă de garanție, ci preia restul perioadei de garanție de care beneficia produsul defect și înlocuit;

- faptul că garanția solicitată este, practic, o garanție comercială, stabilită prin convenția părților (deci nu una impusă sau fundamentată de o dispoziție legală expresă în vigoare la aceasta data), o asemenea clauză fiind, totodată, în contradicție cu modelul de suport al producătorului produselor oferite, model prin care se asigură o perioadă unică de suport pentru un șasiu complet echipat (inclusiv în cazul înlocuirii unor părți componente ale acestuia în perioada de garanție), vă solicităm să ne confirmați faptul ca modulele și produsele de înlocuire a unor defecte vor beneficia de restul perioadei de garanție al celor defecte și înlocuite și, deci, nu de o nouă „de o nouă perioadă de garanție de minim 36 de luni care curge de la data înlocuirii acestuia”.

**Răspuns 1):** Confirmăm faptul că modulele și produsele de înlocuire a unor defecte vor beneficia de restul perioadei de garanție al celor defecte și înlocuite și, deci, nu de o nouă „de o nouă perioadă de garanție de minim 36 de luni care curge de la data înlocuirii acestuia”.

**2) Întrebare:** Referitor la următoarele cerințe extrase din diverse capitole din cadrul documentației transmise:

- a) “Pe toată perioada de garanție de minim 36 de luni, furnizorul va oferi asistență tehnică pentru reconfigurări sau alte activități specifice de configurare și mentenanță a echipamentelor, în afara celor oferite de producător. Asistența va putea fi acordată și de la distanță (remote) dacă această variantă este posibilă.”
- b) “- ofere suport onsite sau prin mecanisme de acces de la distanță (dacă acest lucru este posibil) atunci când beneficiarul va considera necesar să facă actualizări ale sistemului

de operare, să instaleze patch-uri de securitate sau pentru configurări/reconfigurări de software/hardware;”

- c) “- presteze activitățile specifice în cazul unor disfuncționalități (deplasare la locația fizică, demontare/montare în rack, configurare/reconfigurare) și să restabilească serviciile inițiale furnizate de echipamentul defect, indiferent dacă e necesară reparația sau înlocuirea echipamentului;”
- d) “Contractantul va asigura un punct de contact dedicat personalului autorizat al Autorității contractante unde se poate semnală orice problemă/defecțiune care necesită mentenanță preventivă sau corectivă sau solicită suport tehnic Contractantului în gestionarea unui incident, disponibil, pentru a se asigura că orice situație semnalată este tratată cu promptitudine.
- e) Înlocuirea echipamentului se va realiza fără afectarea arhitecturii sistemului și va include preluarea datelor și efectuarea configurărilor necesare astfel încât să asigure integrarea echipamentului în sistem și să păstreze în totalitate funcționalitățile inițiale ale sistemului.

Precizam că serviciile de suport și garanție asigurate de către Producator și/sau Partener, includ activitățile necesare în procesul de remediere al disfuncționalităților hardware și software pentru echipamentele oferite și anume:

- Verificări de la distanță sau deplasare în locația fizică
- Demontare/montare în rack a echipamentelor sau modulelor defecte
- Upgrade-uri software pe echipamentele oferite pentru remedierea problemelor software (bug-uri) apărute în funcționarea echipamentelor oferite
- Încărcarea configurației inițiale a echipamentului defect pe echipamentul cu care se face înlocuirea, configurație care va fi copiată de pe echipamentul defect (dacă mai este posibil) sau pusă la dispoziție de Beneficiar din sistemul propriu de backup al configurațiilor (și actualizată de Beneficiar dacă nu există o configurație la zi)
- Verificarea funcționalităților echipamentului după înlocuire.

Următoarele servicii solicitate nu fac parte din procesul de remediere incidente ci reprezintă activități la cererea Beneficiarului sau cu un caracter periodic:

- Configurarea echipamentelor oferite (configurarea inițială sau configurarea ulterioară/modificări de configurație sau orice altă modificare a configurației alta decât configurarea echipamentului cu care se face înlocuirea)
- Realizarea sau suport pentru Beneficiar la realizarea de upgrade-uri software altele decât cele care cauzează probleme în funcționarea echipamentelor (bug-uri)
- Activități de mentenanță preventivă pe echipamentele oferite

Dacă se dorește și realizarea acestor servicii, vă rugăm să precizați care este numărul de ore lunar care trebuie inclus în oferta noastră, ore din care se va consuma pe măsură ce se vor presta respectivele servicii solicitate de Beneficiar, în baza unor solicitări scrise sau a unor planificări periodice.

**Răspuns 2):** Menționăm că este suficientă garanția de 36 de luni și nu dorim serviciile de la punctele a) – e) din lista trimisă, acestea fiind incluse dintr-o eroare în caietul de sarcini.