

## CAIET DE SARCINI

Servicii de suport IT și actualizare informatică  
pentru platforma destinată managementului achizițiilor sectoriale

Cod CPV: 72000000-5

## Cuprins

Capitolul I - INFORMAȚII GENERALE .....	3
1.1 Informații despre entitatea contractantă.....	3
1.2 Informații despre beneficiile anticipate de către entitatea contractantă .....	3
1.3 Obiectul Achiziției .....	3
1.4 Definiții .....	4
1.5 Condiții generale pentru prestarea serviciilor .....	4
Capitolul II - DETALIEREA SERVICIILOR SOLICITATE .....	8
2.1 Servicii de asistență tehnică și suport tehnic .....	8
2.2 Servicii de mentenanță preventivă și corectivă.....	9
2.3 Servicii de administrare și configurare .....	10
2.4 Servicii de dezvoltare/ optimizare a funcționalităților existente (mentenanță evolutivă)...11	
Capitolul III - MODALITATEA DE PREZENTARE A OFERTEI .....	12
3.1 Propunerea tehnică .....	12
3.2 Propunerea Financiară.....	14
3.3 Atribuțiile și responsabilitățile părților .....	14
3.4 Recepția serviciilor .....	15
3.5 Modalități și condiții de plată .....	15
Capitolul IV - Alte informații .....	16
4.1 Durata contractului .....	16
4.2 Cerințe de integrare .....	16
4.3 Securitatea informației.....	16
4.4 Anexe .....	16

## Capitolul I - INFORMAȚII GENERALE

Prezentul caiet de sarcini face parte integrantă din documentația de atribuire și constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează de către fiecare ofertant propunerea tehnică și propunerea financiară.

Caietul de Sarcini conține indicații privind regulile de bază care trebuie respectate astfel încât potențialii Ofertanți să elaboreze propunerea tehnică corespunzător cu necesitățile Beneficiarului.

Pentru scopul prezentei secțiuni a Documentației de Atribuire, orice activitate descrisă într-un anumit capitol din prezentul caiet de sarcini și nespecificată explicit în alt capitol, trebuie interpretată ca fiind menționată în toate capitolele unde se consideră de către Ofertant că aceasta trebuia menționată pentru asigurarea îndeplinirii obiectului contractului. În cadrul acestei proceduri, S.N.G.N. ROMGAZ S.A. Mediaș îndeplinește rolul de Entitate Contractantă, respectiv Achizitor în cadrul Contractului.

Cerințele din prezentul caiet de sarcini vor fi considerate ca fiind minimale și obligatorii.

Ofertele care nu îndeplinesc toate cerințele minimale vor fi declarate neconforme. Nu se acceptă depunerea de oferte alternative. Nu se admit ofertele parțiale din punct de vedere cantitativ și calitativ, ci numai ofertele integrale, care corespund tuturor cerințelor stabilite prin prezentul Caiet de sarcini. Orice ofertă care se abate de la cerințele minimale va fi considerată admisibilă numai în condițiile în care aceasta asigură un nivel calitativ superior cerințelor minimale.

### 1.1 Informații despre entitatea contractantă

S.N.G.N. ROMGAZ S.A. este cel mai mare producător și furnizor de gaze naturale din România. Societatea este admisă la tranzacționare din 2013 pe piața Bursei de Valori din București și a Bursei din Londra (LSE). Acționar principal este statul român cu o participație de 70%. Societatea are o experiență vastă în domeniul explorării și producerii de gaze natural.

S.N.G.N. ROMGAZ S.A. face explorare geologică în scopul descoperirii de noi zăcăminte gazifere, produce gaz metan prin exploatarea zăcămintelor din portofoliul companiei, depozitează subteran gaze naturale, efectuează intervenții, reparații capitale și operații special la sonde și asigură servicii profesioniste de transport tehnologic.

În 2013 S.N.G.N. ROMGAZ S.A. și-a extins domeniul de activitate prin asimilarea centralei termoelectrice de la Iernut, devenind astfel producător și furnizor de energie electrică.

La nivel național S.N.G.N. ROMGAZ S.A. își desfășoară activitatea prin Sediul Central și un număr de 7 sucursale răspândite pe întreg teritoriul țării, diversitatea acestora reprezentând întreg spectrul de activități al societății, astfel:

- Sediul Central, Piața C.I. Motaș, nr. 4, Mediaș
- Sucursala Mediaș, cu sediul în Municipiul Mediaș, str. Gării nr. 5, jud. Sibiu, organizată teritorial în 8 secții;
- Sucursala Târgu Mureș, cu sediul în Municipiul Târgu Mureș, str. Salcânilor, nr. 23, jud. Mureș, organizată teritorial în 8 secții;
- Sucursala de Intervenții, Reparații Capitale și Operații Speciale la Sonde Mediaș (SIRCOSS), cu sediul în Municipiul Mediaș, str. Șoseaua Sibiului nr. 5, jud. Sibiu, organizată teritorial în 3 secții și 5 ateliere;
- Sucursala de Transport Tehnologic și Mentenanță Târgu Mureș (STTM) cu sediul în municipiul Târgu Mureș, str. Barajului nr. 6, jud. Mureș, organizată teritorial în 3 secții și 3 ateliere;
- Sucursala de Producție Energie Electrică Iernut (SPEE Iernut) cu sediul în localitatea Iernut, str. Energeticii, nr. 1, jud. Mureș;
- Sucursala Drobeta - Turnu Severin cu sediul în Municipiul Drobeta - Turnu Severin, str. Aurelian, nr. 27, jud. Mehedinți;
- Sucursala Buzău - Caragele cu sediul în municipiul Buzău, str. Romaniței, nr. 1, jud. Buzău.

### 1.2 Informații despre beneficiile anticipate de către entitatea contractantă

Platforma destinată managementului achizițiilor sectoriale este un sistem informatic special conceput și dezvoltat pentru a crește eficiența proceselor de achiziții în cadrul entității contractante, în concordanță cu legislația în vigoare și procedurile interne ale autorității contractante.

Prin achiziția de Servicii de suport IT și actualizare informatică pentru platforma destinată managementului achizițiilor sectoriale se urmărește susținerea în condiții optime a activității desfășurate în cadrul Compartimentului Intern Specializat cât și dezvoltarea și implementarea funcționalităților noi ale acestui sistem informatic, ca urmare a modificărilor legislative privind legislația Achizițiilor Sectoriale.

### 1.3 Obiectul Achiziției

Scopul prezentului Caiet de sarcini îl constituie achiziția de **servicii de suport IT pentru platforma destinată managementului achizițiilor sectoriale** după cum urmează:

- servicii de asistență tehnică/suport tehnic;
- servicii de mentenanță preventivă și corectivă;
- servicii de administrare/configurare;
- servicii de dezvoltare/optimizare a funcționalităților existente (mentenanță evolutivă).

Serviciile de suport IT vor fi asigurate astfel cum sunt descrise în Capitolul II.

### 1.4 Definiții

Servicii de suport IT = cuprinde totalitatea activităților de natura IT din zona serviciilor de: asistență tehnică/ suport tehnic, mentenanță, administrare/ configurare, dezvoltare/ optimizare pentru sisteme, management al release-urilor și servicii de gestionare a domeniului Active Directory.

Servicii de asistență tehnică/ suport tehnic = activități de asistare a personalului ACHIZITORULUI, în rezolvarea problemelor specifice, de la distanță și/sau din sediul clientului.

Servicii de mentenanță preventivă și corectivă = activități de prevenție, corecție, adaptare, îmbunătățire, care impun operații de întreținere, instalare, reparare, corecție, migrare de date, upgrade, update, aplicare patch-uri, copii de siguranță (back-up), restaurare de date, pentru: licențe, aplicații, platforme, baze de date, sisteme de operare, echipamente).

Servicii de administrare = activități specifice de gestiune a funcționării aplicațiilor în vederea asigurării parametrilor de exploatare proiectați precum și activități de gestionarea clienților (utilizatorilor) în vederea asigurării accesului la uneltele informatice de lucru.

Servicii de dezvoltare/ optimizare (mentenanță evolutivă) = activități de extindere/îmbunătățire a funcționalităților existente sau de crearea de noi funcționalități a sistemelor cuprinse în contract.

Prin eveniment se înțelege orice fenomen sau stare care afectează funcționalitatea sistemului informatic.

Prin eveniment repetabil se înțelege un eveniment care se manifestă de mai multe ori în mod identic, la intervale aleatoare sau regulate de timp, și care produce de fiecare dată efecte asupra sistemului informatic.

Prin incident se înțelege un eveniment care are ca efect intrarea sistemului/ subsistemului informatic la ACHIZITORULUI într-o stare de nefuncționalitate parțială sau totală.

Prin incident repetabil se înțelege un eveniment care se manifestă de mai multe ori, în mod identic, la intervale aleatoare sau regulate de timp, și care produce de fiecare dată efecte de nefuncționare parțială sau totală a sistemului informatic.

Prin incident critic se înțelege incidentul care blochează funcționarea platformei informatice, autentificarea sau accesul la sistemele informatice sau produc în mod direct nefuncționalitatea altor activități din infrastructura ACHIZITORULUI (ex.: blocarea funcționării sistemelor de mail, blocarea accesului la internet, blocarea funcționării rețelei de calculatoare, imposibilitatea transmiterii la timp de rapoarte sau materiale către/între departamentele ACHIZITORULUI).

Prin timp de răspuns se înțelege timpul scurs de la contactul inițial dintre ACHIZITOR (prin intermediul Internetului), prin utilizatorii-cheie desemnați, și centru de suport al Contractantului, și răspunsul primit de la echipa de suport tehnic. Această acțiune se va desfășura prin intermediul telefonului sau a mesageriei electronice și va fi auditată de către PRESTATOR. PRESTATORUL va asigura accesul ACHIZITORULUI la aplicația de auditare în vederea confirmării nivelului serviciilor, realizării de estimări cantitative etc.

Prin termen soluție provizorie se înțelege durata de timp de la momentul acordării răspunsului de către Contractant și până la oferirea soluției temporare. Soluția provizorie reprezintă o modificare în cadrul procedurilor sau datelor care să evite erorile fără folosirea defectuoasă a produselor.

Prin termen de rezolvare se înțelege intervalul de timp de la momentul finalizării soluției temporare până la oferirea soluției finale în parametrii de funcționare proiectați sau superiori celor proiectați.

Activitate neprestată reprezintă activitatea pe care PRESTATORUL este obligat să o efectueze și nu o îndeplinește la termenul stabilit de contract.

Activitate prestată necorespunzător este activitatea realizată de PRESTATOR fără respectarea cerințelor de calitate asumate prin contract.

### 1.5 Condiții generale pentru prestarea serviciilor

Aceste condiții vor trebui asumate de fiecare ofertant:

- 1) Prestatorul trebuie să asigure funcționarea în integralitate a aplicației.
- 2) Prestatorul trebuie să ofere servicii de suport IT pe toată perioada derulării contractului, pentru dezvoltările realizate în cadrul sistemului.
- 3) Serviciile de suport IT se vor desfășura de către PRESTATOR în toate locațiile ACHIZITORULUI, în cazul în care situația o impune și la solicitarea ACHIZITORULUI.

- 4) Serviciile asumate în mod direct de ACHIZITOR în cuprinsul prezentului Caiet de Sarcini cad în responsabilitatea acestuia.
- 5) PRESTATORUL va propune, va defini și va documenta necesarul de activități și acțiuni pentru fiecare serviciu solicitat conform cerințelor enunțate.
- 6) Dacă pe durata contractului ACHIZITORUL constată necesitatea efectuării de modificări la nivelul structurii aplicațiilor instalate aflate sub incidența contractului de servicii, modificările se vor executa cu acordul părților, astfel: - Modificările impuse de necesitatea respectării condițiilor cerute prin caietul de sarcini (instalare de versiuni noi ale aceleiași aplicații sau aplicații similare) se vor face fără modificarea condițiilor contractuale.
- 7) PRESTATORUL va presta serviciile solicitate în concordanță cu politicile de securitate a informației și normele interne ale ACHIZITORULUI.
- 8) Serviciile de suport IT vor fi prestate sub incidența clauzelor de confidențialitate.
- 9) PRESTATORUL va presta serviciile acoperite de contract fără cheltuieli suplimentare generate de deplasarea la sediul ACHIZITORULUI.
- 10) PRESTATORUL va efectua salvări de siguranță (pentru sisteme de operare, aplicații și date) pentru toate sistemele ACHIZITORULUI aflate sub incidența contractului, atât la preluarea contractului, cât și înainte și după efectuarea oricăror operații de update și upgrade. Salvările de siguranță pentru bazele de date se vor face conform recomandărilor furnizorilor de aplicație și a celor stabilite de comun acord cu ACHIZITORULUI. PRESTATORUL va pune la dispoziția ACHIZITORULUI documentația conținând procedurile de back-up precum și cele de recuperare/restaurare. Procedurile vor fi actualizate cu știința și acordul ACHIZITORULUI.
- 11) PRESTATORUL va pune la dispoziție un centru de suport pentru fiecare modul în parte pentru sesizarea și urmărirea modului de rezolvare a incidentelor. Centrul de suport va îndeplini următoarele cerințe:
  - va fi accesibil 24\*7, 365 zile/ an, telefonic și prin intermediul internet (interfață web) pentru crearea și urmărirea tichetelor de incident;
  - va constitui punct unic de comunicare, preluare, analiză, urmărire, rezolvare și păstrare a reclamațiilor (printr-o bază de date de incidente);
  - aplicația va oferi ACHIZITORULUI accesul la rapoarte zilnice/lunare/anuale pentru a putea evalua situația incidentelor și pentru verificarea eficacității soluționării reclamațiilor.
- 12) Managerul de proiect al PRESTATORULUI va întocmi lunar un raport privind serviciile prestate. Raportul va include:
  - activitățile desfășurate în timpul perioadei raportate, inclusiv activități proactive (tuning, update-uri de software etc.) precum și durata de desfășurare a acestora;
  - numărul incidentelor pe nivele de prioritate și descrierea completă a modului de soluționare, inclusiv din punct de vedere al termenelor de răspuns și soluționare și a timpilor depășiți;
  - probleme nerezolvate sau în curs de rezolvare.

**Decontarea serviciilor cuprinse în raport se va face în urma avizării serviciilor prestate de către ACHIZITOR.**
- 13) Pentru evenimente repetabile în sistem, PRESTATORUL va întocmi rapoarte referitoare la cauzele care le-au generat și va face propuneri pentru soluționarea lor.
- 14) Pentru acces de la distanță în sistemul informatic al ACHIZITORULUI, PRESTATORUL va prezenta ACHIZITORULUI pentru fiecare persoană ce accesează sistemul, datele de contact, obiectele pe care trebuie să le acceseze, activitățile pe care trebuie să le îndeplinească. Accesul PRESTATORULUI de la distanță în sistemul informatic al ACHIZITORULUI va fi înregistrat în jurnalele sistemului de acces de la distanță.
- 15) PRESTATORUL trebuie să acopere necesarul de servicii definite în caietul de sarcini, respectând cerințele de SLA (service level agreement) impuse și toate celelalte prevederi prezentate în acest capitol.
- 16) Neîncadrarea în parametrii de disponibilitate și continuitate a funcționării serviciilor, depășirea timpilor de răspuns și de rezolvare al incidentelor, neprestarea cantitativă și calitativă a serviciilor în perioadele de timp definite, lipsa de reacție la producerea de evenimente în sistemul informatic precum și nesoluționarea acestora atrage după sine aplicarea de penalizări, în conformitate cu cerințele din caietul de sarcini.
- 17) PRESTATORUL va emite la încheierea contractului un raport de stadiu al funcționalității și disponibilității sistemului informatic acoperit de contract și va face recomandări de optimizare.
- 18) PRESTATORUL va realiza proceduri de lucru tehnice de operare și administrare după fiecare schimbare din sistem și le va pune la dispoziția ACHIZITORULUI.
- 19) Activele circulante și licențele vor rămâne în proprietatea ACHIZITORULUI. Transferul de active nu face obiectul achiziției de servicii IT. De asemenea, în ceea ce privește activele și licențele care se vor acumula în viitor, dreptul de proprietate va fi stabilit de ACHIZITOR.

- 20) PRESTATORUL va beneficia de o **perioada de acomodare cu mediul specific de lucru și elementele de detaliu ale sistemului integrat de 30 de zile**. Imediat în ziua următoare (cea de a 31 zi), PRESTATORUL va prelua și pune la dispoziția ACHIZITORULUI întreaga gamă de servicii.
- 21) PRESTATORUL trebuie să facă dovada că dispune de resursele umane necesare pentru acoperirea întregului spectru de servicii ce urmează a fi prestate.
- 22) Activitățile de suport vor fi efectuate de resursele umane nominalizate în ofertă, orice înlocuire făcându-se cu personal cu specializare și experiență similară și cu acordul ACHIZITORULUI. În cazul înlocuirii unuia din specialiști (cu acordul ACHIZITORULUI) PRESTATORUL are obligația de a prezenta ACHIZITORULUI declarația de disponibilitate a resursei ce urmează a fi folosită până la finalizarea contractului.
- 23) Personalul ACHIZITORULUI implicat în activitatea de verificare calitativă și cantitativă a prestării va avea drepturi de administrare la nivelul soluțiilor informatice acoperite de contract în funcție de modulul pe care îl gestionează.
- 24) În cazul în care ACHIZITORUL decide efectuarea unor audituri independente, PRESTATORUL va asigura tot suportul său, iar ulterior activității de audit, va întreprinde, împreună cu ACHIZITORUL, toate demersurile în vederea implementării recomandărilor din raportul de audit.
- 25) Tot în cadrul mentenanței, vor fi întreprinse activități de testare a performanței sistemului, a încărcării și capacității disponibile a acestuia și vor fi furnizate rapoarte cu acest conținut. Aplicarea concluziilor acestor activități, vor fi incluse în serviciile de administrare și configurare și nu vor fi limitate cantitativ atât timp cât se referă la funcționalitățile existente.
- 26) În cazul unor modificări de tip organizațional impuse prin legislație, sistemul va fi modificat corespunzător, fără costuri pentru ACHIZITOR.
- 27) Se va asigura aplicarea de modificări la cererea ACHIZITORULUI, în vederea îmbunătățirii performanței sau a capacității sau disponibilității sistemului. Acestea se fac fără costuri suplimentare pentru ACHIZITOR, vor fi documentate de către PRESTATOR, și se vor parcurge toate etapele necesare în astfel de modificări (analiză, aprobare, instalare, testare, și abia apoi vor fi trecute în producție). Aceste modificări nu pot genera extinderi de acoperire ale proiectului. Modulele sau activitățile noi și achiziția de licențe noi sau extinderile de licențe necesare nu fac parte din obligațiile PRESTATORULUI.
- 28) Se va asigura implementarea modificărilor legislative aplicabile funcționalităților curente ale sistemului informatic.
- 29) Se va asigura o monitorizare proactivă de funcționare a sistemului.
- 30) Desfășurarea activității de mentenanță și suport va prevedea generarea de rapoarte de activitate și calcul de penalități periodice, dacă este cazul.
- 31) Activitățile de suport IT planificabile/programabile, care au o acțiune directă sau indirectă asupra sistemului informatic (monitorizări, scanări, backup, instalări updates/patches pe servere și stații de lucru, migrări hardware-software, upgrades) se vor desfășura cu acordul prealabil al ACHIZITORULUI, de obicei pe timp de noapte în intervalul orar 01:00 - 05:00 și în zilele de sâmbătă și duminică, exceptând zilele în care au loc evenimente (sociale, politice, economice etc.) importante. În afara acestui interval orar vor fi rezolvate exclusiv incidentele și defecțiunile critice.
- 32) Toate aplicațiile software sunt de tip COTS (Commercial Off The Shelf), astfel, codurile sursă ale aplicațiilor nu sunt proprietatea ACHIZITORULUI, dar dezvoltările și particularizările ce vor conține cod sursă, vor trebui să se supună prevederilor Ordonanței nr. 12/2016 de la punctul 20). Infrastructura hardware este proprietatea ACHIZITORULUI.

**Atenție! Fiecare ofertant trebuie să își asume în cadrul ofertei tehnice condițiile generale pentru prestarea serviciilor enumerate mai sus, neasumarea acestora ducând la descalificarea ofertei ca fiind neconformă.**

### ACTIVITĂȚI DE SUPORT

În vederea asigurării serviciilor de suport, PRESTATORUL va asigura personal suport nivel 1, personal suport nivel 2 și personal suport nivel 3 (de la cel mai puțin la cel mai înalt specializat).

Modalități de acces la servicii:

PRESTATORUL se obligă să pună la dispoziția ACHIZITORULUI un centru de suport care asigură urmărirea managementul incidentelor raportate. OFERTANTUL va prezenta în ofertă o propunere de serviciu de suport care va trebui să asigure următoarele:

- Înregistrarea oricărei disfuncționalități (oricărui incident) ce apare în funcționarea sistemului,
- Monitorizarea tuturor activităților desfășurate până la rezolvarea incidentelor.
- Prioritizarea incidentelor în funcție de nivelul de gravitate al incidentului.

ACHIZITORUL va avea acces la aplicația de raportare a incidentelor pentru monitorizarea evoluției de rezolvare a acestora putând fi accesată astfel:

- Web - toate comunicările cu echipa de suport tehnic se vor înregistra în sistemul de Bug/Reporting Tracking care va fi disponibil 7 zile x 24 ore,
- E-mail - când i se răspunde unui incident, sistemul va trimite prin e-mail o notificare în acest sens grupului de useri declarați în spațiul fiecărei aplicații.

Fiecare incident va avea un identificator unic. Chiar și după închiderea incidentului, proprietarul acestuia îl poate vizualiza și, la nevoie, redeschide.

#### Următoarele activități vor fi asigurate prin centru de suport:

- Va asigura asistență astfel: va recepționa, va analiza și va oferi o soluție din istoricul de cazuri similare. În cazul în care nu poate formula un răspuns propriu sau nu poate oferi o soluție, va asigura dispecerizarea incidentelor către:
  - a. personal suport nivel 3 asigurat de către PRESTATOR - pentru incidente care nu pot fi rezolvate de nivelurile inferioare;
  - b. personal suport nivel 2 asigurat de către PRESTATOR - pentru incidente care nu pot fi rezolvate de nivelurile inferioare;
  - c. personal suport nivel 1 asigurat de către PRESTATOR - pentru probleme de business/date.
- Va urmări încadrarea în nivelurile de servicii (SLA). Tratarea Incidentelor a rezolvării incidentelor semnalate, având în vedere nivelurile de servicii specifice fiecărei componente din cele de mai sus.
- Serviciul va funcționa pe intervalul orar 09:00 - 17:00, în zilele declarate lucrătoare.

#### **TRATAREA INCIDENTELOR (SLA)**

Incidentele vor fi prioritizate pe patru nivele:

- Critic - Prioritate 1: probleme foarte severe care au o influență majoră asupra activității ACHIZITORULUI. În acest caz, întreg sistemul sau unul sau mai multe module sunt nefuncționale. Problema împiedică desfășurarea activității, activitatea în cadrul sistemului este afectată și nu mai poate continua, pierderea funcționalităților devenind critică. Aceste probleme vor fi marcate de cuvântul FOARTE URGENT introdus în subiectul mesajului de deschidere a incidentului. Preventiv, o listă minimă a proceselor și interfețelor critice va fi stabilită de cele două părți de comun acord în perioada de acomodare. În aceste cazuri și motivate, operatorul economic trebuie să poată interveni de urgență împreună cu echipa din partea ACHIZITORULUI, după caz.
- Major - Prioritate 2: probleme severe care au un impact asupra funcționării sistemului și o influență determinantă asupra activității ACHIZITORULUI, problema împiedicând desfășurarea în condiții normale a activității utilizatorilor. Nicio soluție alternativă nu este disponibilă, dar activitatea utilizatorilor poate totuși continua, însă limitată la componentele neafectate. Aceste probleme vor fi marcate de cuvântul URGENT introdus în subiectul mesajului de deschidere a incidentului. Preventiv, o listă minimă a proceselor și interfețelor critice va fi stabilită de cele două părți de comun acord în perioada de acomodare.
- Mediu - Prioritate 3: Există o problemă care afectează sistemul sau operarea acestuia și cauzează afectarea disponibilității și a performanței. Impactul reprezintă un inconvenient care necesită soluții alternative pentru refacerea funcționalităților, există cel puțin o cale de a ocoli defectul. Operarea poate continua în mod restrictiv și problema ar putea fi temporară.
- Minor - Prioritate 4: Problema cauzează pierderi minore de funcționalitate sau nu afectează funcționalitățile sistemului. Impactul este minor, operarea nu este afectată, dar există o problemă care necesită soluționare. Rezolvarea înseamnă chestionarea și dezvoltarea unui răspuns, sfat, opinie sau corecție, soluție alternativă sau modalitate de asistență a problemei.

Table privind clasificarea incidentelor, prioritizarea și termenii de raspuns/ rezolvare.

Grad criticitate incident	Prioritate	Timp maxim de răspuns	Termen maxim soluție provizorie/ temporară	Termen maxim de rezolvare
<i>Critic</i>	1	2 h	2 h	2 h
<i>Major</i>	2	4 h	4 h	24 h
<i>Mediu</i>	3	12 h	24 h	36 h
<i>Minor</i>	4	24 h	36 h	48 h

Toate incidentele sau solicitările vor fi tratate în ordinea nivelului de prioritate ținând cont de sub-modulul funcțional din care provin. Incidentele sau solicitările cu același nivel de prioritate care provin din sub-module funcționale diferite vor fi tratate simultan de către consultanții specializați ai PRESTATORULUI. Regulile de tratare a incidentelor pot fi modificate doar la solicitarea persoanei/persoanelor responsabile cu derularea contractului al ACHIZITORULUI.

Orele de serviciu (orele de suport la PRESTATOR): 09:00 am - 17:00 pm în zilele declarate lucrătoare.

Pentru tratarea incidentelor care afectează funcționalitățile sistemului, serviciile vor fi asigurate 8h x 5 zile.

Pentru incidentele repetabile în sistem, PRESTATORUL va întocmi rapoarte trimestriale referitoare la cauzele care le-au generat și va face propuneri pentru soluționarea lor. În cadrul acestui document va detalia consecințele apărute ca urmare a modificărilor intervenite în sistem, inclusiv din punct de vedere al suportabilității sistemului și va face propuneri pentru preîntâmpinarea repetării incidentelor.

## Capitolul II - DETALIEREA SERVICIILOR SOLICITATE

Cadrul general de desfășurare a serviciilor suport pentru aplicațiile de gestiune a platformei destinată managementului achizițiilor sectoriale este definit de versiunea ONE Framework instalată a sistemului, aplicațiile implementate, numărul de utilizatori, sistem de operare, bază de date, platforma, infrastructura.

Incidentele vor fi tratate conform specificațiilor de la Capitolul I - Tratarea incidentelor.

**Condiții specifice:** pentru platforma destinată managementului achizițiilor sectoriale, produsul COTS implementat este constituit de platforma ONE Framework. Pentru ca soluția ONE Framework să satisfacă exact nevoile ACHIZITORULUI a fost necesară modificarea unor funcționalități ale programelor furnizate, modificări care sunt efectuate folosind unele software integrate în program, livrate împreună cu programul, care nu au necesitat dezvoltare de cod sursă suplimentar. Această posibilitate de modificare a funcționalităților aplicației reprezintă o facilitate pusă la dispoziția clientului, care poate pe viitor să gestioneze aplicația în funcție de necesitățile sale.

Ofertantul trebuie să prezinte ACORDUL din partea producătorului soft-ului actual, denumit ONE Framework, de a face configurările în aplicație și pentru a desfășura acțiuni ce implică vizualizarea și editarea bazei de date și a codului sursă a programului existent.

În lipsa acestui acord din partea producătorului actual, PRESTATORUL se obligă să înlocuiască pe cheltuiala sa, respectând cerințele caietului de sarcini care au stat la baza sistemului, aplicația pentru care nu are acest acord, cu condiția să nu întrerupă activitatea ACHIZITORULUI și preluarea datelor să fie asigurată de PRESTATOR exclusiv pe cheltuiala sa.

Soluția de înlocuire a soluției actuale trebuie să cuprindă minim funcționalitățile soluției ONE ERP împreună cu modalitatea de verificare ce va fi folosită în cadrul - în propunerea tehnică.

În cadrul propunerii tehnice se vor verifica toate funcționalitățile conform specificațiilor prezentului caiet de sarcini. Neîndeplinirea sau îndeplinirea parțială sau defectuoasă a oricăreia dintre aceste cerințe va duce la declararea ofertei ca neconformă.

Noua aplicație va avea ca modalitate de licențiere perpetuă fără limită de utilizatori sau număr de stații după care se accesează.

Atenție! PRESTATORUL, va avea obligația de a presta serviciile solicitate prin prezentul Caiet de sarcini astfel încât funcționalitățile modulelor și submodulelor care alcătuiesc arhitectura funcțională a sistemului integrat să fie menținută.

### 2.1 Servicii de asistență tehnică și suport tehnic

Vor fi prestate de către PRESTATOR utilizând resurse cu nivel de competență adecvat. Activitatea se va desfășura atât off-site (din sediul PRESTATORULUI) cât și, dacă va fi cazul, on-site (în sediile ACHIZITORULUI).

ACHIZITORUL va solicita asistență tehnică/ suport tehnic de la PRESTATOR pentru rezolvarea oricărei probleme apărute la nivel de aplicație, platforme, baze de date, infrastructură, în relația sa cu utilizatorii cheie și utilizatorii finali.

ACHIZITORUL va pune la dispoziție personal specializat care să asigure necesarul de servicii solicitate de PRESTATOR, în condițiile menționate în caietul de sarcini.

**ACHIZITORUL solicită suport tehnic de următoarele tipuri:**

- a. Suport în administrare;
- b. Suport în rezolvarea erorilor (suport corectiv);
- c. Suport în realizarea, modificarea și generarea rapoartelor;

PRESTATORUL va asigura:



- Cordonarea operațiunilor și înregistrărilor de tip Helpdesk, așa cum au fost menționate în Caietul de Sarcini (monitorizarea înregistrării reclamațiilor, urmărirea stadiului de soluționare a acestora, identificarea naturii problemelor);
- Răspunsul la sesizările adresate echipei de Helpdesk cu privire la problemele semnalate; prioritizarea SR-urilor (service requests);
- Răspunsul la întrebări de rutină, cereri de deservire; oferirea de asistență către apelatori când este posibil;
- escaladarea situațiilor de urgență către nivelele superioare de suport (nivel 2-3);
- întocmirea documentației sau oferirea de instrucțiuni de lucru către utilizatori;
- Oferirea de asistență tehnică către ACHIZITOR prin web sau prin unelte de Remote Assistance. În cazul în care ACHIZITORUL solicită, asistența tehnică se poate acorda și la sediul ACHIZITORULUI.

## 2.2 Servicii de mentenanță preventivă și corectivă

Cuprind mentenanța licențelor specifice fiecărui modul și mentenanța operațională pentru aplicații și baze de date.

Mentenanța licențelor: Suport de licență (actualizare, adaptare, prevenție, corecție) oferită ACHIZITORULUI de către producător prin intermediul ofertantului, în conformitate cu licența deținută. În acest caz, Prestatorul trebuie să furnizeze și să actualizeze documentația tehnică și manualele de utilizare și administrare ca urmare a adaptărilor, actualizărilor, îmbunătățirilor sau extinderii de funcționalități.

Mentenanța operațională preventivă și corectivă a aplicațiilor și a bazelor de date: include activități de prevenție, corecție, adaptare, îmbunătățire, care impun operații de întreținere, instalare, reparare, corecție, migrare de date, upgrade, update, aplicare patch-uri, copii de siguranță (back-up), restaurare de date, pentru: licențe, aplicații, platforme, baze de date, sisteme de operare, echipamente, conform capitolului Definiții (mentenanță).

Achizițiile de actualizări de licență sunt în responsabilitatea ACHIZITORULUI.

ACHIZITORUL solicită servicii pentru:

Îmbunătățirea software-ului - PRESTATORUL va propune și va pune la dispoziția ACHIZITORULUI îmbunătățirile software de la producători pe durata desfășurării contractului.

PRESTATORUL va instala și implementa aceste îmbunătățiri, doar la solicitarea și cu acordul ACHIZITORULUI.

Informarea - PRESTATORUL va informa ACHIZITORUL despre programul de versiuni planificate (release) pentru a fi lansate și despre îmbunătățirile de program (enhancement).

PRESTATORUL va executa:

- Actualizare de versiune - PRESTATORUL va efectua actualizări de programe (up-date, up-grade), incluzând noi versiuni și ediții, anunțate pe perioada contractului, pe măsură ce ele devin disponibile comercial și DACĂ ACHIZITORUL LE VA SOLICITA;
- Servicii de back-up și recovery - PRESTATORUL va efectua servicii de back-up și recovery pentru sistemul de operare, aplicații și bazele de date ale acesteia;
- Intervenții în caz de incidente - PRESTATORUL va asigura funcționarea în parametrii de disponibilitate solicitați efectuând toate procedurile necesare pentru menținerea în stare de operabilitate a sistemului integrat prin intervenție activă sau proactivă;
- Modificări asupra sistemului software pentru a corecta probleme de funcționare - defecte - descoperite în timpul exploatarei;

Defectele sunt raportate de utilizatorii sistemului. Pentru buna gestionare a acestora, defectele vor fi raportate și urmărite printr-un sistem de management al defectelor, prin care:

- Defectele sunt documentate în detaliu pentru a putea fi analizate și corectate de echipa de dezvoltatori, dar și verificate de echipa de testare;
- Defectele sunt trecute printr-o serie de stări, ce vor caracteriza procesul de corectare și eliminare a lor;
- Fiecare defect este asignat, la fiecare moment, unui responsabil, care trebuie să efectueze o activitate legată de acesta, activitate care va determina mutarea defectului din starea actuală într-o nouă stare, conform fluxului de stări pentru defecte;
- Fiecărui defect îi este asignat un nivel de severitate. În funcție de nivelul de severitate asociat, diferă modul și timpul de reacție pentru soluționarea lui.

Asigurarea funcționalității programelor - În vederea asigurării funcționalității modulelor dezvoltate PRESTATORUL va efectua:

- Corectarea tranzațiilor configurate în sistem care nu se derulează conform documentației de proiect (documentație utilizatori finali, specificații tehnice, manual de administrare);
- Corectarea disfuncționalităților constatate pe parcursul derulării contractului a unor aplicații dezvoltate pentru ACHIZITOR; suport în rezolvarea erorilor sau incidentelor semnalate de ACHIZITOR;

- Modificarea la cerere a programelor astfel încât să corespundă cerințelor ACHIZITORULUI, în concordanță cu modificările de legislație;
- Actualizarea rapoartelor și a formularelor dezvoltate;
- Realizarea copiilor de rezervă (backup);
- Escaladarea erorilor la PRODUCĂTORII aplicațiilor în cazul în care este necesar;
- Aplicarea "Support Package";
- Activități de upgrade și aplicare patch-uri RDBMS;

Asigurarea documentației - În vederea menținerii la zi a evoluției sistemului integrat PRESTATORUL va efectua:

- Actualizarea manualului de dezvoltări pentru aplicații inclusiv descrierea interfețelor proceselor cu alte entități de servicii. Documentarea corecțiilor configurărilor din sistem (minute, discuții între echipele ACHIZITORULUI și PRESTATORULUI);
- Actualizarea în limba română a manualelor de utilizare în conformitate cu ultimele modificări ale programului și cu practicile la zi.

#### Supervizarea sistemului

Inspecția și supervizarea aplicațiilor.

Restaurarea aplicațiilor în caz de necesitate și administrare intră în responsabilitatea PRESTATORULUI.

ACHIZITORUL solicită de asemenea servicii de mentenanță pentru:

- Optimizarea funcționalității aplicațiilor pe măsură ce cantitatea de date din sistem crește;
- Rezolvarea defectelor de aplicație (bug fixes) pentru problemele raportate de ACHIZITOR și restaurarea funcționalităților;
- Îmbunătățirea utilizării și a user tracking - adăugarea de view-uri care simplifică folosirea sistemului;
- Introducerea de notificări sau modificarea celor deja existente în aplicații;
- Introducerea de noi criterii de filtrare în scopul exportului datelor, dacă acestea sunt necesare pentru ACHIZITOR în luarea diverselor decizii și analize;
- Optimizarea performanțelor;
- Menținerea integrării cu alte aplicații;
- Efectuarea și verificarea corectitudinii operațiilor de backup, corespunzător procedurilor de backup predefinite.

PRESTATORUL va transmite în format electronic către ACHIZITOR, în scopul monitorizării activității, toate procedurile realizate.

### **2.3 Servicii de administrare și configurare**

Vor fi oferite de PRESTATOR și vor consta în activități de administrare și configurare pentru aplicație, platformă, workflow, baze de date.

Vor fi asigurate de PRESTATOR doar la cererea expresă a ACHIZITORULUI și presupun:

- Servicii de configurare specifice a aplicațiilor;
- Actualizarea listei utilizatorilor prin introducerea sau ștergerea unui utilizator;
- Testarea instalării userilor din punct de vedere al conectivității, forțarea aplicării în mod adecvat a politicilor;
- Documentarea schimbărilor de configurare luate în timpul instalării;
- Managementul serviciilor active pe servere (activări/dezactivări);
- Remedierea defectelor aplicației și restaurarea funcționalităților lipsă;
- Adăugarea de view-uri care simplifică folosirea sistemului
- Adăugarea în interfață de câmpuri noi, fără dezvoltări suplimentare;
- Monitorizarea răspunsului aplicațiilor;
- Administrarea bazelor de date;
- Actualizarea documentației care trebuie să acopere aspectele istorice, cum ar fi cerințele de design care au fost încorporate, schimbările suferite, feedback-ul din partea utilizatorilor;
- Verificarea corectitudinii operațiilor de backup;
- Verificarea stării de funcționare a serverelor;
- Monitorizarea logurilor;
- Furnizarea de rapoarte privind activitățile de administrare precum și a stării de sănătate a sistemului (infrastructura hard/soft, aplicații, platformă, baze de date);
- Monitorizarea activității bazei de date și luarea de măsuri necesare funcționării optime;
- Verificarea statisticilor de funcționare a serverelor și cele care arată tendința de exploatare (supraîncărcare la nivel de procesare, supraîncărcare la nivel I/O, depășire de memorie) și luarea de măsuri necesare corectării (realocare de procesor, memorie I/O);
- Monitorizarea memoriei consumată de servere;
- Actualizarea documentației de sistem în cazul producerii de modificări;

- Verificarea și corectarea fragmentării bazelor de date.

Toate aceste servicii vor fi asigurate la cerere, în funcție de nevoi. Acestea vor fi însoțite de o notă de intervenție, validate de responsabilul ACHIZITORULUI.

Activități de administrare proactivă a sistemului integrat vor fi asigurate de PRESTATOR doar la cererea expresă a ACHIZITORULUI. Printre acestea se numără:

Activități de bază:

- Verificare/ Monitorizare;
- Verificarea log-ului sistemului;
- Verificarea stării proceselor de lucru;
- Verificarea erorilor în execuție;
- Verificarea job-urilor (Background Jobs) ;
- Verificarea realizării backup-ului.

Activități la nivelul bazei de date:

- RDBMS: Verificarea log-ului bazei de date;
- RDBMS: Monitorizarea creșterii bazei de date;
- RDBMS: Evaluarea job-ului care verifică starea bazei de date;
- RDBMS: Verificarea și crearea bazei de date;
- RDBMS: Verificarea indecșilor lipsă;
- RDBMS: Verificarea stării fizice a bazei de date;
- RDBMS: Întreținerea creșterii bazei de date;
- RDBMS: Schimbarea parolelor administrative;
- RDBMS: Analiza stării bazei de date;
- RDBMS: Schimbarea parolei utilizatorilor cu drepturi administrative.

Activități la nivelul sistemului de operare:

- OS: Verificarea log-ului sistemului de operare;
- OS: Monitorizarea utilizării sistemelor de fișiere.

Activități legate de performanța sistemului:

- Verificarea performanței bazei de date;
- Verificarea performanței/încărcării sistemului;
- Verificarea activității la nivelul sistemului de operare (verificarea activității proceselor la nivelul sistemului de operare, activități legate de managementul memoriei - verificarea utilizării swap-ului și verificarea memoriei disponibile) ;
- Performanța: Verificarea trend-urilor în funcționarea sistemului și analiza creșterii bazei de date.

Activități generale de administrare ale sistemului integrat vor fi asigurate de PRESTATOR doar la cererea expresă a ACHIZITORULUI. Printre acestea se numără:

- Administrarea aplicațiilor (mediu de producție, mediu de testare și mediu de dezvoltare), a bazei de date și a sistemului de operare;
- Analiza funcționării sistemului, rezolvarea erorilor apărute, a cauzelor și a implicațiilor acestora;
- Supervizarea proceselor batch;
- Supervizarea interfețelor cu alte module;
- Comandarea și testarea de patch-uri standard pentru aplicație;
- Asigurarea comunicării și implicării producătorului pentru rezolvarea problemelor;
- Acțiuni de analiză și optimizare a timpilor de răspuns ai sistemului, soluții pentru îmbunătățire privind performanța sistemului, utilizatorilor.

#### 2.4 Servicii de dezvoltare/ optimizare a funcționalităților existente (mentenanță evolutivă)

În cadrul acestei faze se operează modificări asupra sistemului software pentru a extinde setul de funcționalități oferite de acesta sau pentru a implementa optimizări de natură să îmbunătățească performanța sistemului și calitatea serviciilor oferite utilizatorilor săi.

Serviciile de optimizare a funcționalităților sistemului vor lua în considerare adaptarea sistemului la eventualele **modificări legislative și de proces** și prin eventuale dezvoltări aferente acestor modificări.

Serviciile de mentenanță evolutivă pot include adaptări, actualizări, îmbunătățiri sau extindere de funcționalități:

Adaptări, actualizări, îmbunătățiri ale funcționalităților sistemului ca urmare a:

- Modificărilor legislative și/sau organizaționale;
- Cerințelor/nevoilor de optimizare;
- Cerințelor utilizatorilor;
- Schimbărilor în arhitectura sistemului.

Extinderea funcționalităților existente ale aplicațiilor ca urmare a:

- Modificărilor legislative și/sau organizaționale;

- Cerințelor utilizatorilor.

Interoperativitatea cu alte sisteme în vederea asigurării importului/ exportului de date din/ în alte sisteme informatice gestionate de către ACHIZITOR.

Pentru realizarea serviciilor de mentenanță evolutivă PRESTATORUL va include în prețul mentenanței un număr de 168 de ore de dezvoltare pe care ACHIZITORUL le va utiliza după necesități.

Prestatorul va trebui să ofere asistență în administrarea implementării schimbărilor, ajutând la minimizarea riscurilor aferente și la evitarea întreruperilor potențiale ale activității.

## Capitolul III - MODALITATEA DE PREZENTARE A OFERTEI

### 3.1 Propunerea tehnică

Propunerea tehnică pentru toate categoriile de servicii se va prezenta și redacta în limba română, astfel încât să fie posibilă verificarea corespondenței cu specificațiile minime din Caietul de sarcini.

Oferta depusă va avea în vedere acoperirea tuturor cerințelor exprimate în Caietul de Sarcini. Acestea sunt minimale și obligatorii. Lipsa elementelor obligatorii din oferta tehnică va duce la descalificarea din punct de vedere tehnic a ofertei.

Nu vor fi acceptate oferte parțiale ci doar oferte complete, care satisfac toate cerințele prezentei documentații.

#### Prezentarea propunerii tehnice

Această prezentare trebuie să acopere cel puțin:

Durata de implementare și puncte de referință (milestones) - Se vor evidenția etapele și punctele de referință în derularea contractului.

Conținutul fiecărei părți a proiectului:

- Se va descrie structura de subcontractare a serviciilor de suport;
- Se va descrie modul de prestare a serviciilor ce fac obiectul contractului;
- Se va prezenta modul de cooperare cu personalul ACHIZITORULUI (ținând cont de competențele acestuia descrise în Caietul de sarcini).

Se va prezenta acordul din partea producătorului aplicațiilor de a face configurările în aplicație. În lipsa acestuia, PRESTATORUL se obligă să înlocuiască pe cheltuiala sa, respectând cerințele caietului de sarcini care au stat la baza sistemului, aplicația pentru care nu are acest acord, cu condiția să nu întrerupă activitatea ACHIZITORULUI și preluarea datelor să fie asigurată de PRESTATOR exclusiv pe cheltuiala sa. În acest caz, PRESTATORUL va transfera ACHIZITORULUI drepturile de proprietate intelectuală a codului sursă, în conformitate cu art. 12 alin. (1) din OUG nr. 41/2016 privind stabilirea unor măsuri de simplificare la nivelul administrației publice centrale și pentru modificarea și completarea unor acte normative. Oferta va include propunerea de aplicație conformă cu cerințele caietului de sarcini care a stat la baza realizării sistemului informatic inițial pentru care se solicită serviciile de mentenanță.

Conceptul de transfer de cunoștințe - Se solicită descrierea modelului propus pentru organizarea transferului de cunoștințe către personalul IT al ACHIZITORULUI implicat în activități de administrare. Transferul de cunoștințe trebuie să se facă atât ca urmare a modificărilor produse în arhitectura sistemului (up-date, up-grade, schimbarea soluției) cât și la nivelul uneltelor de gestiune centralizată a administrării utilizate de ACHIZITOR. Se va descrie capacitatea și modul de organizare a următoarelor activități: workshop-uri, instruire în locații specializate, documentarea schimbărilor.

Asigurarea calității - OFERTANȚII vor furniza toate informațiile necesare pentru demonstrarea capacităților sale de a asigura calitatea serviciilor oferite. Ofertanții vor prezenta modul prin care vor asigura calitatea serviciilor urmare a:

- Certificărilor de îndeplinire a standardelor de calitate deținute în perioada de tranziție (preluare contract) cât și în perioada de derulare a contractului;
- Experienței acumulate (contracte similare);
- Experienței echipei de suport (competențe, pregătire).

#### Echipa de suport

Ofertanții vor nominaliza în cadrul propunerii tehnice **echipa de suport**. Aceștia vor trebui să aibă responsabilități aferente activităților necesare realizării serviciilor solicitate prin caietul de sarcini.

Astfel, pentru efectuarea și ducerea la bun sfârșit a serviciilor solicitate în cadrul acestui contract, **echipa de implementare propusă de Ofertant va include un manager/coordonator de proiect și cel puțin un expert cheie - dezvoltator-software.**

Responsabilitățile Coordonatorului / Dezvoltatorului software include următoarele activități specifice:

- Analiza versiunii curente instalate, a integrității și completitudinii versiunii instalate în vederea identificării capabilității bazelor de date;

- Identifică disfuncționalități la nivelul sistemului integrat în cazul serviciilor de mentenanță corectivă;
- Propune și implementează soluții corective;
- Documentează activitățile;
- Elaborează fluxurile de informație și a specificațiilor de interconectare, dacă este cazul;
- Asigură serviciile de suport IT și serviciile privind managementul release-urilor;
- Modelează datele și asigură design-ul funcțional și al rapoartelor, în cazul mentenanței evolutive;
- Elaborează procedurile de administrare și monitorizarea bazelor de date;
- Participă activ în etapele activității de asistență tehnică/ suport tehnic, mentenanță, administrare/ configurare, dezvoltare/ optimizare pentru sistem;
- Participă în etapele de proiectare, implementare în mediul de producție și testare în vederea acceptanței, în cazul mentenanței evolutive;
- Elaborează specificațiile detaliate de dezvoltare, configurare și implementare (deployment), în cazul mentenanței corective și evolutive;
- Documentarea activităților;
- Actualizarea funcționalităților și structurilor de date existente ale soluției astfel încât să asigure conformitatea cu modificările legislative impuse de legislație precum și de actele normative apărute pe perioada de validitate a contractului care vizează funcționalitățile sistemului;
- Instruirea utilizatorilor, în cazurile în care se impune;
- Asistență (dacă e cazul) în sesiunile de testare integrată a componentelor dezvoltate în cazul mentenanței evolutive;
- Colaborează cu echipele de experți responsabile de celelalte module ce alcătuiesc sistemul integrat;
- Asigură interconectarea cu celelalte module ce alcătuiesc sistemul integrat.

#### **Cerințe minime ale experților propuși:**

Să dețină expertiză în dezvoltarea software folosind platforma ONE Framework dovedită prin participarea în contracte similare. Expertiza poate fi dovedită și prin recomandare din partea producătorului sau certificate de participare la cursuri ce vizează această tehnologie.

**Atenție! Pe lângă responsabilitățile detaliate mai sus, fiecare ofertant, trebuie să asigure cel puțin un expert (poate fi și unul din experții cheie) care va îndeplini următoarele activități:**

- Alcătuieste calendarul de activități corelat cu contractul de prestări servicii și anexele acestuia, disponibilitatea personalului Achizitor și resursele disponibile din partea Prestatorului;
- Soluționează incidentele în termenul preconizat;
- Propune, acolo unde este cazul, modificările care se impun cu privire la calendarul de activități, (re)alocarea resurselor sau modificarea termenelor;
- Menține relația cu toate părțile angrenate în lucru;
- Întocmește rapoartele lunare/ trimestriale de activitate;
- Este responsabil cu raportarea privind derularea contractului.

**Atenție! Prestatorul va trebui să-și asigure numărul de experți pentru a răspunde cerințelor caietului de sarcini. Neîndeplinirea condițiilor solicitate de ACHIZITOR în termenul specificat de către acesta, va conduce la penalizări.**

Niciun expert propus nu trebuie să se afle în vreun conflict de interese cu responsabilitățile acordate lor și/sau cu activitățile pe care le vor desfășura în cadrul contractului.

În plus, pe toată durata de implementare a contractului, Prestatorul va lua toate măsurile necesare pentru a preveni orice situație de natură să compromită realizarea cu imparțialitate și obiectivitate a activităților desfășurate pentru realizarea obiectivelor contractului.

Ofertantul trebuie să prezinte pentru fiecare membru al echipei un CV relevant, din care să reiasă pregătirea profesională și experiența în dezvoltarea și implementarea de aplicații pe platforma ONE Framework.

Prestatorul, în desfășurarea activității sale, este obligat să respecte legislația specifică privind protecția muncii. Informații detaliate privind reglementările care sunt în vigoare la nivel național și se referă la condițiile de muncă și protecția muncii, securității și sănătății în muncă, se pot obține de la Inspekția Muncii sau de pe site <http://www.inspectmun.ro/Legislatie/legislatie.html>. Propunerea tehnică va fi însoțită de Declarația prin care ofertantul să confirme că la elaborarea ofertei, a ținut cont de obligațiile referitoare la condițiile de muncă și protecția muncii, care sunt la nivel național, precum și că le va respecta pe parcursul îndeplinirii contractului de servicii. Informații detaliate privind reglementările care sunt în vigoare la nivel național și se referă la condițiile de muncă și protecția muncii, securității și sănătății în muncă. Toată corespondența va fi redactată în limba română, la fel ca și întocmirea ofertei de către ofertant, precum și toate documentele care au legătură cu oferta.

Toate cheltuielile pentru pregătirea și depunerea ofertelor vor fi suportate de către ofertanți. S.N.G.N. ROMGAZ S.A. nu poate fi făcut responsabil pentru aceste costuri, indiferent de rezultatul procesului de selecție a ofertelor.

### 3.2 Propunerea Financiară

Propunerea financiară va fi exprimată în lei fără TVA și va fi bazată pe următoarele considerente:

- Să acopere toate serviciile incluse în prezentul caiet de sarcini;
- Să acopere un total de 168 de ore de mentenanță evolutivă.

Propunerea financiară va fi prezentată după cum urmează:

Nr. crt.	Servicii oferite	Nr. luni	Abonament lunar (lei fără T.V.A.)	Preț total (lei fără T.V.A.)
1	Servicii de asistență tehnică/suport tehnic; Servicii de mentenanță preventivă și corectivă; Servicii de administrare/configurare; Servicii de dezvoltare/optimizare a funcționalităților existente (mentenanță evolutivă).	12		
<b>Total general lei fără TVA</b>				

Tariful ofertat trebuie să includă toate cheltuielile pe care ofertantul le-ar putea suporta pentru prestarea serviciilor care fac obiectul prezentului Caiet de Sarcini.

### 3.3 Atribuțiile și responsabilitățile părților

În raport cu serviciile solicitate și cu cerințele stipulate în prezentul Caiet de Sarcini, responsabilitățile și atribuțiile părților sunt:

#### Prestatorul are următoarele obligații principale:

- mobilizarea de resurse suficiente și cu expertiză adecvată pentru a asigura gestionarea contractului, astfel cum este solicitat la nivelul Caietului de Sarcini;
- îndeplinirea obligațiilor contractuale, cu respectarea bunelor practici din domeniu, a prevederilor legale și contractuale relevante, astfel încât să se asigure că obligațiile sunt îndeplinite la parametrii solicitați;
- asigurarea unui grad de flexibilitate în planificarea modalității de gestionare a contractului, pe toată durata de derulare a contractului;
- transmiterea datelor de identificare și de contact ale personalului alocat pentru executarea contractului;
- colaborarea cu personalul entității contractante alocat pentru verificarea serviciilor prestate și realizarea recepțiilor;
- reducerea, în măsura posibilă, la minim, a situațiilor de întârzieri în efectuarea serviciilor solicitate, minimizând astfel impactul negativ asupra entității contractante;
- asigurarea că orice documente, documentații și/sau instrucțiuni furnizate către personalul entității contractante sunt exacte și elaborate în conformitate cu bunele practici specifice în domeniu;
- prezentarea rapoartelor solicitate de personalul entității contractante, potrivit cerințelor de raportare stabilite prin Contract;
- colaborarea cu personalul entității contractante alocat pentru recepția serviciilor care fac obiectul contractului și pentru asigurarea serviciilor accesorii.

Obligațiile principale ale Ofertantului devenit Prestator se completează cu obligațiile prevăzute în condițiile contractuale.

#### Achizitorul are următoarele obligații principale:

- desemnarea unei persoane sau a unei echipe pentru monitorizarea contractului;
- punerea la dispoziția Prestatorului a tuturor informațiilor disponibile și necesare pentru derularea contractului în timpul stabilit și la nivelul de calitate și performanță prevăzut în Caietul de Sarcini;
- asigurarea accesului în spațiile în care urmează a se realiza livrarea, după caz instalarea produselor;
- mobilizarea tuturor resurselor care sunt în sarcina sa, pentru buna derulare a contractului;
- colaborarea cu Prestatorul pentru a identifica în timp util orice eventuale probleme care ar putea apărea pe parcursul derulării contractului;

- f. asigurarea acurateții oricăror informații puse la dispoziția Prestatorului pe durata derulării contractului;
- g. monitorizarea îndeplinirii tuturor cerințelor din Caietul de Sarcini și a oricăror elemente ale Propunerii Tehnice și Financiare pe durata derulării contractului, efectuarea și păstrarea unei arhive cu înregistrări pentru documentarea nivelului de performanță a Prestatorului;
- h. notificarea Prestatorului prin canalele de comunicație puse la dispoziție de acesta privind orice incidente sau disfuncționalități care intervin pe perioada de derulare a contractului;
- i. verificarea tuturor documentelor asociate recepției serviciilor care fac obiectul contractului, respectiv care confirmă prestarea serviciilor potrivit condițiilor de calitate stabilite în Caietul de sarcini.

### 3.4 Recepția serviciilor

Recepția serviciilor se va efectua pe bază de proces verbal de recepție și acceptanță semnat de prestator și reprezentanții entității contractante.

Recepția serviciilor se va realiza lunar pe baza procesului verbal însoțit de un raport lunar de activitate privind serviciile prestate, incidentele semnalate, incidentele remediate și în curs de remediere, termenul de remediere, funcționarea sistemului și recomandări pentru îmbunătățirea sistemului și dacă este cazul numărul de ore efectuate pentru realizarea serviciilor de mentenanță evolutivă.

Recepția lunară se va realiza după verificarea funcționalității sistemului, testarea remedierilor efectuate și numai după ce toate incidentele au fost remediate. În cazul în care la recepția lunară sunt incidente aflate în curs de remediere dar acestea nu au depășit termenul maxim de rezolvare, acestea nu vor face obiectul recepției.

Procesul verbal de recepție va include unul din următoarele rezultate:

- a) admiterea recepției cu sau fără obiecții;
- b) suspendarea recepției;

Comisia de recepție, din care fac parte persoanele responsabile cu urmărirea contractului, recomandă suspendare recepției când:

- i. se constată existența unor erori, defecte ori deficiențe care sunt de natură să afecteze funcționarea sistemului conform destinației sale, dar care pot fi remediate;
- ii. se constată existența unor incidente neremediate, dar care pot fi remediate;
- iii. se constată existența, în mod justificat, a unor suspiciuni rezonabile cu privire la calitatea serviciilor prestate și este necesară realizarea unor verificări/teste suplimentare pentru a le clarifica;
- iv. Prestatorul nu pune la dispoziția comisiei de recepție documentele prevăzute în contract și caietul de sarcini (dacă este cazul).

În cazul în care comisia de recepție decide suspendarea procesului de recepție, aceasta încheie un proces-verbal de suspendare a procesului de recepție în care consemnează decizia de suspendare, motivul suspendării, precum și termenul de remediere, iar Achizitorul comunică Prestatorului decizia comisiei în maximum 1 zi lucrătoare de la luarea la cunoștință a procesului-verbal de suspendare a procesului de recepție, împreună cu un exemplar al acestuia. Termenul de remediere nu poate depăși 2 zile de la data încheierii procesului-verbal de suspendare a procesului de recepție. În cazul în care Prestatorul nu remediază aspectele constatate și nu adoptă măsurile recomandate în cadrul procesului-verbal de suspendare a procesului de recepție în termenul stabilit, comisia de recepție va decide respingerea recepției.

### 3.5 Modalități și condiții de plată

Facturile furnizate vor fi emise și completate în conformitate cu legislația română în vigoare, respectiv se vor emite facturi electronice și se vor transmite prin sistemul național privind factura electronică RO e-Factura.

Facturarea serviciilor se va face lunar sub forma de abonament și vor fi însoțite de procesul verbal de recepție și acceptanță servicii, de raportul lunar și de raportul trimestrial la sfârșitul fiecărui trimestru. Plata facturii va fi făcută către Prestator, prin Ordin de Plată, în termen de 30 de zile de la data înregistrării facturii la Entitatea Contractantă. Plata se va face prin transfer bancar în contul Prestatorului, având la bază procesul verbal de recepție a serviciilor prestate.

## Capitolul IV - Alte informații

### 4.1 Durata contractului

Durata contractului este de 12 luni calendaristice de la semnarea contractului de ambele părți.

#### **4.2 Cerințe de integrare**

Activitățile desfășurate conform caietului de sarcini nu trebuie să afecteze integrările existente cu alte sisteme decât în condițiile în care S.N.G.N. ROMGAZ S.A. o va cere.

#### **4.3 Securitatea informației**


Politica de securitate a S.N.G.N. ROMGAZ S.A. are ca scop asigurarea integrității, confidențialității și disponibilității informației. Confidențialitatea se referă la protecția datelor împotriva accesului neautorizat. Fișierele electronice create, trimise, primite sau stocate folosind sistemele proprii, administrate și sub controlul S.N.G.N. ROMGAZ S.A. sunt confidențiale.

Integritatea se referă la măsurile și procedurile utilizate pentru protecția datelor împotriva modificărilor sau distrugerii neautorizate. În relația dintre beneficiar și prestatorul de servicii se va stabili CONTRACTUAL faptul că toate informațiile beneficiarului la care furnizorul are acces sunt CONFIDENȚIALE. Informațiile vor fi folosite numai în scopul îndeplinirii sarcinilor contractuale și nu vor fi divulgate unor terți.

#### **4.4 Anexe**

Măsurile privind sănătatea și securitatea în muncă, protecția mediului și apărarea împotriva incendiului, sunt anexate caietului de sarcini.



	<b>CERINȚE DE SECURITATE ȘI SĂNĂTATE ÎN MUNCĂ PENTRU ACHIZIȚIA DE SERVICII</b>	<b>Cod: 02F-07-Act.3.2</b>
	<i>Suport IT și actualizare informatică pentru platforma destinată managementului achizițiilor sectoriale</i>	<b>Pag. 1 / 1</b>

ANEXA nr. <sup>1</sup>..... la Caietul de sarcini nr. ....

NR. 25507 / 19.06.2024

Serviciul Achiziții Directe și Proceduri Simplificate  
CPV: 72000000-5

1. Documente obligatorii în faza de adjudecare și ulterior, la livrarea produselor sau prestarea serviciilor/lucrărilor  
*Toate documentele vor fi prezentate în limba română. Documentele emise în altă limbă vor fi însoțite de traduceri autorizate.*

**1.1 Pentru serviciile desfășurate pe amplasamente aparținând S.N.G.N. Romgaz S.A.**

Nu este cazul.


2. Cerințe obligatorii la finalul contractului

**2.1 Pentru servicii:**

Nu este cazul.

**Notă:**

Prezentele reglementări nu sunt limitative. Pe toată perioada derulării contractului, contractorul va respecta legislația din domeniul securității și sănătății în muncă, în vigoare, aplicabilă activităților pe care le desfășoară.

	CERINȚE DE PROTECȚIA MEDIULUI PENTRU ACHIZIȚIA DE: „Servicii de suport IT si actualizare informatica pentru platforma destinata managementului achizițiilor sectoriale”	Cod: 02F-08-Act.3.1
		Pag. 1/1

ANEXA nr. <sup>2</sup>..... la Caietul de sarcini nr. 25.420/18.06.2024

Nr. 2550/19.06.2024  
Confidențial

Către:  
SERVICIUL ACHIZIȚII DIRECTE ȘI PROCEDURI SIMPLIFICATE

**1. Documente obligatorii în faza de adjudecare**

1.1 Nu este cazul.

**2. Documente obligatorii a fi prezentate de către ofertantul declarat câștigător, în termen de 10 zile lucrătoare de la data comunicării rezultatului procedurii**

2.1 Documente care să ofere informații cu privire la amprenta de carbon a serviciilor care fac obiectul achiziției.

**3. CERINȚE DE PROTECȚIA MEDIULUI ASOCIATE ASPECTELOR DE MEDIU POTENȚIALE**

3.1 Nu este cazul.

Data: 19.06.2024

---

NOTĂ: La completare, se vor elimina din formular cerințele care nu corespund achiziției.