

Nr. /



Aprobat,

Președinte-Director General

Cristian NIȚU

Avizat,

Director Executiv Buget-Finanțe

Albertina NASTASE

Avizat,

Director Executiv Tehnic

Liviu APOSTOL

Avizat,

Director Național de Vânzări

Mihai GROPOȘILĂ

Avizat,

Departament Juridic

Luciean TRIF

DOCUMENTAȚIE DE ATRIBUIRE

“Soluție software de billing destinată facturării clienților Radiocom ”

prin licitație deschisă

Coduri CPV: 48422000-2 ;51611100-9

Manager Departament IT&C

Adrian BOIARCIUC

Manager Departament Achiziții,

Derulari Contracte, Administrativ

Marian DINCĂ

CUPRINS :

<i>Secțiunea I</i>	–	<i>Fișa de date a achiziției</i>
<i>Secțiunea II</i>	–	<i>Formulare</i>
<i>Secțiunea III</i>	–	<i>Caiet de sarcini</i>
<i>Secțiunea IV</i>	–	<i>Model de contract</i>

SECȚIUNEA I.

FIȘA DE DATE A ACHIZIȚIEI

I. INFORMAȚII GENERALE

I.a). Autoritatea contractantă

Denumire: SOCIETATEA NAȚIONALĂ DE RADIOCOMUNICAȚII S.A.		
Adresa: Șoseaua Olteniței, nr.103, sector 4		
Localitate: București	Cod poștal: 041303	Țara: România
Persoana de contact: : Ligia MIHAIU	Telefon: 031 500 3029 Fax: 031 500 3666	
E-mail: ligia.mihaiu@radiocom.ro anamaria.iortoman@radiocom.ro	Program de lucru: Luni ÷ Joi: 8.00 – 16.30; Vineri: 8.00 – 14.00	
Adresa de internet: www.e-licitatie.ro Adresa autorității contractante: www.radiocom.ro		

I.b) Principala activitate sau activități ale autorității contractante

☐ ministere ori alte autorități publice centrale inclusiv cele subordonate la nivel regional sau local ☐ agenții naționale ☐ autorități locale ☐ alte institutii guvernate de legea publică ☐ instituție europeană/organizație internațională ☒ altele (specificați) Agent economic	☐ servicii publice centrale ☐ apărare ☐ ordine publică/siguranță națională ☐ mediu ☐ economico-financiare ☐ sănătate ☐ construcții și amenajarea teritoriului ☐ protecție socială ☐ cultură, religie și actv. recreative ☐ educație ☐ activități relevante ☐ energie ☐ apă ☐ poștă ☐ transport ☒ altele (specificați) <u>Radiocomunicatii</u>
---	--

Autoritatea contractantă achiziționează în numele altor autorități contractante:

☐ da ☒ nu

Alte informații și/sau clarificări pot fi obținute: ☒ **SEAP**

☒ la adresa mai sus menționată

☐ altele: (adresa/fax/interval orar)

Data limită de primire a solicitărilor de clarificări: **21.10.2011/ora limită : 12⁰⁰** /adresa: Șos.Olteniței nr.103, sector 4, cod postal 041303, Bucuresti, Romania.

Data limită de transmitere a răspunsului la clarificări: **25.10.2011**

Răspunsurile la solicitările de clarificări vor fi publicate în SEAP și pe site-ul autorității contractante la un link dedicat : **<http://www.radiocom.ro/achizitii/>**
Solicitările de clarificări, se transmit înainte de data specificată mai sus, prin fax/posta/direct la registratura Autorității Contractante.

Toate clarificările aferente proiectului vor fi postate la adresa de internet www.e-licitatie.ro.
Potențialii ofertanți au obligația de a urmări site-ul www.e-licitatie.ro

Orice operator economic interesat are dreptul de a solicita în scris clarificări privind documentația de atribuire în termenul prevăzut de legislație.

Autoritatea contractantă are obligația de a răspunde, în mod clar, complet și fără ambiguități, cât mai repede posibil, la orice clarificare solicitată, într-o perioadă care nu trebuie să depășească, de regulă, 3 zile lucrătoare de la primirea unei astfel de solicitări din partea operatorului economic. (art.91 (2) din OUG 34/2006 cu modificările și completările ulterioare)

În măsura în care clarificările sunt solicitate în timp util, răspunsul autorității contractante la aceste solicitări trebuie să fie transmis nu mai târziu de 6 zile înainte de data-limită stabilită pentru depunerea ofertelor.

În cazul în care operatorul economic nu a transmis solicitarea de clarificare în timp util, punând astfel autoritatea contractantă în imposibilitate de a respecta termenul prevăzut la alin. (1), aceasta din urmă are, totuși, obligația de a răspunde la solicitarea de clarificare în măsura în care perioada necesară pentru elaborarea și transmiterea răspunsului face posibilă primirea acestuia de către operatorii economici înainte de data limită de depunere a ofertelor.

I c) Cai de atac

Eventualele contestații se pot depune

- la Consiliul Național de Soluționarea Contestațiilor

Denumire: Consiliul Național de Soluționarea Contestațiilor	
Adresa: Str. Stavropoleos, nr.6, sector3	
Localitate: BUCUREȘTI	Cod poștal: 030084 Țara: ROMÂNIA
E-mail: office@cnscl.ro	Telefon: (+4) 021 310.46.41

Adresa internet: http://www.cnsc.ro	Fax: (+4) 021 310.46.42
--	-------------------------

I.d). Sursa de finanțare:

Se specifică sursele de finanțare ale contractului ce urmează a fi atribuit: Surse proprii	După caz, proiect/program finanțat din fonduri comunitare: da ☐ nu ☒ Dacă DA, faceți referire la proiect/program:
---	--

II.OBIECTUL CONTRACTULUI

II.1) Descriere

II.1.1) Denumire contract: Soluție software de billing destinată facturării clienților Radiocom		
II. 1.2) Denumire contract și locul de livrare: soluția de billing conform caietului de sarcini se va implementa la sediul autorității contractante		
(a) Lucrări ☐	(b) Produse ☒	(c) Servicii ☐
Execuție ☐ Proiectare și execuție ☐ Realizare prin orice mijloace corespunzătoare cerințelor specificate de autoritatea contractanta ☐	Cumpărare ☒ Leasing ☐ Închiriere ☐ Cumpărare în rate ☐	Categoria serviciului 2A ☐ 2B ☐
Principală locație a lucrării Cod CPV	Principalul loc de livrare: Șos. Olteniței 103, Sector 5, București Coduri CPV 48422000-2 Suite de pachete software 51611100-9 - Servicii de instalare de hardware	Principalul loc de prestare Șos. Olteniței 103, Sector 5, București Cod CPV
II.1.3) Procedura se finalizează prin : Contract de achiziție publică: ☒ Încheierea unui acord-cadru: ☐		
II.1.4) Durata contractului de achiziție publică: 9 luni		
II.1.5) Informații privind acordul-cadru (dacă este cazul): Nu este cazul		

II.1.6) Divizare pe loturi	da ☐ nu ☒
II.1.7) Ofertele alternative sunt acceptate	da ☐ nu ☒

II.2) Cantitatea sau scopul contractului

II.2.1) **Total cantități/prestații servicii/lucrări** (se vor include după caz, suplimentari de cantități și opțiuni, dacă există) : conform caietului de sarcini.

III. Condiții specifice contractului

III.1 Alte condiții particulare referitoare la contract (după caz)	da ☐ nu ☒
III.1.1. Contract rezervat (dacă DA scurta descriere)	da ☐ nu ☒
III.1.2. Altele (dacă DA, descrieți)	da ☐ nu ☒

IV: PROCEDURA

IV.1) Procedura selectată	
Licitație deschisă ☒	Negociere cu anunț de participare ☐
Licitație restrânsă ☐	Negociere fără anunț de participare ☐
Licitație restrânsă ☐	Cerere de oferte ☐
Dialog competitiv ☐	Concurs de soluții ☐

IV.2) Etapa finală de licitație electronică da ☐ nu ☒

IV.3) Legislația aplicată
1. ORDONANȚA DE URGENȚĂ nr. 34 din 19 aprilie 2006, privind atribuirea contractelor de achiziție publică, a contractelor de concesiune de lucrări publice și a contractelor de concesiune de servicii, cu modificările și completările aduse de: Legea nr. 337 din 17 iulie 2006; Rectificarea nr. 337 din 17 iulie 2006; Legea nr. 128 din 5 mai 2007; Ordonanța de Urgență nr. 94 din 26 septembrie 2007; Decizia nr. 569 din 15 mai 2008; Ordonanța de Urgență nr. 143 din 28 octombrie 2008; Ordonanța de Urgență nr. 228 din 30 decembrie 2008; Ordonanța de Urgență nr. 19 din 7 martie 2009; Ordonanța de Urgență nr. 76 din 30 iunie 2009, Ordonanța de Urgență nr. 76 din 30 iunie 2010 cu modificările și completările ulterioare, Legea nr. 278/24.12.2010 Publicată în M.Of. Nr. 898/31.12.2010. 2. HOTĂRÂRE nr. 925 din 19 iulie 2006 pentru aprobarea normelor de aplicare a prevederilor referitoare la atribuirea contractelor de achiziție publică din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2006, modificată prin H.G. 834 din 22 iulie 2009, publicată în Monitorul Oficial nr. 515 din 27 iulie 2009, cu modificările și completările ulterioare. 3. ORDIN Nr. 314 din 12 octombrie 2010 al președintelui Autorității Naționale pentru Reglementarea și Monitorizarea Achizițiilor Publice nr. 314/2010 privind punerea în aplicare a certificatului de participare la licitații cu oferta independentă.

V. CRITERII DE CALIFICARE A PARTICIPANȚILOR

V.1) Situația personală a candidatului

Atenție:

- Încadrarea în una sau mai multe dintre situațiile prevăzute la art.180 și la art.181 din OUG 34/2006 cu modificările și completările ulterioare, precum și neprezentarea Formularului nr. 2a atrage excluderea ofertantului din procedură
- În cazul în care oferta este depusă de o asocieră, fiecare asociat (inclusiv liderul) va prezenta documentele și formularele menționate mai jos.

În cazul în care persoana care semnează declarațiile /formularele solicitate nu este reprezentantul legal al operatorului economic (lider, asociat, subcontractor) se va atașa o împuternicire pentru acesta.

Declarație privind neîncadrare în prevederile art.180 și 181 din OUG 34/2006 -situația personală a operatorului economic

Solicitat ☒ Nesolicitat ☐

Cerința este obligatorie în vederea calificării .

1. Se va completa Declarația privind Calitatea de participant la procedură (**Formularul nr. 1**)
2. Se solicită completarea și prezentarea **Formularului nr. 2** din Secțiunea II Formulare - original
3. Se solicită declarație pe propria răspundere prin care se certifică faptul că participarea la aceasta procedura este făcută în concordanță cu regulile de concurență - Certificat de participare la licitație cu ofertă independentă - completarea și prezentarea **Formularului nr. 2a** din Secțiunea II Formulare – original
4. Certificate constatatoare, în original sau copie legalizată, privind îndeplinirea obligațiilor de plată a taxelor și impozitelor la bugetul general consolidat (bugetul de stat și local), emise cu cel mult 30 zile înainte de data limită de depunere a ofertei sau echivalent pentru operatorii economici străini. Impozitele și taxele pentru care s-au acordat înlesniri la plată (amânări, eşalonări, compensări, ...) de către organele competente, nu se consideră obligații exigibile de plată, în măsura în care s-au respectat condițiile impuse la acordarea înlesnirilor.
5. Cazierul fiscal al companiei, valabil la data deschiderii ofertelor.

	6. Cazierul judiciar al companiei, valabil la data deschiderii ofertelor (pentru țările în care este aplicabil). 7. Cazier judiciar al persoanei care semnează Formularul nr.2, valabil la data deschiderii ofertelor. În cazul în care declarația menționată este semnată de o persoană împuternicită, alta decât reprezentantul legal, se va prezenta cazierul judiciar pentru această persoană precum și cel al reprezentantului legal care a împuternicit această persoană. Operatorii economici nerezidenți (străini): vor prezenta certificatele/documentele echivalente însoțite de traduceri legalizate în limba română. Se pot prezenta și orice alte acte doveditoare (certificate) echivalente în condițiile art.182 din OUG nr.34/2006 cu toate completările și actualizările ulterioare.
V.2) Capacitatea de exercitare a activității profesionale (înregistrare)	
Persoane juridice/fizice romane Solicitat ☒ Nesolicitat ☐	Cerința este obligatorie în vederea calificării ofertantului. Se solicită certificat constatator emis de Oficiul Registrului Comerțului, în original, copie legalizată, sau copie lizibilă cu mențiunea conform cu originalul emis cu cel mult 30 zile înainte de data limită de depunere a ofertei, din care să reiasă autorizarea activităților de mai sus, specifice pentru realizarea obiectului contractului care va fi atribuit în urma prezentei proceduri. - nu sunt înscrise mențiuni cu privire la aplicarea Legii nr.85/2006 privind procedura insolvenței, sau că societatea se află în incapacitate de plată.
Persoane juridice /fizice străine Solicitat ☒ Nesolicitat ☐	Cerință obligatorie: documente care dovedesc o formă de înregistrare / atestare ori apartenență din punct de vedere profesional. Documentele vor fi prezentate în original sau copie legalizată, însoțite de traducere legalizată în limba română.
V. 3) Situația economico-financiară	
	Ofertantul trebuie să completeze Formularul nr. 3 –

Informații privind situația economico-financiară Solicitat ☒ Nesolicitat ☐	Informații generale din Secțiunea II Formulare - original. În cazul în care oferta este depusă de o asocieră, fiecare membru al asocierii va prezenta acest formular. Cerințe minime: 1. Media cifrei de afaceri globale ce vizează anii 2008,2009,2010 să fie de minim 3.500.000 Euro. Convertirea în Lei și Euro se va realiza la cursul mediu stabilit de Banca Centrală Europeană pentru anul respectiv. Ofertanții care trebuie să efectueze conversia altor monede decât Euro sau Lei vor utiliza ratele de schimb medii anuale stabilite de către Banca Centrală Europeană pentru anii respectivi. 2. Bilanțul contabil aferent exercițiului financiar 2010, <u>vizat și înregistrat de organele competente în condițiile art. 185 din OUG nr.34/2006,</u> cu toate completările și actualizările ulterioare. <u>Acesta trebuie să fie prezentat în copie certificată pentru conformitate cu originalul.</u> În cazul în care oferta este depusă de o asocieră, fiecare membru asociat va prezenta aceste documente.
Ofertantul care solicită reducerea cerinței privind cuantumul cifrei de afaceri și a garanției de participare la 50 % va prezenta o declarație pe proprie răspundere, conform Anexei 1 din Legea 346 / 2004 din care să rezulte că se încadrează în categoria I.M.M. - urilor.	
V.4) Capacitatea tehnică și/sau profesională	
Lista principalelor prestări de servicii în ultimii 3 ani Solicitat ☒ Nesolicitat ☐	Ofertantul trebuie sa completeze Formular nr. 4 – Declarație privind lista principalelor furnizări de produse/prestări de servicii în ultimii 3 ani, din Secțiunea II Formulare – original. 1. Ofertantul va face dovada încheierii în ultimii 3 ani a cel puțin unui contract similar din punct de vedere al complexității soluției propuse cu valoarea de minim 1.750.000 EUR. 2. Ofertantul va face dovada capacității sale de a livra soluții end-to-end operatorilor de telecomunicații. În acest context, end-to-end înseamnă integrarea unei soluții cu mediul operational existent al operatorului (de exemplu rețea, sisteme ERP, sisteme

	de plăți electronice, etc.); 3. Ofertantul va face dovada că a implementat în ultimii 3 ani pentru un operator de telecomunicații cel puțin un proiect de mentenanță și suport pentru infrastructura hardware și software; Nota: Se vor atașa documente suport (copii după contracte, recomandări și procesele verbale de recepție – preliminară sau finală) care vor conține obligatoriu date referitoare la: - Beneficiarii prestațiilor de servicii/furnizării - tipul serviciilor/ bunurilor livrate - perioada în care s-a realizat livrarea serviciilor/ furnizarea bunurilor; - valoarea serviciilor/furnizării.
Resurse umane și structura managementului:	
Solicitat ☒ Nesolicitat ☐	Ofertantul trebuie să prezinte informații referitoare la personalul de specialitate care va fi alocat pentru execuția proiectului, completând Formular nr. 6 – Lista cu personalul de specialitate din Secțiunea II Formulare - original. Ofertanții trebuie să pună la dispoziție o echipă alcătuită din experți, care să acopere cel puțin următoarele poziții: Experți cheie: Director de proiect Cerinte: • Studii superioare în domeniul Telecomunicații și/sau Tehnologia Informației (dovedită cu copie după Diploma de Licență) • Minim 10 ani experiență în managementul de proiecte IT&C • Certificare profesională independentă, recunoscută internațional, în domeniul managementului de proiect utilizând metodologia de proiect management propusă de ofertant (PMBok - PMI, ICB – IPMA, PRINCE 2 sau similar) (se va prezenta în copie) • Deținerea de competențe de nivel avansat privind o metodologie de management a serviciilor IT recunoscută la

	nivel internațional (dovedit prin certificate cum ar fi Information Technology Infrastructure Library – ITIL Foundation sau echivalent); Arhitect de Soluții Cerinte: • Studii superioare în domeniul Telecomunicații și/sau Tehnologia Informației (dovedită cu copie după Diploma de Licență) • Experiența de minim 5 ani în proiecte de implementare a soluțiilor de billing • Experiența în cel puțin un proiect de migrare de billing • Experiență în cel puțin 1 proiect de implementare a unei soluții de billing end-to-end Expert Tehnic Sisteme Hardware și Comunicatii Cerinte: • Studii superioare în domeniul Telecomunicații și/sau Tehnologia Informației (dovedită cu copie după Diploma de Licență) • Urmatoarele certificari profesionale (sau echivalente): - Cisco CCIE Routing and Switching și/sau - Cisco Express Foundation Design Specialist - Cisco Certified Network Professional Certified - CCNP și/sau - Cisco Certified Design Professional CCDP - Cisco Certified Network Associate –CCNA și/sau - Cisco Certified Design Associate - CCDA • Minim 10 ani experiență în domeniul Telecomunicații, respectiv infrastructura hardware și comunicații • Experiența în activitățile de livrare servicii de comunicații, definiții, design, construcție, instalare, folosire software specific – participarea la cel puțin 3 proiecte de complexitate similară <u>Alți experți:</u> Consultant Tehnic Baze de Date Cerinte: • Studii superioare de lungă durată finalizate cu diplomă de licență
--	--

	• Experienta de minim 10 ani in proiecte de implementare/dezvoltare pe tehnologiile de baze de date oferate • Experiență dovedita in implementarea a cel puțin un proiect informatic pentru un client din domeniul Telecomunicatii Analist programator Cerinte: • Studii superioare de lungă durată finalizate cu diplomă de licență • Experienta de minim 10 ani in proiecte de implementare/dezvoltare pe tehnologiile de programare oferate • Experiență dovedita in implementarea a cel puțin proiect informatic pentru un client din domeniul Telecomunicatii • Cunoaștere multiple limbaje de programare: Java, C, C++, PL/SQL Expert in securitatea informatiei Cerinte: • Studii superioare de lungă durată finalizate cu diplomă de licență • Experienta de minim 10 ani in proiecte de implementare/dezvoltare, din care cel puțin 5 pentru proiecte care au avut componente de evaluare a standardelor de securitate • Trebuie sa certifice faptul ca este membru al unei asociatii de audit si controlul sistemelor informatice recunoscuta la nivel mondial • Trebuie sa dovedeasca existenta urmatoarelor tipuri de certificari: CISA sau echivalent, CGIT sau echivalent, OSSTMM Professional Security Tester sau echivalent, MCSE Security sau echivalent, MCSA Security sau echivalent Pentru echipa de implementare a proiectului se vor prezenta următoarele: 1. Curriculum vitae pentru fiecare expert. 2. Documente suport pentru a susține cerințele minime formulate pentru fiecare expert: • copii ale documentelor care dovedesc calificarea, certificari, referinte de la angajatori;
--	--

	Un expert poate fi nominalizat pentru o singură poziție din cele identificate mai sus. Notă: Orice informație falsă furnizată de către operatorii economici în cadrul procedurii de achiziție publică poate conduce la excluderea acestora de la participarea la procedura de atribuire.
Informații privind asocierea Solicitat ☒ Nesolicitat ☐	Operatorii economici au dreptul de a se asocia cu scopul de a depune oferta comună. Într-o astfel de situație se va prezenta acordul de asociere din care vor rezulta cel puțin următoarele: • faptul că asociații sunt responsabili solidar și nelimitat de executarea contractului; • nominalizarea liderului asociației; • comunicările se vor face cu liderul asociației; • plățile se vor face către liderul asociației; • partea/părțile din contract care urmează să fie îndeplinită/îndeplinite de fiecare asociat în parte.
Informații privind subcontractanții Solicitat ☒ Nesolicitat ☐	a) Lista cuprinzând subcontractanții - Formularul nr. 8 - Declarație privind lista a subcontractanților și a specializării lor, din Secțiunea II Formulare – original, completat de către ofertant (sau liderul asocierii) și contrasemnată de membrii asocierii și subcontractori, dacă este cazul. Dacă situația nu se aplică, ofertantul va prezenta formularul completat cu mențiunea „Nu este cazul”.
V.5) Standarde de asigurare a calitatii	
1. Standarde de asigurare a calitatii Solicitat ☒ Nesolicitat ☐	• Prezentarea documentelor emise de organisme naționale sau internaționale acreditate care confirmă certificarea sistemului de management al calității (copie lizibilă cu mențiunea „conform cu originalul”), respectiv certificat ISO 9001 sau certificat echivalent.
V.6) Standarde de protecție a mediului	
1. Standarde de protecție a mediului Solicitat ☒ Nesolicitat ☐	A. Prezentarea documentelor emise de organisme naționale sau internaționale acreditate care confirmă certificarea privind respectarea standardelor cu privire la protecția mediului (copie lizibilă cu mențiunea „conform cu originalul”), respectiv ISO 14001:2004 sau echivalent. B. Prezentarea documentelor emise de organisme naționale sau internaționale acreditate care confirmă certificarea privind managementul

	pentru securitatea informatiei copie lizibila cu mentiunea „conform cu originalul”), respectiv ISO 27001 sau echivalent. C.Prezentarea documentelor emise de organisme naționale sau internaționale acreditate care confirmă certificarea privind managementul sanatatii si securitatii sociale copie lizibila cu mentiunea „conform cu originalul”), respectiv OHSAS 18001 sau echivalent.
Notă: Operatorii economici nerezidenți (străini): vor prezenta certificatele/documentele relevante însoțite de traduceri legalizate în limba română.	

VI. Depunerea ofertelor

VI.1. Limba de redactare a ofertei	Limba română
VI.2. Perioada de valabilitate a ofertei	90 de zile de la data stabilită pentru deschiderea ofertelor
VI.3. Garanție de participare Solicitat ☒ Nesolicitat ☐	Valoarea garanției de participare va fi de 140 000 lei. Perioada de valabilitate a garanției: 90 de zile de la data stabilita pentru deschiderea ofertelor Modul de constituire a garanției de participare: instrument de garantare emis in conditiile legii de o societate bancară ori de o societate de asigurări. 1)garanția de participare trebuie prezentată în ORIGINAL cel mai târziu la data și ora stabilite pentru deschiderea ofertelor 2)sa facă referire expresă la procedura organizată de autoritatea contractantă 3)să conțină în clar denumirea autorității contractante în favoarea căreia s-a constituit 4)valoarea garanției să corespundă sumei fixe solicitată prin documentația de atribuire 5)să aibă înscrisă valabilitatea pentru care a fost constituită, care trebuie să corespundă cu cea înscrisă în documentație. 6) să conțină parafa vizibilă a băncii emitente și/sau semnătura autorizată, 7)să fie emisă pentru operatorul economic care a depus

	oferta. 8) în cazul IMM-urilor se acceptă garanția constituită la 50% din valoarea stabilită, dar garanția de participare va fi însoțită de documentele referitoare la dovada calității de IMM (Anexa nr.66 din Secțiunea II-formulare) 9) garanția este irevocabilă 10) plata garanției se va executa necondiționat, respectiv la prima cerere a beneficiarului În cazul în care instrumentul de garantare provine din altă țară, acesta va fi tradus în limba română și legalizat. În cazul asocierii mai multor operatori economici, ofertantul care constituie garanția de participare este asocierea, garanția constituindu-se în numele liderului de asociere . Ofertele care nu sunt însoțite de garanția de participare, astfel cum a fost solicitat în documentația de atribuire, vor fi respinse în cadrul ședinței de deschidere a ofertelor, conform art.33 alin.(3), lit.b din HG.nr.925/2006. Autoritatea contractantă are dreptul de a reține garanția de participare, ofertantul pierzând astfel suma constituită, atunci când acesta din urmă se află în oricare dintre situațiile prevăzute la art.87 alin(1) punctul a) și punctul c) din HG.nr.925/2006 precum și art.278^{1*} din OUG 34/2006. Notă: 1. În conformitate cu <i>Legea nr. 346/2004 privind stimularea înființării și dezvoltării întreprinderilor mici și mijlocii</i>, cu modificările și completările ulterioare, IMM-urile <u>pot solicita reducerea cu 50% a garanției de participare prin prezentarea documentelor justificative corespunzătoare.</u> 2. <u>Autoritatea contractantă</u> va elibera/restitui garanția de participare conform prevederilor art. 88 din H.G. nr. 925/2006.
VI.4. Modul de prezentare a ofertelor	• Oferta va cuprinde documentele de calificare, propunerea financiară și propunerea tehnică; • Oferta va avea caracter ferm și obligatoriu pe toată perioada de valabilitate și va trebui semnată, pe propria răspundere, de către ofertant sau de către persoana împuternicită legal de către acesta. Propunerea tehnică: Ofertanții vor prezenta propunerea tehnică astfel încât să se asigure posibilitatea verificării corespondenței

	propunerii tehnice cu specificațiile tehnice prevăzute în cadrul Secțiunii III - „Caietul de sarcini”. Propunerea tehnică va conține: - O descriere detaliată a bunurilor și serviciilor oferite în conformitate cu cerințele din Caietul de Sarcini, incluzând toate documentele suport pentru fiecare articol. - O corespondență punct cu punct între cerințele din caietul de sarcini și funcționalitățile oferite - O descriere a metodologiei de abordare - Formularul nr. 13 – Graficul de livrare/prestare, din Secțiunea V Formulare - original. Propunerea financiară va cuprinde: 1. Formularul de ofertă - Formularul nr. 11, din Secțiunea II Formulare - original; 2. Detalierea prețului ofertei (centralizator de preturi), conform Formularul nr. 12, din Secțiunea II Formulare - original. Echivalența Lei/Euro va fi dată de cursul de schimb publicat de Banca Națională a României pentru data de 10 octombrie 2011. La redactarea propunerii financiare, operatorii economici trebuie să aibă în vedere și impozitul datorat statului român pentru veniturile obținute de către nerezidenți pe teritoriul României. Moneda propunerii financiare și a contractului: LEUL. Preturile vor fi exprimate în condiție de livrare INCOTERMS 2000 “DDP București”, respectiv sediul central al Autorității contractante din București.
VI.5. Considerații privind depunerea ofertelor	1. Adresa la care se depune oferta: SOCIETATEA NATIONALA DE RADIOCOMUNICATII S.A, Șos. Olteniței nr. 103, sector 4, cod 041303, Bucuresti, Romania Telefon: 031 500 3001; fax: 031 500 3013. 2. Termenul limita de depunere a ofertelor: 01.11.2011 ora 10:00 (ora locală). 3. Oferta se va prezenta in limba romana, in forma scrisa, in original si una copie. In eventualitatea unei discrepante intre original si copii va prevala originalul. Originalul si copia trebuie sa fie tiparite sau scrise cu cerneala neradiabila, semnate si stampilate pe fiecare pagina de reprezentantul / reprezentantii autorizat / autorizati sa angajeze ofertantul in procedura de atribuire a contractului. Orice stersatura, adaugire, interliniere sau scris peste cel dinainte sunt valide doar daca sunt vizate de catre

	persoana / persoanele autorizata/autorizate sa semneze oferta . Documentele de calificare, propunerea tehnica si propunerea financiara, in original si copie, se vor prezenta in plicuri distincte, marcate corespunzator, care se vor introduce la randul lor in doua plicuri separate, pe care va fi marcat ORIGINAL si respectiv COPIE. Plicurile sigilate, vor fi introduse intr-un plic care va avea inscrite numele si adresa ofertantului, pentru a permite returnarea ofertei, fara a fi deschisa, in cazul in care oferta respectiva este declarata intarziata; la randul sau acest plic va fi introdus intr-un plic exterior, netransparent si inchis corespunzator, pe care va fi inscrisa adresa SOCIETĂȚII NAȚIONALE DE RADIOCOMUNICAȚII și următorul text: « A NU SE DESCHIDE INAINTE DE 01.11.2011 ora 11:00 ». Modificarea/retragerea ofertei: • Orice operator economic are dreptul de a-și modifica sau de a-și retrage oferta numai înainte de data limită stabilită pentru depunerea ofertei și numai printr-o solicitare scrisă în acest sens. • În cazul în care ofertantul dorește să opereze modificări asupra ofertei deja depuse, acesta are obligația de a asigura primirea și înregistrarea modificărilor respective de către autoritatea contractantă până la data limită pentru depunerea ofertelor. • Pentru a fi considerate părți ale ofertei deja depuse, modificările trebuie prezentate în conformitate cu prevederile de mai sus, precum și cu cele de la punctul I.5), cu amendamentul că pe plicul exterior se va marca în mod obligatoriu și inscripția "MODIFICARI". • Operatorul economic nu are dreptul de a-și retrage sau de a-și modifica oferta după expirarea datei limita stabilite pentru depunerea ofertelor, sub sancțiunea excluderii acestuia de la procedura pentru atribuirea contractului și executarea garanției de participare. • Împreună cu documentele de calificare, propunerea tehnică și propunerea financiară se vor mai depune: 1. Opisul conținând documentele depuse; 2. Scrisoarea de garanție bancară de participare (Formularul nr. 14) sau alt act doveditor de constituire a garanției bancare de participare; 3. Împuternicire legală – semnată de către administrator sau un alt document legal echivalent, în cazul în care semnatarul ofertei este altcineva decât administratorul firmei (original/traducere legalizată). Prin împuternicire se va autoriza semnatarul ofertei să angajeze ofertantul în procedura pentru atribuirea contractului.
VI.7) Data limită de depunere a ofertei	01.11.2011 ora 10:00

V.8) Posibilitatea retragerii sau modificării ofertei	a. Retragera sau modificarea ofertei este permisa numai inainte de data limita de depunere a ofertelor. b. Oferta depusa la o alta adresa a autoritatii contractante decat cea stabilita se returneaza nedeschisa. c. Oferta depusa dupa data si ora limita de depunere stabilita se returneaza nedeschisa.
V.9) Deschiderea ofertelor	Deschiderea ofertelor se va face la data de 01.11.2011 ora 11:00 la sediul autoritatii contractante: SOCIETATEA NATIONALA DE RADIOCOMUNICATII, Șos. Olteniței nr.103, sector 4, Bucuresti, Romania. Telefon:031 500.3001; fax:031 500 3013.

VII. CRITERII DE ATRIBUIRE

Criteriul de atribuire a contractului de achizitie este oferta cea mai avantajoasa din punct de vedere economic.

Metoda presupune clasificarea ofertelor in ordinea descrescatoare a punctajelor combinate, tehnic si financiar.

Ponderea punctajelor este urmatoarea:

A1 - Pretul ofertei	- max. 45 puncte
A2 – Servicii de implementare	- max. 10 puncte
A3 - Solutie tehnica	- max. 30 puncte
A4 – Managementul proiectului	- max.10 puncte
A5 – Serviciile de Instruire ofertate	- max. 5 puncte

Punctajul total acordat pentru fiecare oferta se calculeaza pe baza formulei:

TOTAL punctaj maxim = A1+A2+A3+A4+A5 =100 puncte.

DETALII PRIVIND APLICAREA ALGORITMULUI DE CALCUL

Punctajul pentru “pretul ofertei” se calculeaza astfel:

$$P_{\text{financiar}} = A1$$

A1. Pretul ofertei

a) Pentru cel mai scăzut dintre preturile ofertelor se acorda 45 de puncte;

b) Pentru alt preț decât cel prevăzut la lit. a), punctajul se acordă astfel:

$$A1 n = (\text{preț minim/preț ofertat}) \times 45$$

Preturile care se compară în vederea acordării punctajului sunt prețurile prevăzute în oferte exclusiv TVA-ul.

Punctajul aferent fiecărui factor de evaluare va fi stabilit în funcție de oferta tehnică comparată cu cerințele caietului de sarcini, factorilor de evaluare de mai jos.

Nici un factor de evaluare nu poate fi cotelat cu un punctaj superior celui înscris în grila de evaluare tehnică.

Oferta tehnică va fi evaluată în conformitate cu cerințele caietului de sarcini.

Simbol	Elementul punctat	Punctaj maxim
A2	Servicii de implementare	10
A3	Soluție tehnică	30
A4	Managementul proiectului	10
A5	Serviciile de Instruire oferite	5

Va fi declarată câștigătoare oferta care va obține cel mai mare punctaj total.

METODOLOGIE PUNCTARE	PUNCTAJ MAXIM
A1. Prețul ofertei a) Pentru cel mai scăzut dintre prețurile ofertelor se acordă 30 de puncte; b) Pentru alt preț decât cel prevăzut la lit. a), punctajul se acordă astfel: $A1 n = (\text{preț minim/preț ofertat}) \times 45$	45 puncte
A2. Serviciile de implementare	10 puncte, din care
0p Ofertantul nu prezintă procedura de analiză a proceselor legate de activitatea de bază a Beneficiarului și a propunerilor de optimizare a acestor procese pe baza unei metodologii de implementare software recunoscută internațional certificată de producătorul platformei software utilizate la realizarea soluției (OUM, RUP, AIM, etc.). 5 p Ofertantul prezintă procedura de analiză a proceselor legate de activitatea de bază a Beneficiarului, dar nu indică propuneri de optimizare a acestor procese pe baza unei metodologii de implementare software recunoscută internațional certificată de producătorul platformei software utilizate la realizarea soluției (OUM, RUP, AIM, etc.). 10 p Ofertantul prezintă procedura prin care se vor analiza procesele legate de activitatea de bază a Beneficiarului, precum și a propunerilor de optimizare a acestor procese pe baza unei metodologii de implementare software recunoscută internațional certificată de producătorul platformei software utilizate la	

realizarea solutiei (OUM, RUP, AIM, etc.).		
A3. Solutia tehnica		
Solutie Billing:		
Cerinta	Punctaj	
Architectural Requirements		
Sistemul propus trebuie sa se bazeze pe o platforma/server care permite modelarea dinamica pentru introducerea perfect coerenta de noi modele de afaceri și modificarea celor existente într-un mod sistematic. O asemenea platforma/server trebuie sa prezinte cel puțin: - Arhitectura Orientata pe Servicii - Service Oriented Architecture (SOA) - Management al utilizatorilor si drepturilor de acces - Motor pentru fluxuul de lucru - Workflow Engine - Motor de definire al logicii de business - Business Logic Defintion Engine - Acces la baza de date - Management si Monitorizare Procese - Instrumente de configurare bazate pe o interfata grafica de utilizator (GUI)	2	30 puncte
Sistemul propus trebuie sa prezinte cel puțin o functionalitate de management clienti si produs prin API-uri standard la aplicatii externe. De asemenea, trebuie sa poata comunica cu alte sisteme externe (de exemplu contabilitate generala - General Ledger, gateway-uri de banca) care furnizeaza un fel de API standard.	2	
Product Catalog and Rating		
Sistemul implementat trebuie sa precizeze ordinea în care resursa sub-balanta este consumata. De exemplu, daca un client are mai multe grupuri de minute gratuite cu perioade de valabilitate diferite, se utilizeaza reguli de consum pentru a indica ce minute se utilizeaza primele, pe baza timpului de începere si timpului de terminare valabilitatii.	2	
Sistemul propus trebuie sa suporte balante non-monetare (de exemplu minute, megabytes etc.) ca si "Credite - Wallets" pe care clientii pot sa le achizitioneze sau sa le primeasca drept bonus. Pot sa coexiste mai multe astfel de Wallets (de exemplu 2 wallets de cate 20 min fiecare) iar ordinea in care sunt consumate de catre motorul de taxare este determinata de catre prioriotatea asignata	2	
Account Maintenance		
Interfata Account Maintenance va permite customizarea regulilor de validare a campurilor de intrare, setand ca obligatoriu, optional, reguli de sintaxa (reguli pentru coduri postale, carti de identitate, algoritmi pentru codul fiscal) si altele. Furnizorul va declara ca produsul propus suporta	2	

reguli de validare a campurilor input si va descrie flexibilitatea acestuia.		
Discounting		
Sistemul trebuie sa includa un sistem de discount-uri flexibil care sa suporte discount-uri care pot fi: - Standard sau ad-hoc - Existente sau noi - Suma fixa sau procent - Subventii din taxe recurente (de exemplu aplicare de tarife de discount sau renuntarea la acestea pentru una sau mai multe perioade) In plus, unul sau mai multe discount-uri pot fi combinate pentru calculatii periodice.	2	
Billing		
Sistemul de billing trebuie sa permita folosirea de monede multiple in acelasi timp. De exemplu, toate calculele se pot face in EUR, USD, RON sau orice alta moneda (in functie de client) dar valorile totale sa fie prezentate clientului in RON. De asemenea, in RON trebuie sa fie toate valorile exportate catre sistemul financiar. Pentru ca acest lucru sa fie implementat este necesar sa fie mentinut in sistem un tabel cu ratele de schimb actualizate.	2	
Este cerut un instrument flexibil si eficient de management pentru billing. Ideal, operatorul ar trebui sa poata sa: - Monitorizeze rezultatele fiecarui pas in parte al procesului de billing - Includa sau sa excluda pasi de procesare permanent sau temporar - Puna pauza in rularea procesului de billing pentru a verifica unul sau mai multi pasi. Acest lucru este necesar in cazurile in care sunt introdusi noi pasi in proces sau logica unui pas existent a fost schimbata - Inverseze si rezultatele unei anumite rulari si posibil sa reexecute rularea - Finalizeze o rulare de billing la o stare in care sunt permise schimbari - Finalizeze o rulare de billing la o stare in care nu sunt permise schimbari - Programeze rularea sau pornirea la cerere	2	
Administratorul trebuie sa poata introduce orice ajustare de debit sau credit in orice moment in perioada dinaintea rularii procesului de. Rularea procesului de billing trebuie sa ia in considerare toate acestea fara interventie umana	2	
Payments & Collection		
Sistemul propus trebuie sa includa o componenta de server de plata pentru a facilita platile cu card de	2	

credit online si offline. Serverul de plata trebuie sa fie un motor inalt securizat si sa suporte standarde internationale de securitate a tranzactiilor		
Antivirus:		
Cerinta	Punctaj	
Configurarea filtrarii Proxy dupa mai multi parametri de filtrare	1	
Furnizorul solutiei trebuie sa ofere un timp minim de raspuns in cazul aparitiei de pericole noi (sub 2 ore).	1	
Sistem de protectie a perimetrului de retea:		
Cerinta	Punctaj	
Integrare cu baze de date Oracle existente în producție în acest moment, servere de fisiere care folosesc protocoale standard SMB/CIFS/SAMBA si interogari tip LDAP	1	
Posibilitatea de a folosi echipamente fizice preconfigurate (servere) sau mașini virtuale (tip virtual appliance) pentru componentele tip senzor sau consolă de management	2	
Solutie de Management și monitorizare a componentelor sistemului:		
Cerinta	Punctaj	
Consola trebuie sa fie web, fara instalare de plugin-uri si sa fie suportata de Internet Explorer, Mozilla, Google Chrome si Safari (nu neaparat limitat la acestea)	1	
Inregistrarea cererilor end-to-end si timpilor de retea — Inregistrarea tuturor cererilor si raspunsurilor in aplicatiile Web. Informatia trebuie culeasa inaintea serverelor Web prin mecanisme de captura de trafic fara instalarea de pachete in serverele Web.	1	
Suita de management al performantelor trebuie sa se integreze cu sistemul de monitorizare	1	
Functionalitati pentru administrarea bazelor de date: - sa contina editoare de scripturi SQL, proceduri, functii, trigere etc, care să aiba functii de tip “make” si “strip” de portare fraze sql direct din si catre alte aplicatii - sa poata crea si modifica rapid obiectele din baza de date, sa poata vizualiza dependentele dintre obiectele schemei, sa poata realiza comparari si afisari de rapoarte pe schema si pe obiectele din ea, precum si diagrame cu obiectele din schema	1	
Functionalitati de analiza a performantelor: Sa permita o analiza curenta si istorica a	1	

performantelor bazei de date		
Functionalitati de analiza a performantelor: Sa arate marii consumatori de resurse in termeni de instructiuni SQL, sesiuni, utilizatori, programe	1	
Modalitatea de punctare: in cazul in care in Oferta Tehnica nu se regaseste raspunsul la cerinta se acorda 0 puncte. In cazul in care se regaseste si raspunsul la cerinta este clar si bine documentat se acorda punctajul aferent cerintei, conform tabelului de mai sus.		
A4. Managementul proiectului		10 puncte, din care
a) Descrierea și coerența organizării proiectului 0 p: Ofertantul a descris modul de organizare și metodologia propusă, dar nu a corelat rolurile și responsabilitățile cu resursele umane propuse. 3p: Ofertantul a descris modul de organizare si metodologia propusă, corelarea rolurilor și a responsabilităților cu resursele umane propuse, dar metodologia prezentata nu este conforma cu cel putin unei metodologii internationale recunoscute in domeniu (PMBOK, PRINCE2, ICB). 5 p: Ofertantul a descris modul de organizare si metodologia propusă în mod clar, si a corelat rolurile și responsabilitățile cu resursele umane propuse si metodologia prezentata este conforma cu cel cel putin unei metodologii internationale recunoscute in domeniu (PMBOK, PRINCE2, ICB).		
b) Descrierea planului de management al proiectului 0 p: Livrabilele, activitățile și calendarul proiectului sunt prezentate, dar nu sunt corelate 3p: Livrabilele, activitățile si calendarul proiectului sunt identificate, dar nu exista corespondenta intre rolurile din proiect si activitatile aferente calendarului proiectului. 5p: Livrabilele, activitățile si calendarul proiectului sunt prezentate si exista corespondenta intre rolurile din proiect si activitatile aferente calendarului		
A5. Servicii de instruire		5 puncte
Prezentarea detaliata a tematicii si continutului cursului 0 p Se vor acorda 0 puncte pentru confirmarea sustinerii cursurilor solicitate, dar fara prezentarea tematicii si a continutului cursurilor. 2p Tematica si continutul cursurilor sunt prezentate, dar continutul cursurilor nu este corelat cu solutia tehnica ofertata. 5p Se vor acorda 5 puncte pentru prezentarea tematicii si continutului cursurilor in corelare cu solutia tehnica ofertata.		
TOTAL punctaj maxim		
		100 puncte

VIII. ATRIBUIREA CONTRACTULUI

III.1) Ajustarea prețului contractului Solicitat ☐ Nesolicitat ☒	Nu se accepta actualizarea prețului contractului.
III.2). Garanția de buna execuție a contractului Solicitat ☒ Nesolicitat ☐	Quantumul garanției de buna execuție a contractului de livrări produse este de 10% din valoarea contractului de livrare produse, fără TVA; Modul de constituire a garanției de bună execuție a contractului de livrare produse: prin instrument de garantare emis în condițiile legii de o societate bancară sau de o societate de asigurări –exemplu : garanție de buna execuție conform Formularului nr. 15 din Secțiunea V Formulare - original .

SECȚIUNEA II.

FORMULARE

Secțiunea “Formulare” conține formularele destinate, pe de o parte, sa faciliteze elaborarea și prezentarea ofertelor și a documentelor care o însoțesc și, pe de alta parte, sa permită comisiei de evaluare examinarea și evaluarea rapidă și corectă a tuturor ofertelor depuse.

Fiecare ofertant care participa, în mod individual sau ca asociat, la procedura pentru atribuirea contractului de achiziție publică are obligația de a prezenta formularele prevăzute în cadrul acestei secțiuni, completate în mod corespunzător și semnate de persoanele autorizate.

OPERATOR ECONOMIC

(denumirea/numele)

DECLARAȚIE

privind calitatea de participant la procedură

1. Subsemnatul, reprezentant împuternicit al (*denumirea operatorului economic*), declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicate faptei de fals în acte publice, ca la procedura de (*se menționează procedura*) pentru atribuirea contractului de achiziție publică având ca obiect (*se menționează obiectul contractului*), aplicata de (*autoritatea contractantă*), cu termen de depunere a ofertelor în data de (*se menționează data stabilită pentru depunerea ofertelor*) particip și depun oferta:

- ☐ în nume propriu;
- ☐ ca asociat în cadrul asociației.....
- ☐ ca subcontractant al.....

(se bifează opțiunea corespunzătoare)

2. Subsemnatul declar că:

- ☐ nu sunt membru al nici unui grup sau rețele de operatori economici;
- ☐ sunt membru în grupul sau rețeaua a cărei listă cu date de recunoaștere o prezint în anexă.

(se bifează opțiunea corespunzătoare)

3. Subsemnatul declar că voi informa imediat autoritatea contractantă dacă vor interveni modificări în prezenta declarație la orice punct pe parcursul derulării procedurii de atribuire a contractului de achiziție publică sau, în cazul în care vom fi desemnați câștigători, pe parcursul derulării contractului de achiziție publică.

4. De asemenea, declar că informațiile furnizate sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg că autoritatea contractanta are dreptul de a solicita, în scopul verificării și confirmării declarațiilor, situațiilor și documentelor care însoțesc oferta, orice informații suplimentare în scopul verificării datelor din prezenta declarație.

5. Subsemnatul autorizez prin prezenta orice instituție, societate comercială, bancă, alte pers juridice să furnizeze informații reprezentanților autorizați ai (*denumirea și adresa autorității contractante*) cu privire la orice aspect tehnic și financiar în legătura cu activitatea noastră.

Data completării

.....

Operator economic,

(semnătura autorizată)

OPERATOR ECONOMIC

(denumirea/numele)**DECLARAȚIE**

Subsemnatul, reprezentant împuternicit al (denumirea operatorului economic) în calitate de ofertant/ asociat/terț susținător al ofertantului, declar pe propria răspundere, sub sancțiunea excluderii din procedura de achiziție publică și sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că nu mă aflu în situația prevăzută la art. 180 din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr.34/2006 privind atribuirea contractelor de achiziție publică, a contractelor de concesiune de lucrări publice și a contractelor de concesiune de servicii, cu modificările și completările ulterioare, aprobată prin Legea nr. 337/2006, respectiv în ultimii 5 ani nu am fost condamnat prin hotărâre definitivă a unei instanțe judecătorești pentru participarea la activități ale unei organizații criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani.

Subsemnatul declar că informațiile furnizate sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg că autoritatea contractantă are dreptul de a solicita, în scopul verificării și confirmării declarațiilor, orice documente doveditoare de care dispun.

Subsemnatul, reprezentant împuternicit al (denumirea operatorului economic), în calitate de candidat/ofertant/ofertant asociat/terț susținător al candidatului/ofertantului, la procedura de (se menționează procedura) pentru atribuirea contractului de achiziție publică având ca obiect (denumirea produsului, serviciului sau lucrării), codul CPV, la data de (zi/luna/an), organizată de (denumirea autorității contractante), declar pe propria răspundere că:

- a) nu sunt în stare de faliment ori lichidare, afacerile mele nu sunt conduse de un administrator judiciar sau activitățile mele comerciale nu sunt suspendate și nu fac obiectul unui aranjament cu creditorii. De asemenea, nu sunt într-o situație similară cu cele anterioare, reglementată prin lege;
- b) nu fac obiectul unei proceduri legale pentru declararea mea în una dintre situațiile prevăzute la lit. a);
- c) mi-am îndeplinit obligațiile de plată a impozitelor, taxelor și contribuțiilor de asigurări sociale către bugetele componente ale bugetului general consolidat, în conformitate cu prevederile legale în vigoare în România sau în țara în care sunt stabilit până la data solicitată;
- d) în ultimii 2 ani, am îndeplinit integral obligațiile contractuale și nu am produs grave prejudicii beneficiarilor;
- e) nu am fost condamnat, în ultimii 3 ani, prin hotărârea definitivă a unei instanțe judecătorești, pentru o faptă care a adus atingere eticii profesionale sau pentru comiterea unei greșeli în materie profesională.

Subsemnatul declar că informațiile furnizate sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg ca autoritatea contractantă are dreptul de a solicita, în scopul verificării și confirmării declarațiilor, orice documente doveditoare de care dispun.

Înțeleg ca în cazul în care această declarație nu este conformă cu realitatea sunt pasibil de încălcarea prevederilor legislației penale privind falsul în declarații.

Data completării:

Operator economic,

(semnătura autorizată)

CERTIFICAT
de participare la licitație cu ofertă independentă

I. Subsemnatul/Subsemnata,, reprezentant/reprezentanți legali al/ai, întreprindere/asociere care va participa la procedura de achiziție publică organizată de, în calitate de autoritate contractantă, cu nr. din data de, certific/certificăm prin prezenta că informațiile conținute sunt adevărate și complete din toate punctele de vedere.

II. Certific/Certificăm prin prezenta, în numele, următoarele:

1. am citit și am înțeles conținutul prezentului certificat;
2. consimt/consimțim descalificarea noastră de la procedura de achiziție publică în condițiile în care cele declarate se dovedesc a fi neadevărate și/sau incomplete în orice privință;
3. fiecare semnătură prezentă pe acest document reprezintă persoana desemnată să înainteze oferta de participare, inclusiv în privința termenilor conținuți de ofertă;
4. în sensul prezentului certificat, prin concurent se înțelege oricare persoană fizică sau juridică, alta decât ofertantul în numele căruia formulăm prezentul certificat, care ofertează în cadrul aceleiași proceduri de achiziție publică sau ar putea oferta, întrunind condițiile de participare;
5. oferta prezentată a fost concepută și formulată în mod independent față de oricare concurent, fără a exista consultări, comunicări, înțelegeri sau aranjamente cu aceștia;
6. oferta prezentată nu conține elemente care derivă din înțelegeri între concurenți în ceea ce privește prețurile/tarifele, metodele/formulele de calcul al acestora, intenția de a oferta sau nu la respectiva procedură sau intenția de a include în respectiva ofertă elemente care, prin natura lor, nu au legătură cu obiectul respectivei proceduri;
7. oferta prezentată nu conține elemente care derivă din înțelegeri între concurenți în ceea ce privește calitatea, cantitatea, specificații particulare ale produselor sau serviciilor oferite;
8. detaliile prezentate în ofertă nu au fost comunicate, direct sau indirect, niciunui concurent înainte de momentul oficial al deschiderii publice, anunțată de contractor.

III. Sub rezerva sancțiunilor prevăzute de legislația în vigoare, declar/declarăm că cele consemnate în prezentul certificat sunt adevărate și întrutotul conforme cu realitatea.

Ofertant,

Data

.....

Reprezentant/Reprezentanți legali
(semnături)

OPERATOR ECONOMIC

(denumirea/numele)**INFORMAȚII GENERALE**

1. Denumirea /numele:
2. Cod unic de înregistrare:
3. Adresa sediului central:
4. Telefon/fax:
5. Certificatul de înmatriculare/înregistrare la Registrul Comerțului:
6. Certificatul de înregistrare:
7. Obiectul de activitate, pe domenii :
8. Birourile filialelor/ sucursalelor locale, dacă este cazul:
9. Piața principală a afacerilor:
10. Cifra de afaceri pe ultimii 3 ani :

Anul	Cifra de afaceri anuală la 31 decembrie (Lei)	Cifra de afaceri anuală la 31 decembrie (EUR)
1	2008	
2	2009	
3	2010	
	Media cifrei globale	

Nota: Echivalența Leu – Euro se calculează potrivit cursului mediu comunicat de B.C.E. și valabil pentru fiecare din anii menționați mai sus.

Operator economic,

(semnătura autorizată)

OPERATOR ECONOMIC

.....
(denumirea/numele)

DECLARAȚIE
privind lista principalelor prestări de servicii în ultimii 3 ani

Subsemnatul,..... reprezentant împuternicit al
.....

(denumirea/numele și sediul/adresa operatorului economic)

declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicate faptei de fals în acte publice, ca datele prezentate în tabelul anexat sunt reale.

Subsemnatul declar ca informațiile furnizate sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg ca autoritatea contractanta are dreptul de a solicita, în scopul verificării și confirmării declarațiilor, situațiilor și documentelor care însoțesc oferta, orice informații suplimentare în scopul verificării datelor din prezenta declarație.

Subsemnatul autorizez prin prezenta orice instituție, societate comerciala, banca, alte persoane juridice sa furnizeze informații reprezentanților autorizați ai

.....
(denumirea și adresa autorității contractante)

cu privire la orice aspect tehnic și financiar în legătura cu activitatea noastră.

Data completării

.....

Operator economic,

.....
(semnătura autorizată)

Nr. Crt.	Obiectul contractului	Codul CPV	Denumirea/numele beneficiarului/clientului Adresa	Calitatea prestatorului*)	Prețul total al contractului	Procent îndeplinit de prestator %	Cantitatea (U.M.)	Perioada de derulare a contractului**)
0	1	2	3	4	5	6	7	8
1								
2								
....								

Data completării

.....

Operator economic,

(semnătura autorizată)

*) Se precizează calitatea în care a participat la îndeplinirea contractului care poate fi de: contractant unic sau contractant conducător (lider de asociație); contractant asociat, subcontractat.

**) Se vor preciza data de începere și data de finalizare a contractului.

OPERATOR ECONOMIC

(denumirea/numele)**LISTA CU PERSONALUL DE SPECIALITATE**

Subsemnatul, declar pe propria răspundere ca pentru îndeplinirea contractului voi utiliza următorul personal de specialitate :

Nr. Crt.	Nume și prenume	Funcția în cadrul proiectului	Pregătire (cu menționarea experienței specifice, certificărilor/ atestatelor)	Ani de experiență în domeniu
0	1	2	3	4
1.				
2.				
...				
n.	 Alții (dacă e cazul)			

Data completării

.....

Operator economic,

(semnătura autorizată)

OPERATOR ECONOMIC

(denumirea/numele)

LISTĂ
CU SUBCONTRACTANȚII
ȘI SPECIALIZAREA ACESTORA

Subsemnatul ofertant/candidat/reprezentant împuternicit al (*denumirea/numele și sediul/adresa candidatului/ofertantului*), declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că datele prezentate în tabelul de mai jos sunt reale.

Nrc rt	Denumire /nume subcontractant	Datele de recunoaștere ale subcontractanților	Specializare	Partea/părțile din contract ce urmează a fi subcontractate

Operator economic
(semnătură autorizată)

.....

(denumirea/numele ofertantului)

FORMULAR DE OFERTĂ

Către(denumirea autorității contractante și adresă completă)

1. Examinând documentația de atribuire, subsemnații, reprezentanți ai ofertantului (denumirea/numele ofertantului) ne oferim ca, în conformitate cu prevederile și cerințele cuprinse în documentația mai sus menționată, să furnizăm..... (denumirea produselor) pentru suma de plătită după recepția produselor, (suma în litere și în cifre, precum și moneda ofertei), la care se adaugă TVA în valoare de (suma în litere și în cifre, precum și moneda)

2. Ne angajăm ca, în cazul în care oferta noastră este stabilită câștigătoare, să furnizăm produsele în graficul de timp anexat.

3. Ne angajăm să menținem această ofertă valabilă pentru o durată de zile, (durata în litere și cifre) respectiv până la data de (ziua/luna/anul) și ea va rămâne obligatorie pentru noi, și poate fi acceptată oricând înainte de expirarea perioadei de valabilitate.

4. Am înțeles și consimțim ca, în cazul în care oferta noastră este stabilită ca fiind câștigătoare, să constituim garanția de bună execuție în conformitate cu prevederile din documentația de atribuire.

5. Precizăm că: (se bifează opțiunea corespunzătoare)

☐ depunem ofertă alternativă, ale cărei detalii sunt prezentate într-un formular de ofertă separat, marcat în mod clar „alternativă”/”altă ofertă”.

☐ nu depunem ofertă alternativă.

6. Până la încheierea și semnarea contractului de achiziție publică această ofertă, împreună cu comunicarea transmisă de dumneavoastră, prin care oferta noastră este acceptată ca fiind câștigătoare, vor constitui un contract angajant între noi.

7. Înțelegem că nu sunteți obligați să acceptați oferta cu cel mai scăzut preț sau orice ofertă primită.

Data ____/____/____

.....,

(nume, prenume și semnătura),

în calitate de legal autorizat să semnez oferta pentru și în numele (denumirea/numele operatorului economic)

.....
(denumirea/numele ofertantului)

CENTRALIZATOR DE PREȚURI

pentru produse¹, servicii

Anexa la ofertă

Nr. crt	Denumirea Produsului/ Activitatea	Cantitatea (U.M.)	Prețul Unitar	Prețul Total	TVA
			Lei	Lei (col 2xcol 3)	Lei
0	1	2	3	4	5
1					
2					
	TOTAL				

Data ____/____/____

.....,

(nume, prenume și semnătura),

în calitate de legal autorizat să semnez oferta pentru și în numele
..... (denumirea/numele operatorului economic)

¹ Fără a aduce atingere acordurilor și convențiilor la care România este parte, în cazul în care două sau mai multe oferte sunt relativ echivalente din punct de vedere al punctajului obținut în urma aplicării criteriilor de atribuire, autoritatea contractantă are dreptul de a declara ca fiind câștigătoare o ofertă care conține, în proporție de mai mult de 50%, produse a căror origine - determinată conform prevederilor Regulamentului Consiliului (CEE) nr. 2.913/92 din 12 octombrie 1992, cu modificările ulterioare - este din state membre ale Uniunii Europene sau din țări terțe cu care Comunitatea Europeană a încheiat acorduri bilaterale sau multilaterale prin care se asigură un acces comparabil întreprinderilor din statele membre pe piețele țărilor respective, în detrimentul unei oferte care conține, în proporție de mai puțin de 50%, astfel de produse.

În sensul celor de mai sus, prin oferte relativ echivalente se va înțelege acele oferte pentru care diferența dintre prețurile prevăzute în propunerile financiare nu depășește 3%. – art.254 din O.U.G. nr.34/2006.

.....
 (denumirea/numele ofertant)

GRAFIC DE LIVRARE/ PRESTARE

Nr. crt.	Denumirea produsului/ serviciului	Cantitatea (U.M.)	Data de livrare/Perioada de timp exprimată în zile calendaristice necesară fiecărei livrări/prestări de servicii
1			
2			
.			
.			

Data ____/____/____

.....,

(nume, prenume și semnătura),

în calitate de legal autorizat să semnez oferta pentru și în numele
 (denumirea/numele operatorului economic)

BANCA

(denumirea)**SCRISOARE DE GARANȚIE BANCARĂ****pentru participare cu oferta la procedura de atribuire
a contractului de achiziție publică**Către
(denumirea autorității contractante și adresă completă)Cu privire la procedura pentru atribuirea contractului
(denumirea contractului de achiziție publică),noi (denumirea băncii), având sediul înregistrat la
..... (adresă băncii),ne obligăm față de (denumirea autorității contractante) să plătim
suma de (în litere și în cifre), la prima sa cerere scrisă și fără ca
aceasta să aibă obligația de a-și motiva cererea respectivă, cu condiția ca în cererea sa
autoritatea contractantă să specifice că suma cerută de ea și datorată ei este din cauza
existenței uneia sau mai multora dintre situațiile următoare:**a)** ofertantul (denumirea/numele) și-a retras oferta în perioada
de valabilitate a acesteia;**b)** oferta sa fiind stabilită câștigătoare, ofertantul
(denumirea/numele) nu a constituit garanția de bună execuție în perioada de valabilitate a
ofertei;**c)** oferta sa fiind stabilită câștigătoare, ofertantul
(denumirea/numele) a refuzat să semneze contractul de achiziție publică în perioada de
valabilitate a ofertei.**d)** În cazul în care ofertantul a formulat o contestație ce i-a fost respinsă de Consiliul National de
Solutionare a Contestatiilor - CNSC și/sau instanța de judecată, autoritatea contractantă are
dreptul la reținerea din valoarea de garanție de participare a sumelor stabilite de art.278 ind.(1)
din OUG 76/2010, în raport cu valoarea estimată a contractului.

Prezenta garanție este valabilă până la data de

Data completării

.....

Banca emitentă,

(semnătura autorizată)

BANCA

*(denumirea)***SCRISOARE DE GARANȚIE BANCARĂ DE BUNĂ EXECUȚIE**Către

(denumirea autorității contractante și adresă completă)

Către

(denumirea autorității contractante și adresă completă)

Cu privire la contractul de achiziție publică încheiat
(denumirea contractului de achiziție publică), încheiat între
(denumirea operatorului economic) în calitate de prestator și
(denumirea autorității contractante) în calitate de beneficiar,
noi *(denumirea băncii)*, având sediul înregistrat la
..... *(adresă băncii)*,

ne obligăm să plătim în favoarea beneficiarului, până la concurența sumei de,
reprezentând % din valoarea contractului respectiv, orice sumă cerută de aceasta la
prima să cerere, însoțită de o declarație cu privire la neîndeplinirea obligațiilor ce revin
prestatorului, astfel cum sunt acestea prevăzute în contractul de achiziție publică mai sus
menționat.

Plata se va face în termenul menționat în cerere, fără nici o altă formalitate suplimentară din
partea beneficiarului sau a prestatorului.

Prezenta garanție este valabilă până la data de

În cazul în care părțile contractante sunt de acord să prelungească perioada de valabilitate a
garanției, se va obține acordul nostru prealabil.

Data completării

.....

Banca emitentă,

(semnătura autorizată)

SCRISOARE DE ÎNAINȚARE

Către _____

(denumirea autorității contractante și adresă completă)

Ca urmare a anunțului/invitației de participare nr. _____ din _____, privind aplicarea procedurii de _____ *(denumire procedură)* pentru atribuirea contractului _____ *(denumirea contractului de achiziție publică)*,

noi _____ *(denumirea/numele operatorului economic)* vă transmitem alăturat următoarele:

1. Documentul _____ *(tipul, seria/numărul, emitentul)* privind garanția pentru participare, în cuantumul și în forma stabilită de dumneavoastră prin documentația de atribuire;

2. Pachetul/plicul sigilat și marcat în mod vizibil, conținând, în original și într-un număr de _____ copii:

- a) oferta;
- b) documentele care însoțesc oferta.
- c) mostre, schițe după caz.

Avem speranța că oferta noastră este corespunzătoare și va satisface cerințele.

Data completării _____

Cu stimă,

Operator economic,

.....

(semnătura autorizată)

SECȚIUNEA III

CAIET DE SARCINI

1. Prezentare si Scop

1.1. RADIOCOM Soluții Integrate de Comunicare

1.2. Scopul Caietului de Sarcini

1.3. Descrierea Sistemului Actual

2. Instrucțiuni pentru Ofertanți

2.1. General

2.2. Costurile Pregatirii Răspunsului

3. Procesul de Implementare

3.1. Planul Proiectului

3.2. Managementul Proiectului

3.3. Documentație

3.4. Procesul de Schimbare a Cerințelor

3.5. Procesul de Testare și Acceptanță

4. Informații Solicitate despre Ofertanți

5. Cerințe Minime Obligatorii

5.1. Cerințe Tehnice și Funcționale ale Platformei Software de Billing

5.2. Cerinte Hardware

6. Structura Răspunsurilor

7. Training

1. PREZENTARE ȘI SCOP

1.1. *Radiocom Soluții Integrate de Comunicare*

VIZIUNEA RADIOCOM

Vrem să devenim principalul furnizor național atât de servicii de broadcasting pentru posturile publice și private cât și de rețele și servicii de comunicații electronice, cu o prezență notabilă pe piața regională și cu un rol semnificativ pe piața locală de comunicații electronice.

DESPRE RADIOCOM

RADIOCOM, marca înregistrată a Societății Naționale de Radiocomunicații S.A., este unul dintre principalii furnizori de rețele și servicii de comunicații electronice din România și, în același timp, lider de piață în domeniul broadcasting-ului.

În prezent, **RADIOCOM** s-a angajat într-un proiect extins de modernizare în vederea creșterii competitivității și diversificării serviciilor de telecomunicații oferite, utilizând infrastructura cea mai complexă din România.

Pornind de la cele două domenii de activitate: broadcasting și telecomunicații, **RADIOCOM** a evoluat continuu, dovedind maturitate și inovare în dezvoltarea sa permanentă.

Datorită infrastructurii wireless proprii la nivel național **RADIOCOM** poate furniza servicii în zone mai puțin accesibile altor medii de transmisie, unde ceilalți operatori telecom nu dispun de soluție tehnică.

În plus, deține de asemenea o licență telecom în banda de frecvență 3,6 – 3,8 GHz care permite furnizarea de servicii broadband bazate pe tehnologia WiMAX.

Portofoliul variat de servicii oferite de **RADIOCOM** se adresează, în principal, segmentului business: Internet, VPN, linii închiriate, telefonie națională și internațională, servicii integrate de comunicații: date & internet & telefonie, servicii de comunicații prin satelit.

Odată cu lansarea serviciilor de telefonie  abonament pentru convorbiri naționale și internaționale, **RADIOCOM** și-a extins adresabilitatea serviciilor sale și către segmentul utilizatorilor finali.

RADIOCOM urmărește, prin investiții permanente în tehnologii moderne, furnizarea de noi servicii precum și îmbunătățirea celor existente, fiind hotărâți să furnizăm clienților noștri servicii care să răspundă cerințelor și așteptărilor acestora.

RADIOCOM a obținut din partea Societății Române pentru Asigurarea Calității (SRAC) certificatele de calitate ISO 9001:2000, ISO 27001, ISO 14001, OHSAS 18001, SRAC și IQ Net pentru Sistemul de Management Integrat de Calitate, Mediu, Sănătate și Securitate în Muncă. Această certificare reflectă angajamentul managementului și al întregii organizații de a furniza servicii și produse de cea mai bună calitate, folosind cele mai moderne tehnologii de comunicații.

RADIOCOM dispune în prezent de peste 1890 angajați, fiind o companie de dimensiuni medii din punct de vedere al numărului de personal.

Pe primul loc în lista priorităților **RADIOCOM** este satisfacerea clienților săi, cu respectarea următoarelor principii:

- Cunoașterea profilului clientului;
- Receptivitate față de nevoile sale;
- Furnizarea celui mai bun raport calitate – preț;
- Promptitudine în acțiuni;
- Loialitate față de parteneri.

SERVICII

Principalele două domenii de activitate ale **RADIOCOM** sunt telecomunicațiile și broadcasting-ul, adițional oferind și alte servicii.

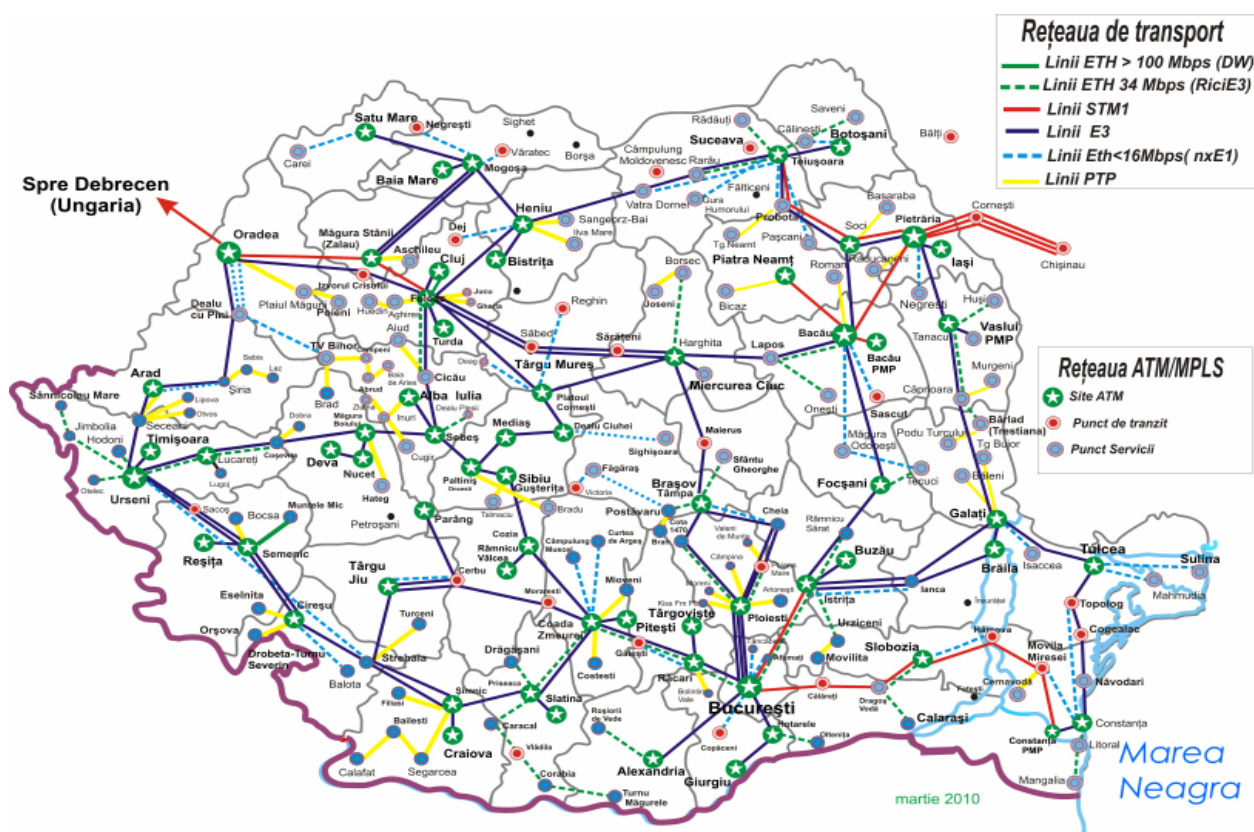
TELECOMUNICAȚII

- **Linii închiriate**
- **Internet - BiNet®**
- **VPN**
- **Servicii integrate de comunicații:** telefonie & VPN & internet
- **Servicii broadband oferite prin soluție WiMAX**
- **Telefonie  abonament**
- **Comunicații prin satelit** furnizate prin Centrul de Comunicații prin Satelit - Cheia:
 - Transmisii de date, voce și internet (stație coordonatoare HUB)
 - Telefonie internațională
 - Broadcasting Tv digital
- **Videoconferință**
- **Închirierea de spații tehnice și suporti de antenă**

RADIOCOM dispune de propriile rețele de comunicații, realizate cu cei mai recunoscuți furnizori de echipamente din lume, conform hărții prezentate în secțiunea INFRASTRUCTURA.

INFRASTRUCTURA

În domeniul telecomunicațiilor, investițiile companiei au permis crearea unei infrastructuri puternice și moderne, de ultima generație, compusă din **magistrale de radiorelee digitale SDH de mare capacitate, o rețea națională securizată de transmisii de date punct-multipunct în 26 GHz, 3,7 GHz și 3,5 GHz folosind tehnologia ATM/MPLS**, completată de **Centrul de Comunicații prin Satelit – Cheia**.



- **Reteaua RR SDH** - este implementată cu echipamente Bosch – Marconi, are o lungime totală de aproximativ 4.000 Km și este completată de rețeaua națională de radio rele analogice de mare capacitate cu o lungime de 16.000 Km, care leagă marile orașe din România. Rețeaua digitală RR SDH suportă distribuția fluxurilor E1, E3 și STM1 între punctele de inserție existente. Performanțele rețelei SDH / PDH sunt asigurate conform standardelor europene și internaționale (ETSI și ITU).
- **Rețeaua de acces punct - multipunct (3,5 GHz, 3,7 GHz și 26 GHz)** – a fost dezvoltată pe o rețea PDH cu o lungime totală de peste 2.900 km, peste care a fost implementată o rețea care utilizează tehnologia ATM. Rețeaua de acces punct - multipunct acoperă toate orașele capitală de județ din România, punând la dispoziție atât transportul de mare capacitate cât și accesul până la client.
- **Reteaua FO / DWDM** – de transport se bazează pe tehnologia DWDM și atinge un număr de 14 noduri amplasate în punctele de prezență S.N. Radiocomunicații S.A din reședintele de județ (București, Galați, Iași, Suceava, Constanța, Baia Mare, Cluj, Brașov, Ploiești, Bacău, Oradea, Timișoara, Craiova, Pitești).
- **Rețeaua națională IP/MPLS** – Rețea IP/MPLS over DWDM a S.N. Radiocomunicații S.A este proiectată astfel încât să permită dezvoltarea de servicii de tip business, rezidențial și carrier pe termen mediu și lung. Rețeaua constă într-un core IP-MPLS format din 4 noduri principale de mare capacitate de comutare și agregare: București, Iași, Cluj, Timișoara și 10 noduri de agregare: Constanța, Galați, Bacău, Suceava, Baia Mare, Brașov, Ploiești, Oradea, Craiova, Pitești.

Noua rețea IP/MPLS over DWDM cuprinde următoarele elemente principale:

- ✓ 4 Noduri principale – formate din routere Layer 3 IP/MPLS, pentru interconectarea inelelor regionale și comutarea de mare viteză;

- ✓ 10 Noduri secundare - multiprotocol (L2/L3), care vor face agregarea traficului local și regional;
- **Rețeaua WiMAX** – Noua rețea de acces propusă în acest proiect va utiliza tehnologie WiMAX în banda de 3,6-3,8 GHz și va acoperi cu prioritate, cu servicii fixe și nomade, zonele metropolitane (industriale) a reședintelor de județ și aproximativ un număr de 52 de orașe de nivel 2,3 din România.
- **Rețeaua de voce (VocalTec & Topex)** – rețea de telefonie IP bazată pe ultima generație de echipamente, sistemul de contorizare fiind asigurat de compania MIND. **Radiocom** este interconectată la nivel internațional cu importanți operatori (Deutsche Telekom) la nivel național cu operatorii de telefonie fixă și mobilă.
- **Centrul de Comunicații prin Satelit Cheia** – cea mai importantă poartă de intrare și ieșire pentru transmisii de date, voce, radio și comunicații video din România. **RADIOCOM** dispune de Stații de Sol plasate la Centrul de Comunicații prin Satelit.

RADIOCOM a instalat în cadrul acestui centru un nod central VSAT(Very Small Aperture Terminal) de mare capacitate, care acoperă Europa și zona Mării Negre. **Nodul VSAT de la Cheia** permite interconectarea cu una sau mai multe rețele telefonice tradiționale, cu comutație de circuite, în prezent fiind interconectat cu rețelele de Internet și telefonie ale **RADIOCOM**. Nodul VSAT (HUB) poate deservi în configurația actuală 2000 terminale VSAT. Terminalele VSAT se instalează și se conectează repede la rețea, beneficiind de antene cu dimensiuni reduse: între 0,6 și 1,8 metri. Terminalele VSAT mobile au antene între 0,75 și 1,2 m orientabile automat prin GPS.

Avantajul major al echipamentelor VSAT este acela că pot fi amplasate la sediile (filiale, sucursalele, etc) clientului (pe clădire, fixate pe zid etc.), eliminând dezavantajul creat de sindromul „last mile”(deranjamentele cele mai frecvente apar pe ultima porțiune, înainte de conectarea la computer).

Accesul **VSAT** oferit de compania noastră este o comunicație bidirecțională prin satelit pentru servicii de Internet, VPN și telefonie inclusiv fax. Această comunicație poate fi utilizată de clienții care doresc să-și implementeze servicii, cum ar fi: aplicații, rețele Intranet și Extranet, comerț electronic, servicii de telefonie sau transfer de fișiere .

PORTFOLIU DE CLIEȚI

Calitatea infrastructurii și a serviciilor oferite, au permis **RADIOCOM** să câștige încrederea multor clienți importanți din cele mai variate sectoare de activitate, compania noastră impunându-se pe piața comunicațiilor din România ca un jucător important, numele **RADIOCOM** fiind din ce în ce mai cunoscut și respectat.

Dacă în 2001 ofeream servicii unui număr foarte mic de clienți, aceștia fiind în principal Societatea Română de Radiodifuziune și Societatea Română de Televiziune, în prezent, portofoliul **RADIOCOM** include aproape toți operatorii de telecomunicații din România, care apelează la infrastructura noastră, dar și utilizatori finali de servicii de comunicații din domenii importante ale economiei naționale: bănci, instituții financiare, companii multinaționale, etc.

Astfel, la 30 aprilie 2011, **RADIOCOM** gestionează un portofoliu de peste 1300 conturi de client, totalizând 4000 unități generatoare de venit. În strategia asumată pentru dezvoltarea

viitoare a portofoliului de produse și servicii bazate pe noile tehnologii, Radiocom și-a fixat ca obiectiv atingerea unui număr de aproximativ 100 000 de clienți.

Printre cei mai importanți clienți amintim: Societatea Română de Televiziune, Societatea Română de Radiodifuziune, Vodafone, Orange România, Telemobil, Cosmote, Romtelecom, GTS Romania, BCR Asigurări, Transfond, Rompetrol, Serviciul de Telecomunicații Speciale, Ministerul Apărării Naționale, Serviciul Român de Informații, Antena 1, Pro TV, Prima TV, Realitatea TV, Canal D, Național TV, Hidroconstrucția, Transgaz, Lindegaz, Radio Trinitas, Radio Guerila, Europa FM.

Pentru **RADIOCOM**, clienții reprezintă ținta tuturor eforturilor și acțiunilor sale, anticiparea nevoilor și receptivitatea față de solicitările acestora stând la baza a tot ceea ce întreprinde.

1.2. Scopul Caietului de Sarcini

Obiectivul acestui Caiet de Sarcini este de a înlocui sistemul existent și infrastructura aferentă Sistemului de Billing. Deși numele Caietului de Sarcini este "Sistem de Billing", acesta nu se limitează la procesul de billing. Această produsă de achiziție adresează unei soluții complete care să conțină următoarele activități:

- Products Configuration
- Account Maintenance
- Mediation
- Guiding and Rating Engine
- Bill compilation and calculation
- Bill Rendering
- Operational interfaces (GUI)
- Payments interfaces
- Reporting
- Auditing and fraud detection mechanisms
- DB Migration

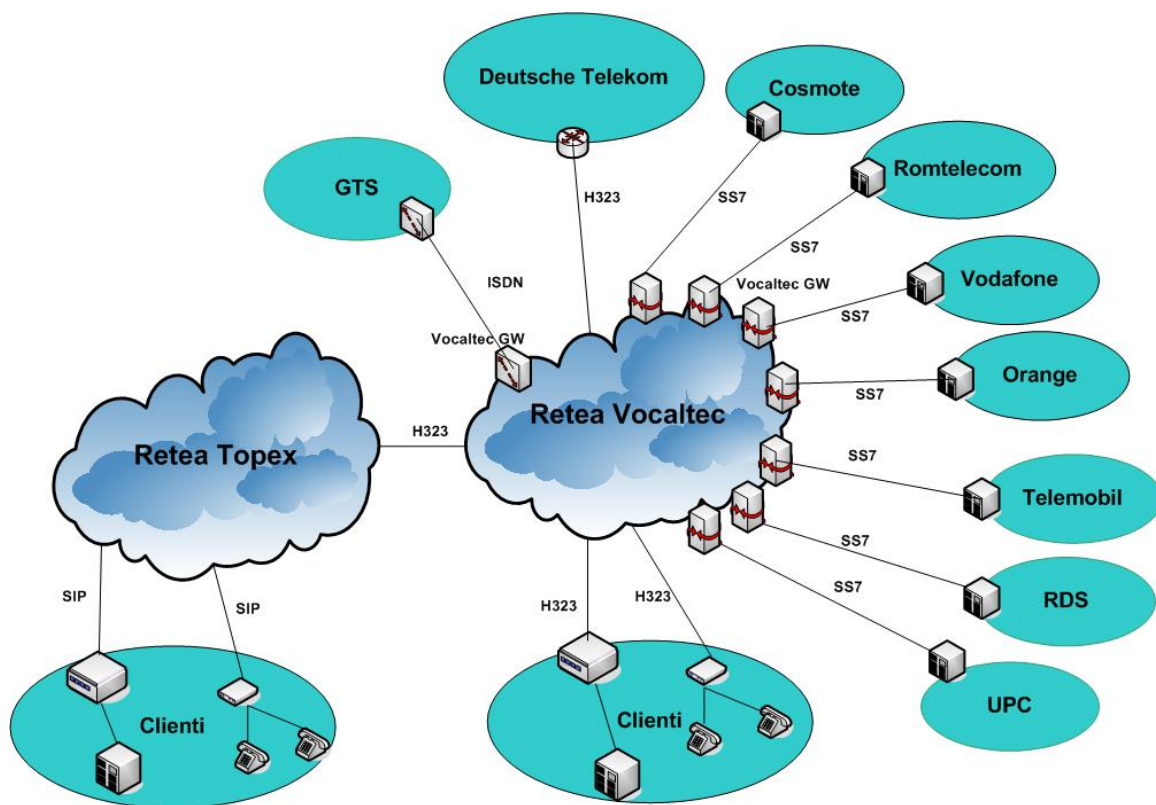
Scopul include, dar nu este limitat la licențe software, implementare, configurare, migrare, training, support și mentenanță pentru platforma software și echipamentele hardware aferente.

Cerințe:

- Implementarea unui sistem de facturare care să permită emiterea unei facturi unice pentru toate serviciile furnizate unui client;
- Prin strategia sa de vânzări, **RADIOCOM** oferă promoții încrucișate la pachetele de servicii pentru toate categoriile de clienți, dorind implementarea unui sistem de gestiune clienți care să acopere această nevoie;

- **RADIOCOM** utilizează o rețea de parteneri care trebuie să aibă acces la datele relevante pentru prestarea serviciilor către companie;
- **RADIOCOM** dorește să extindă modalitățile de colectare a abonamentelor la toate mijloacele disponibile (bancar, on-line, parteneri terți);
- **RADIOCOM** își propune creșterea eficienței de administrare a interacțiunii cu furnizorii de servicii de bază (interconectări cu alți operatori);
- Procesele critice necesită autorizări multiple (modificarea tarifelor, ofertelor, etc.);
- Utilizatorii finali ai aplicației trebuie să aibă acces la o interfață intuitivă ce poate fi folosită cu ușurință;

1.3. Descrierea Sistemului Actual



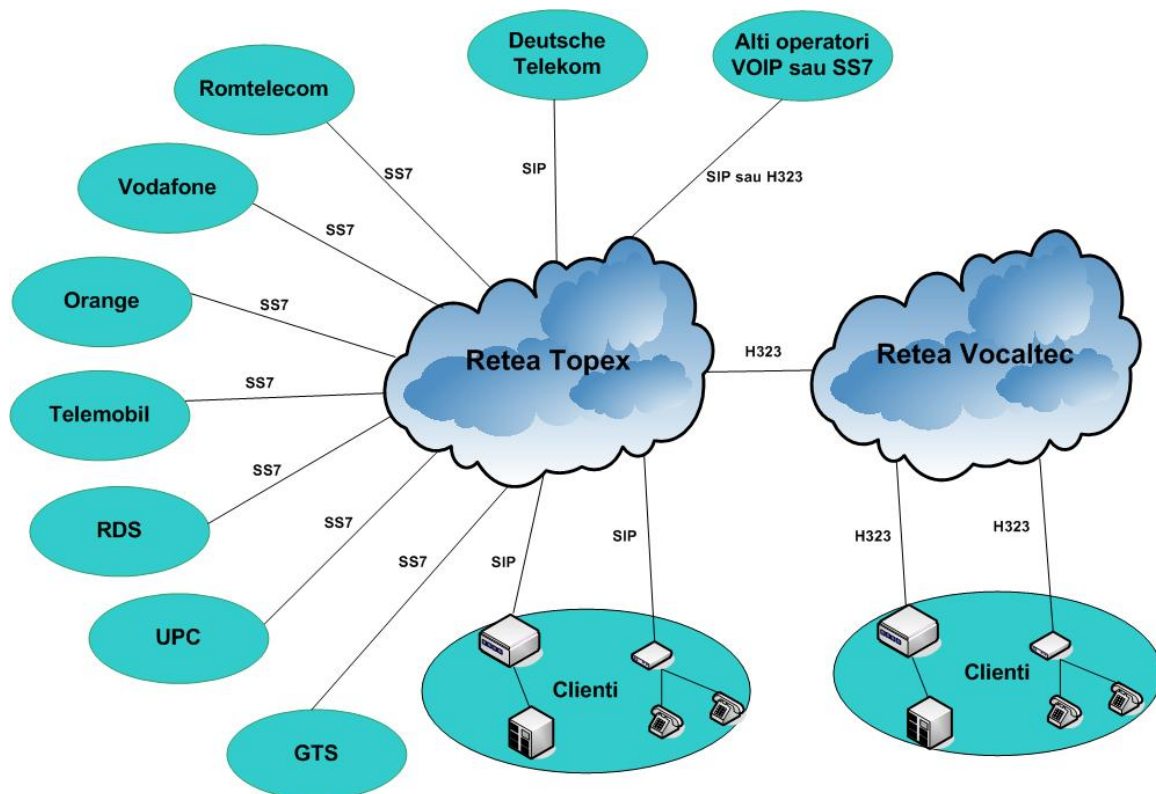
Ca parte a procesului de modernizare, Etapa I a rețelei de telefonie a fost implementată începând cu Martie 2009, pentru a putea oferi servicii ca:

- redirect, call bar, 3-way conference, hold, call waiting
- clienților business servicii similare cu cele oferite de un Enterprise-PBX (call transfer, hunt groups, call forking, pickup groups, selective forwarding, voicemail to email, conferinta, videocalls, missed calls to email, meet-me audioconference, etc.)
- posibilitatea pentru utilizatori de a-și vedea lista de apeluri pierdute și de a activa servicii (call divert, call waiting, etc.) prin intermediul unei interfețe web

Tipuri de clienți urmăriți:

- SOHO
- Clieți business cu locații multiple și nr. mic de linii per locație – aceștia au nevoie uzual de 1-2 linii per locație și dețin deja un PBX la sediul central. De obicei, aceștia au nevoie de un plan de numerotație “scurt” (uzual - 3 digiti) care să fie integrat cu numerotația de la sediul central. Pentru acest tip de clienți se pretează serviciul “Hosted PBX” – în locațiile distante se vor instala IP Phones sau CPE-uri cu 2 porturi iar la sediu, in funcție de cerințe, un CPE analogic cu 8 sau 24 porturi sau un CPE digital, cu E1.
- Clieți business care dețin deja PBX – la aceștia se va instala un CPE digital, cu E1, către care se va ruta un range de numerotație în funcție de necesitățile interne ale clientului

Aplicațiile BSS vor trebui să furnizeze funcționalitățile cerute pentru topologia actuală, luând în calcul Etapa a II a acestui proiect, aflată în prezent în dezvoltare:



RADIOCOM deține un sistem arhaic de Billing ce nu mai corespunde nevoilor și serviciilor de telefonie ce pot fi oferite de noua platformă clienților.

În prezent lucrăm la modernizarea acestui sistem.

MEDIUL CURENT

Echipamente Rețea:

IP:

- a. Regional:
 - o Cisco – switches and routers
 - o Vocaltec – PSTN to H323 Gateways
- b. Central:
 - o Cisco – switches and routers
 - o Topex – softswitches
 - o Vocaltec – Gatekeepers, SS7 Signaling units, Gateways
- c. Periferice:
 - o Cisco – switches, routers, IP Phones
 - o Topex – Gateways
 - o Audiocodes – Gateways
 - o Vocaltec – Gateways
 - o Zyxel – switches

Stocare:

- bazată pe SUN SAN storage, echipamente EOL
- furnizorul trebuie să ofere capacitățile necesare și cerințele hardware

Aplicații de Server:

- Arhitectura hardware a **RADIOCOM** este bazată în mare parte pe Intel.
- Sistemele de operare ale **RADIOCOM** sunt în principal bazate pe Windows și Linux (Redhat sau Fedora).

Databases:

- Bazele de date ale **RADIOCOM** sunt în principal bazate pe Oracle și MySQL.

Aplicații client:

- Aplicațiile client folosite de **RADIOCOM** sunt web based și rulează pe Microsoft OS (eg. Windows XP, Vista, 7).

2. INSTRUCȚIUNI PENTRU OFERTANȚI

2.1 General

Ofertanții vor analiza și răspunde **tuturor** Capitolelor acestui Caiet de Sarcini, furnizând suficiente informații pentru a permite o bună evaluare a Propunerii de către **RADIOCOM**.

Ofertanții se vor asigura că următoarele criterii sunt îndeplinite pentru depunerea ofertelor:

Capitolul 1 al acestui Caiet de Sarcini conține “Prezentarea și Scopul”. Răspunsul ofertanților va ține cont de cerințele acestui capitol.

Capitolul 2 al acestui Caiet de Sarcini conține “Instrucțiuni pentru Ofertanți”. Răspunsurile ofertanților vor ține cont de aceste cerințe.

Capitolul 3 al acestui Caiet de Sarcini conține “Cerințele Minime Obligatorii”. Propunerile ofertanților vor conține o declarație de conformitate și răspunsuri detaliate pentru fiecare din punctele numerotate.

Capitolul 4 al acestui Caiet de Sarcini conține “Procesul de Implementare”. Răspunsurile ofertanților vor furniza informații detaliate pentru fiecare din punctele numerotate. Mai multe întrebări în acest capitol sunt marcate ca cerințe.

Capitolul 5 al acestui Caiet de Sarcini conține “Training”. Ofertanții vor pune la dispoziție un plan detaliat de training pentru întreg personalul **RADIOCOM** destinat acestui proiect.

Capitolul 6 al acestui Caiet de Sarcini conține “Informații Solicitate despre Participanți”. Propunerile ofertanților vor conține o declarație de conformitate și răspunsuri detaliate pentru fiecare cerință și formular anexat.

Capitolul 7 al acestui Caiet de Sarcini conține “Structura Răspunsurilor”. Răspunsurile ofertanților trebuie să urmarească această structură.

2.2 Costurile Pregatirii Răspunsurilor

Caietul de Sarcini nu reprezintă un angajament al achiziției. O comandă de achiziție aprobată și semnată de **RADIOCOM** va fi singura dovadă recunoscută ca angajament al achiziției.

Costul total generat în pregătirea răspunsului va fi suportat de ofertant. Nimic din cele conținute în acest Caiet de Sarcini nu va fi interpretat ca o invitație sau comandă de a genera costuri în numele **RADIOCOM**.

Acest document nu va fi interpretat ca o cerere sau autorizație pentru efectuarea activităților de dezvoltare, construcție sau instalare pe cheltuiala **RADIOCOM**. Orice activitate efectuată de ofertant va rămâne la latitudinea și pe cheltuiala acestuia.

Condiții și detalii adiționale se regăsesc în formularele anexate acestui Caiet de Sarcini.

3. CERINȚE MINIME ȘI OBLIGATORII

3.1 Cerințe Tehnice și Funcționale ale Platformei Software de Billing

Solutia propusa trebuie sa includa tot software-ul pentru a sustine procesul de taxare. Furnizorul trebuie sa enumere toate aplicatiile propuse (incluse in oferta financiara) si toate subprodusele si facilitatile optionale.

Ofertantul trebuie sa demonstreze ca solutia ofertata este o solutie matura, din punct de vedere tehnologic si functional. In acest sens, se va demonstra ca exista implementari functionale ale acestei solutii de cel putin 2 ani.

Cerinte de arhitectura

Sistemul trebuie sa fie scalabil pentru a suporta incarcari mari

Aplicatia propusa va oferi suport pentru ultimile versiuni de Oracle si SQL Server.

Solutia trebuie sa aiba implementata o interfata cu o aplicatie de management operational.

Solutia propusa trebuie sa suporte servicii web.

Sistemul trebuie sa minimizeze cat mai mult cu putinta timpul de intrerupere al retelei de voce pe durata integrarii

Arhitectura sistemului trebuie sa fie deschisa, modulara si adecvata pentru integrare facila cu alte sisteme. Propunerea trebuie sa includa descrierea arhitecturii sistemului, prin identificarea si descrierea tuturor componentelor propuse si necesare (hardware, software, interfete si configurari relevante) si a modului in care acestea raspund cerintelor de deschidere, modularitate si integrare facila.

Oferta trebuie sa includa o diagrama functionala clara si completa a solutiei propuse, indicand in mod explicit componentele livrate, precum si pe cele care nu fac obiectul livrarii.

Sistemul propus trebuie sa fie scalabil in ceea ce priveste numarul surselor de date, volumul de date abonati/trafic si utilizatorii finali. Oferta trebuie sa descrie modul in care este scalabila arhitectura platformei propuse, pentru a permite cresterea oricarui parametru de utilizare a sistemului.

Sistemul propus trebuie sa asigure un nivel ridicat de securitate, prevenirea si detectarea intruziunilor si integritatea si confidentialitatea datelor. Oferta trebuie sa descrie caracteristicile sistemului care contribuie la nivelul inalt de securitate, prevenirea si de detectarea intruziunilor si integritatea si confidentialitatea datelor.

Solutia trebuie sa suporte accesul deschis la baze de date SQL de unde sa se poata efectua rapoarte ad-hoc si investigari de date

Sistemul initial si versiunea actualizata trebuie sa fie rapid si usor transferat din mediul de Test in cel de Productie. Ideal, sistemul propus trebuie sa aiba functionalitatea de a regenera obiectele sistemului in mediul in care este instalat. De exemplu, sa se foloseasca o actiune sau comanda din sistem pentru a genera tabelele bazei de date din specificatie astfel incat sa nu fie necesara o schema de transfer a bazei de date.

Sistemul trebuie sa suporte modelare business astfel incat sa fie posibila introducerea de noi modele de business si revizuirea celor existente. In acest context, sistemul trebuie sa suporte si sa gazduiasca noi concepte de business. De exemplu, daca trebuie definita o noua entitate business (Plangere Client) aceasta nu trebuie sa fie doar un tabel personalizat in baza de date, ci trebuie sa fie dezvoltat cu instrumente ale sistemului si sa devina parte integranta a solutiei. In acest mod, noul concept poate participa la generarea de vizualizari personalizate / rapoarte, poate constitui subiect al restrictiilor sistemului (drepturi de acces) si poate fi portabil ca si orice alta entitate pre-existenta.

Sistemul trebuie sa suporte un proces de provizionare a contului bazat pe flux pentru a permite schimbari viitoare fara codare

Sistemul propus trebuie sa includa o componenta Web self care pentru clientii Radiocom. Aceasta componenta trebuie de asemenea sa ofere functionalitatea de expunere a facturilor

electronice - Electronic Bill Presentment.
Toate modelarile de business, configuratiile si schimbarile logice necesare trebuie sa se faca intr-o maniera facila si sistematica, asigurand aplicarea celor mai bune practici, omogenitatii in prezentare si perceptie si portabilitatii tuturor functionalitatilor noi sau modificate. Nici o schimbare/extensie nu trebuie sa necesite intreruperea sistemului pentru recompilare. Ideal, trebuie oferit un instrument de configurare bazat pe o interfata grafica dedicata.
Utilizatorii Radiocom trebuie sa fie capabili de a crea propriile lor vizualizari de date prin intermediul interfetei grafice furnizate
Sistemul propus trebuie sa aiba o interfata grafica bazata 100% pe Web si independenta de browser. De asemenea, trebuie sa permita administratorilor sa personalizeze navigare prin formele GUI pentru necesitatile diferitelor utilizatori finali.
Sistemul propus trebuie sa suporte "Virtualizarea" aplicatiilor server pentru eficientizarea hardware. Furnizorul trebuie de asemenea sa ofere un instrument standard de management pentru virtualizare.

Catalog de Produse si clasificare (Product Catalog and Rating)

Catalogul de produs trebuie sa ofere abilitatea de a crea diferite liste de preturi. Furnizorul trebuie sa descrie modelul si flexibilitatea de configurare a preturilor
Functionalitatea de catalog de produs trebuie sa ofere, de asemenea, capacitatea de a impacheta mai multe preturi si de a crea o oferta pentru clienti. Furnizorul trebuie sa descrie modelul si flexibilitatea de configurare a pachetului si promotiei.
Trebuie sa fie posibil sa se defineasca diferite tipuri de tarife recurente si taxari o singura data in sistem
Produsele implementate trebuie sa suporte taxare de evenimente (event) bazate pe attribute multiple
Aplicatia ofertata trebuie sa suporte introducerea de noi servicii in sistem. Furnizorul trebuie sa descrie modelul si flexibilitatea de configurare a produsului si sa clarifice care caracteristici contribuie la durabilitate pentru a sprijini activitatea de telecomunicatii.
Resurse precum minute gratuite, MB gratuiti, moneda etc., trebuie sa fie configurabile prin interfata grafica (GUI)
Trebuie sa fie posibil sa se crediteze atat resursele monetare cat si cele non-monetare utilizand produsele propuse.
Sistemul implementat trebuie sa permita rotunjirea resurselor in functie de tipul de resursa sau valuta, de tipul de eveniment cum ar fi evenimentele de achizitionare, utilizare si discount, precum si procesul care efectueaza rotunjirea cum ar fi tariful, reducerile si taxarea. De exemplu, sa se poata rotunji cu o precizie de pana la 6 zecimale pentru evenimente de "rating usage - tariful utilizare", rotunjire in jos pentru reduceri (discount-uri) la acele evenimente de utilizare si rotunjire cu precizie de 2 zecimale la facturarea utilizarii.
Sistemul implementat va oferi suport pentru organizarea tarifelor intr-un produs intr-o structura ierarhica. Aceasta structura trebuie sa permita crearea mai multor componente pe fiecare nivel; de exemplu sa se pot tarifa evenimente multiple intr-un singur produs si sa poata fi create mai multe tarife pentru fiecare eveniment.
Pentru fiecare produs, sistemul implementat trebuie sa permita utilizatorului sa specifice daca un produs este valid totdeauna, valid de la o anumita data, valid pana la o data viitoare, sau valid pentru cateva perioade definite in viitor
Sistemul implementat va oferi suport pentru a stabili achizitia, ciclul, si perioadele de utilizare sa inceapa: - Imediat - perioada efectiva incepe de îndată ce clientul cumpără produsul sau discount-ul. - La prima utilizare - perioada efectivă începe atunci când produsul sau discount-ul este utilizat pentru prima data.
Taxe de produs nu sunt percepute până când clientul nu folosește un serviciu din produs

pentru prima dată#. # Relativ la timpul achiziționării produsului sau discount –ului - timpul de cumpărare este momentul în care un produs sau reducere se adaugă contului. Pentru serviciile forfetare, sistemul ar trebui să permită ca perioada să înceapă înainte de data de creare a contului, de la o dată specificată manual, și ar trebui să taxeze fracțiunea dintre data tranșei și data ciclului de facturare pe baza tarifului lunar.
Produsul propus va oferi suport utilizatorului să definească dependențele între ofertele din catalogul de produse, care să instituie următoarele relații: *Cerințe preliminare. Specifică faptul că un cont trebuie să dețină o anumită ofertă pentru a putea să achiziționeze o ofertă suplimentară. Cerințele pentru plan. Specifică dacă ofertele sunt optionale sau necesare pentru planuri. Ofertele solicitate trebuie să fie achiziționate atunci când un plan este achiziționat, întrucât ofertele optionale pot fi adăugate în orice moment.# # Exclusivitate reciprocă. Stabilește o relație de excludere reciprocă între două oferte, deci, dacă un cont deține o ofertă, nu o poate deține pe cealaltă. # Tranziții permise. Specifică care oferte sau planuri pot servi ca înlocuitoare pentru altele.
Sistemul implementat trebuie să aibă stabilite praguri de credit și de nivel de credit. Pragul de credit este un procent din limita de credit. De exemplu, în cazul în care limita de credit este de \$ 100, iar pragul este de 90%, valoarea pragului este atinsă atunci când clientul are un sold de \$ 90; adică atunci când clientul și-a utilizat 90% din resurse. Nivelul de credit este o valoare numerică care stabilește punctul de plecare pentru pragurile de credit. Aceasta este valoarea resursei care reprezintă numărul cel mai mic care poate fi valoarea resursei, adică este numărul care reprezintă neutilizarea resursei. Pentru resurse în valută, nivelul de credit este 0. Acest lucru permite stabilirea pragului de credit la un procent bazat pe raportul dintre limita de credit și 0.
Sistemul implementat va permite crearea de planuri CSR (Customer Service Records), astfel încât să se poată controla accesul la managementul clienților, și să se înregistreze evenimente de management al clienților
Soluția propusă trebuie să suporte restricționarea anumitor utilizatori de a edita listele de preturi
Instrumentul Catalog de produse implementat trebuie să ofere posibilitatea de a crea diferite liste de preturi folosind o interfață grafică intuitivă
Funcționalitatea Catalogului de produse implementat trebuie să ofere posibilitatea de a împacheta multiple produse/servicii și de a stabili pretul lor ca o ofertă pachet către clienți
Trebuie să fie posibil să se definească diferite tipuri de taxări recurente și o singură taxare a lor în sistem
Sistemul implementat trebuie să suporte o tarification multi-dimensională (cantitativă), bazată pe mai mult de un parametru, cum ar fi durata, volum, număr etc. și de asemenea, să tarifice evenimente bazându-se pe atribute calitative, cum ar fi QoS, moment al zilei, etc
Trebuie să suporte tarification graduală și diferențiată
Trebuie să fie posibil să se introducă cu ușurință servicii noi în soluția propusă
Resurse ca minute gratuite, MB gratuite, valută, etc., trebuie să poată fi configurabile în sistemul implementat prin GUI (Interfață Grafică Utilizator)
În soluția implementată trebuie să fie posibilă reportarea de minute gratuite sau alte resurse pentru ciclul de facturare următor.
În sistemul implementat pentru fiecare produs sistemul trebuie să permită utilizatorului să specifice faptul că un produs este întotdeauna valabil, valabil de la o dată viitoare înainte, valabil până la o dată viitoare, sau valabil pentru o anumită perioadă determinată în viitor.
Sistemul implementat trebuie să permită customizarea/adaptarea planurilor/ofertelor făcute anumitor clienți la momentul achiziționării. CSR-ul ar trebui să poată trece peste pretul configurat în catalogul de produse pentru anumți clienți. Pentru restul clienților trebuie să fie valabil pretul din catalogul de produse.
Trebuie să fie posibil să se stabilească limitele de credit pentru diferite servicii. La atingerea pragului limitei de credit, sistemul trebuie să fie în măsură să informeze clienții.

Trebuie sa fie posibil sa se permita clientilor sa monitorizeze soldurile pentru a avea control asupra cheltuielilor lor. De exemplu, o familie cu mai multe conturi poate crea o monitorizare de balanta care urmareste balanta intregii familii si care ii alerteaza atunci când soldul total depaseste 100 \$. Acest lucru ii va ajuta pe clienti sa monitorizeze creditul.
Trebuie sa fie posibil sa se restrictioneze anumiti utilizatori sa editeze lista de preturi
Trebuie sa se descrie capabilitatea sistemului de a configura generatii viitoare de servicii cu accent pe rapiditatea lansarii lor pe piata
Trebuie sa se descrie modul in care sunt setate zonele de timp in sistem. Sistemul de billing trebuie sa suporte tarification pe perioada din zi, zi din saptamana.
Trebuie descris modul in care sistemul trateaza CDR-uri duplicate.
Trebuie descris modul in care sistemul poate asambla CDR-uri parțiale venite de la dispozitivul de switching/mediation
Aplicatia propusa trebuie sa suporte rating de EDR-uri
Solutia propusa trebuie sa permita configurarea tarifelor folosind valute multiple
Solutia propusa va oferi suport pentru functionalitatea de modelare si simulare, pentru a preveni impactul asupra produselor noi sau a schimbarilor de produse
Sistemul propus trebuie sa suporte tarife sau discount-uri speciale pentru comunitati (de exemplu "Prietenii & Familie ")
Toate taxele recurente sau nerecurente trebuie sa derive din abonamentele clientilor astfel incat sa nu fie necesara interventia umana

Administrarea Conturilor (Account Maintenance)

Sistemul trebuie sa permita Administratorului sa faca orice schimbari la detaliile si/sau starea unui Client/Cont in orice moment. Aceste schimbari trebuie sa fie luate in considerare data viitoare cand ruleaza procesul de tarification sau facturare.

Integrare (Mediation)

Sursele de CDR-uri in Radicom sunt: Vocaltec, Topex, Cisco. Furnizorul trebuie sa precizeze în mod clar daca propunerea include toate eforturile de integrare pentru a face in mod corespunzator colectarea, formatarea, traducerea si distribuirea CDR-urilor în scopuri de facturare

Modulul de Discount (Discounting)

Modulul de discount implementat trebuie sa suporte definirea de formule pentru discounting, incluzand expresii matematice de baza

Sistemul implementat trebuie sa suporte discounturi complexe precum discount sharing, pool sharing etc.

Trebuie sa fie implementate metrice de discount configurabile

Sistemul implementat trebuie sa suporte discount-uri incrucisate de produse, unde discountul poate fi atribuit unui serviciu bazat pe utilizarea altui serviciu.

Sistemul implementat trebuie sa suporte:

- Discounturi bazate pe volum
- Discounturi bazate pe valabilitate
- Discounturi bazate pe procente

Sistemul implementat trebuie sa suporte discounturi bazate pe perioada dintr-o zi, ziua din saptamana, sarbatori etc.

Sistemul implementat trebuie sa suporte o gama larga si variata de discounturi disponibila pentru toti abonatii

Sistemul implementat trebuie sa suporte discounturi bazate pe numarul de zile de contract ale clientului. De exemplu sa se poata oferi discount pentru 180 zile de cand a fost creat contul.

Tarifare (Rating)

Sistemul de billing trebuie sa suporte tarify bazata pe perioada dintr-o zi, ziua din saptamana
Sistemul de billing trebuie sa suporte tarify utilizarii bazata pe diverse metri: Bytes, kilobytes, megabytes etc., care trebuie sa fie configurabile in sistem
Sistemul de billing trebuie sa permita definirea de tarify bazata pe attributele evenimentului
Sistemul de billing trebuie sa suporte un plan de tarify bazat pe valabilitate
Sistemul de billing trebuie sa suporte tarify unor zile speciale
Trebuie sa fie posibila schimbarea planului de tarify, iar aceasta schimbare trebuie sa fie efectiva imediat in sistem
Sistemul trebuie sa permita tarify apelurilor ca: locale si nationale.
Dupa aceleasi criterii trebuie sa se poata efectua si raportarea.
Logica de procesare a Tarifarii/Taxarii trebuie sa fie suportata prin motoare de reguli si/sau flux accesibile de catre utilizatorul final prin interfata grafica (GUI).

Cerinte sistem de facturare (Billing)

Sistemul va oferi suport pentru generearea facturilor de test
Sistemul implementat trebuie sa permita mai mult de un ciclu de taxare intr-o luna
Formatul facturii si aspectul trebuie sa fie configurabile de catre utilizatori oricand e nevoie
Sistemul trebuie sa genereze facturi in diferite formate: PDF, DOC, HTML.
Sistemul trebuie sa suporte configurarea scadentelor, iar data scadenta sa poata fi configurata astfel incat sa suporte urmatoarele scenarii: • 21 de zile dupa data de sfarsit a ciclului de facturare • 15 zile lucratoare de la data de sfarsit a ciclului de facturare
Sistemul trebuie sa suporte configurarea a ciclurilor de facturare flexibile, incluzand cicluri de facturare lunare, bilunare, trimestriale, semestriale si anuale.
Sistemul trebuie sa suporte mai mult de un ciclu de facturare intr-o luna
Sistemul trebuie sa suporte facturarea fractionata pentru un client activat inainte de data ciclului de facturare, în conformitate cu numarul de zile in a utilizat serviciul
La ora actuala, Radiocom ofera abonatilor sai diverse nivele de detaliere, incepand de la factura detaliata cu identificarea si descrierea fiecarui apel si pana la o factura sumara. Furnizorul trebuie sa prezinte capabilitatea de a oferi diverse nivele de detalii pentru facturi si modul in care sistemul suporta aceasta.
Independent de detaliile facturii, formatul si optiunea de livrare aleasa de abonat, Radiocom trebuie sa produca aceleasi facturi in alte formate diferite pentru a le face disponibile pe sisteme interne si zona de portal pentru clienti. Furnizorul trebuie sa clarifice modul în care produsul propus suporta procese de randare multipla a aceleiasi facturi.
Logica procesarii Billing trebuie sa fie suportata prin motoare de reguli si/sau fluxuri accesibile de catre utilizatorii finali prin GUI.
Sistemul trebuie sa suporte taxari recurente pro-ration in cazul in care un client se aboneaza sau termina un abonament in mijlocul unei perioade de facturare
Sistemul trebuie sa suporte taxarea retrospectiva a tarifelor recurente sau nerecurente in cazul in care un abonament este introdus in sistem cu intarziere. De exemplu, un client s-a abonat pe 1 ale lunii dar a fost introdus in sistem (din orice motiv) pe data de 20.
Sistemul trebuie sa suporte si perceperea de taxe recurente in avans si restante. Acest lucru poate fi configurat la momentul facturarii unui ciclu lunar pentru a factura taxele lunii anterioare sau viitoare.

Sistemul trebuie sa suporte un Cod de Comanda al tiparii facturii - Invoice Printing Order Code, astfel incat facturile sa fie emise in loturi in functie de acel cod si nu toate impreuna.
Ajustarile trebuie sa fie introduse in moneda definita pentru client
Sistemul trebuie sa suporte suspendarea facturarii pentru conturile inactive temporar (de exemplu la mutarea intr-o casa noua)

Modulul de plati si incasare (Payments and Collections)

Mentionati diferite moduri de plată acceptate de sistemul implementat. Vă rugăm să indicați dacă sistemul acceptă următoarele modalități de plată: 1) Cash, cec, ordin de plată prin poșta 2) Metodă de plată cu carte de credit 3) Metodă de plată prin debit direct 4) Metodă de plată cu factura 5) Metodă prepaid 6) Metodă de plată cu voucher 7) Metodă de plată prin transfer bancar
Mentionati daca sistemul ofera suportul alocarea de plati. Poate sistemul sa suporte alocare de plati la nivel de factura / articol cont?
Mentionati daca sistemul ofera suportul manipularii platilor de sume mai mici sau mai mari decat cele datorate.
Mentionati daca sistemul ofera suportul metode de incentivare pentru abonatii care isi platesc facturile in termen. Este posibil ca stimulentele sa fie sub forma unor resurse bonus gratuite sau de forma minute/sms-uri gratuite?
Explicati modul in care sistemul ofera suportul monitorizarea balantelor la nivel de cont si la nivel de serviciu
Sistemul ofera suportul aplicarea de taxe de intarziere de plata ca suma fixa sau ca procent al sumei restante
Explicati modul in care produsul propus suporta presiuni de plata - dunning (Actiuni efectuate de catre sistem la neplata facturilor). Poate sistemul sa suporte definirea unui scenariu de cereri insistente de plata dupa cum urmeaza: - O unitate de taxare introduce colectarea cu o balanta de intarzieri de minimum \$100 care este intarziata cu cel putin 30 de zile. - O unitate de taxare paraseste colectarea cand balanta restanta scade sub \$25. - Imediat dupa ce unitatea de taxare introduce colectare, este pregatit un memento pentru factura, iar sistemul trebuie sa permita ca acesta sa fie trimis prin email catre client si CSR. - Clientul primeste un apel telefonic de curtoazie dupa 10 zile de colectare. - Este accesata o taxa de intarziere si se transmite prin email la client o scrisoare de cerere de plata dupa 30 de zile de colectare, care trebuie sa contina o lista a facturilor restante si, OPTIONAL, la alegerea CSR, calculul valorii platii intarziate care trebuie sa fie: printabila si trimisa prin email, astfel cum a fost selectat de catre. - O a doua scrisoare de cerere de plata este trimisa dupa 45 de zile. - O unitate de taxare este inchisa iar debitul este anulat dupa 120 de zile. - Unitatea de taxare este inactivata dupa 180 de zile.
Pentru clientii care au o adresa de email, sistemul trebuie sa poata fi programat sa trimita facturile periodice pe masura ce acestea sunt emise
Sistemul trebuie sa suporte decontarea unui debit depasit al unui client in rate
Sistemul trebuie sa suporte anulari

Convergenta sistemului (Convergence)

Sistemul ofera suport pentru clienti convergenti (un singur client avand servicii pre si
--

post platite)
Sistemul ofertat trebuie sa suporte o tarificare convergenta, unde serviciul X este un serviciu preplatit si serviciul Y este un serviciu postplatit.
Sistemul ofertat va oferi suport pentru sponsorizare. Contul parent poate fi un cont post-platit in timp cel contul child poate fi pre-platit. Trebuie sa fie posibil sa se perceapa costuri contului parent pentru reincarcarea efectuata in contul child.
Sistemul ofertat trebuie sa suporte reincarcarea (standard/sponsorizata)
Sistemul ofertat trebuie sa suporte taxarea convergenta cu metode pre si post platite intr-o singura solutie. Descrieti sumar cum solutia de taxare propusa suporta fiecare dimensiune a convergentei
Tarifarea celor 2 variante – pre si post-platite va fi facuta intr-un singur sistem. Sistemul ofertat trebuie sa suporte tarificarea serviciilor convergente cum ar fi voce, date si continut atat pentru piata cu conectare prin cablu cat si pentru cea cu conectare wireless.
Sistemul ofertat va oferi suport pentru ierarhizarea flexibila a clientilor oferind convergenta pre si post platita si convergenta serviciilor astfel incat sa se defineasca pachete de servicii multiple pentru acelasi cont. Clientilor le va fi permis sa selecteze diferite metode de plata (pre sau post – platite) pentru fiecare pachet de servicii si resurse comune (ex. Minute gratuite) pentru diferite pachete de servicii, indiferent daca acestea sunt pre sau post-platite

Managementul partenerilor (Partner Management)

Solutia propusa trebuie sa suporte functionalitate de management partener pentru compensare si reglementare partener
In scopul de a asigura venituri pentru produsele unei terte parti, impartirea veniturilor trebuie sa fie conditionala; trebuie sa se imparta venitul cu un partener numai dupa ce serviciul acestuia a fost facturat catre client sau chiar dupa ce plata a fost facuta de client.

AAA

Sistemul implementat trebuie sa suporte protocoale standard ca DIAMETER
Sistemul implementat trebuie sa suporte o arhitectura cu disponibilitate inalta
Sistemul implementat trebuie sa monitorizeze componenta AAA si performanta ei
Sistemul implementat trebuie sa suporte cereri AA
Sistemul implementat trebuie sa suporte cereri AC
Sistemul implementat trebuie sa suporte cereri de control credit
Sistemul implementat trebuie sa suporte cereri de terminare sesiune
Sistemul implementat trebuie sa suporte rezervari de resurse.
Sistemul implementat trebuie sa suporte prelucrarea online si offline de mesaje AAA
Sistemul implementat va fi capabil de a determina taxa după calcularea discount-urilor în timpul unei operațiuni AAA.
Sistemul implementat va fi compatibil cu standardele industriale

Cerinte sistem RADIUS (Radius Requirements)

Protocolul RADIUS suportat trebuie sa poata autoriza cereri de acces catre:
- Baze de date portal
- Fisiere text ale utilizatorilor
- Fisiere parola UNIX
- Baze de date iPass
- Baze de date proxy
- Baze de date VPDN
Sistemul implementat trebuie sa fie in masura sa suporte proxy-ul sa transmita cereri catre serverele RADIUS externe.
Support pentru roaming iPass

Modulul Radius implementat trebuie să includă un dicționar de date care pot fi personalizate pentru a adauga attribute specifice Ofertantului.
Modulul Radius implementat trebuie sa suporte autorizarea in cascada.
Sistemul implementat va fi prevazut cu API-uri pentru includerea de module personalizate care sa se poata conecta la serverul principal Radius.
Suport pentru reconfigurarea dinamica a serverului Radius, fara oprirea proceselor.
Adăugarea de noi servicii va constitui o activitate armonioasa, iar un serviciu trebuie să fie o entitate configurabila în sistemul implementat.
Remitenta si decontarea catre terti vor putea fi efectuate in timp real folosind sistemul de facturare implementat.
Remitentele vor putea fi efectuate dupa: • Tarifare • Facturare • Plata
Gateway-ul AAA implementat va putea sa suporte si alte protocoale AAA ca DIAMETER/PARLAY etc.
Sistemul implementat va suporta customizarea RADIUS pe baza versiunii Radius mostenite Vocaltec.

Raportare (Reporting)

Sistemul implementat va oferi suport pentru funcționalitatea de raportare care va fi utilizata de către domeniile de activitate ale business-ului. Se solicita capabilitatea de a produce rapoarte privind conturile, pe servicii, pe funcții, de utilizare, privind plățile, privind datoriile și alți parametri de afaceri. Ofertantul va declara daca sistemul de raportare detine funcționalitate de raportare care indeplineste aceste cerinte si o va descrie.
Ofertantul va descrie interfata grafica (GUI) pentru generarea unor asemenea rapoarte si va demonstra usurinta cu care se intocmesc aceste rapoarte pe arii de business, fara cunostinte tehnologice
Sistemul implementat va oferi suport pentru rapoarte bazate pe orice criterii de selectie din baza de date si orice reguli de agregare (sumar, rapoarte detaliate, totaluri, tipuri de servicii, locatia abonatului etc).
Formatul raportului si continutul vor fi complet flexibile si personalizabile de catre personalul de la facturare, pe baza oricaror informatii definite pe conturi si servicii.
Formatul rapoartelor va fi fi flexibil si va permite exportul in formate ca .XML, .PDF, .XLS

Functionalitate

Sistemul implementat va suporta modificare in statusul contului (suspendat, activ, inchis etc) de catre CSR si alte persoane in afara administratorilor de billing.
Sistemul implementat va suporta implementarea programarii activitatilor pe cont la o data exacta (ex. Suspendare automata, reactivare automata dupa o anumita perioada sau la o data anume etc).
Sistemul propus trebuie sa permita exportul CDR, EDR catre alt sistem.
Sistemul propus trebuie sa permita import automat al ratei de schimb din web site-ul Bancii Nationale a Romaniei, pastrand totodata istoricul ratei de schimb.

MVNO

Sistemul propus va oferi suport pentru functionalitatile de lucru ca MVNO pentru alte companii sau alte companii sa lucreze ca MVNO pentru Radiocom. Pot aparea diferite modele. Pentru scopul propus se solicita ca Ofertantul sa descrie functionalitatile sistemul propriu privind MVNO.

Jurnalizare (Journaling)

Ofertantul trebuie sa descrie suportul produsului pentru procesul de jurnalizare si cum se integreaza acesta cu sistemele financiare
Va fi pastrat un istoric al contului pentru schimbarea pachetului contului.
Va fi pastrat un istoric al contului pentru schimbarea detaliilor contului
Sistemul va oferi suport pentru a pastra un istoric pentru schimbarea formatului facturii
Va fi pastrat un istoric al contului pentru schimbarea numerelor de telefon
si astfel de schimbari nu trebuie sa se reflecte in facturile generate anterior.

Portabilitate

Sistemul trebuie sa permita portabilitatea implementarii in concordanta cu legile curente in Romania.

Servicii de implementare (IMPLEMENTATION SERVICES)

Ofertantul trebuie sa declare explicit daca propunerea sa include toate serviciile de instalare pentru a suporta solutia propusa in conformitate cu cerintele exprimate.
Ofertantul va descrie procesul de instalare propus.
Ofertantul va declara daca propunerea sa include integrarea cu fiecare înregistrare de surse de date de utilizare: Vocaltec, Topex și opțional Cisco.
Ofertantul va descrie procesul de integrare propus.
Ofertantul va declara in mod explicit daca propunerea sa include migrarea serviciilor pentru a suporta solutia propusa in conformitate cu cerintele transmise.
In cazul in care propunerea necesita orice integrare a oricarui component de serviciu neinclus in propunere, Ofertantul va detalia cerintele in asa fel incat sa se poata efectua o estimare de cost.
Ofertantul va furniza referinte ale integrarii sistemului propus in medii similare, indicand scopul si nivelul integrarii.
Sistemul trebuie sa suporte integrarea cu sistemul de telefonie Topex cu Radius.

Mentenananta (MAINTENANCE)

Descrieti sistemul propus pentru mentenananta, cu explicatii pentru urmatoarele componente:
Sistemul propus trebuie sa permita o operare si intretinere usoara. Propunerea va descrie caracteristicile sistemului care contribuie la ooperarea si mentenananta facila.
Sistemul propus trebuie sa aiba un cost scazut de operare prin folosirea de caracteristici automate. Propunerea va descrie caracterisiticile sistemului care duc la un cost scazut al operarii sale.
Produsul propus trebuie sa suporte profile de Utilizator cu diferite niveluri de acces. Ofertantul va descrie modul in care sistemul suporta asemenea functiune si va indica nivelul de granularitate al actiunilor care trebuiesc permise sau restrictionate:

Servicii cu Valoare Adaugata

Sistemul va oferi suport pentru pachete de date preplatite care permit utilizatorului sa aiba acces la internet in functie de o combinatie de volum de date si/sau indemnizatii de cota de timp.
Sistemul va oferi suport pentru emiterea automata de SMS-uri sau alerte prin email, attentionand utilizatorul cand este aproape de a fi consumat cota totala disponibila (de exemplu atunci cand a atins 80% din volumul de date).
Sistemul va oferi suport pentru ca la epuizarea cotei, sa furnizeze operatorului un numar de optiuni alternative pentru a alege dintre: - Blocarea accesului la Internet pe toate site-urile, cu exceptia website-ului operatorului. - Micsorarea vitezei de acces, permitand numai browsing la capabilitatile de baza - Redirectarea utilizatorului la un portal Self Care, unde poate sa aleaga dintr-o serie de pachete pre-platite oferite pentru reinnoirea abonamentului sau (optional folosind un voucher pre-platit)
Sistemul va oferi suport pentru un portal web-based landing, pentru a fi folosit de abonatii pre-

platiti in scopuri multiple, incluzand: - Vizualizare cota de date (de exemplu timpul sau volumul de date consumat si ramas) - Vizualizare istoric date de utilizare si statistici - Personalizare preferinte servicii
Sistemul va oferi suport utilizatorului sa solicite explicit si sa experimenteze viteze de acces date mai mari decat normale, in anumite situatii (de exemplu, atunci cand descarca un fisier critic, vizualizeaza streaming video, joaca jocuri online etc.). Un asemenea serviciu trebuie taxat la rate premium.
Sistemul va oferi suport operatorului sa deruleze campanii promotionale prin SMS, email sau redirectare web la segmentele de clienti selectate.
Sistemul va oferi suport operatorului sa creeze si sa lanseze planuri de date, aplicatii grupate customizate pentru necesitatile anumitor segmente de clienti. De exemplu, un asemenea pachet ar putea include utilizarea nelimitata a retelelor sociale, aplicatiilor de email si chat. Toate celelalte utilizari ale accesului la date sunt subiect al contorizarii cotei de volum.

Provizionarea Serviciilor (Service Provisioning)

Sistemul de Furnizare de service - Service Provisioning va oferi suport pentru modelare si implementare de logica folosind fluxuri de lucru standard BPEL permitand introducerea rapida si mentenanta logicii de business/activare si politicile de fail-over respective.
Sistemul de Service Provisioning va oferi suport pentru a include un Mediu de Dezvoltare Integrat grafic - Integrated Development Environment (IDE) care suporta: • Instrumente grafice si indrumatoare pentru proiectare si dezvoltare de fluxuri de lucru BPEL pentru orchestrarea procesului the provizionare • Generatori de cadru de lucru si coduri pentru dezvoltare de noi interfete catre platformele NE, NMS, EMS si service • Generarea automata de sabloane pentru flux de lucru si adapter • Simulatoare care protejeaza comportamentul corect al sistemului in mediul de productie
Sistemul de Service Provisioning va oferi suport pentru un mecanism de priorizare inter si intra service. De exemplu, operatia de "activare acces broadband" din serviciul "activare VoIP" trebuie sa aiba o prioritate mai inalta sau "sterge VoIP" din serviciul "activare VoIP" trebuie sa aiba o prioritate mai joasa. Mecanismul de priorizare va fi configurabil din interfata GUI a sistemului de service provisioning.
Sistemul de Service Provisioning va oferi suport pentru pachete de procese programate pentru executie masiva a operatiunilor de retea catre retea. Procesul de programare va fi configurabil din interfata GUI a sistemului de service provisioning.
Adaptorii/interfetele Service Provisioning catre NMS, EMS, Elementele de Retea si Platformele Service vor oferi suport pentru interfata standard web-services/WSDL care sa expuna functionalitatea adapter-ului/interfetei catre core-ul sistemului de provisioning sau catre alte sisteme.
Fiecare adapter/interfata din service provisioning va oferi suport pentru a crea un fond comun de conexiuni la fiecare element si sa execute comanda de provisioning prin fiecare dintre aceste conexiuni intr-o maniera multi-threaded. Numarul de sesiuni concurente per NMS, EMS, Element de Retea si Platforma Service va fi configurabil din interfata grafica (GUI) a sistemului de provisioning.
Sistemul de Service Provisioning va oferi suport pentru control al versiunii pentru versiunile dezvoltate ale fluxurilor de lucru si interfetelor. Posibilitatea de revenire la versiuni anterioare va fi disponibila prin interfata grafica (GUI) a sistemului de service provisioning.
Sistemul de Service Provisioning va oferi suport pentru GUI cu capabilitate de auditare avansata, monitorizare si raportare. Interfata grafica (GUI) va suporta statistici pe domeniu de provisioning, tip serviciu sau perioada de timp, capabilitate de raportare agregata si auditare avansata pentru executia de cereri de furnizare a serviciului sosite si operatiuni de iesire ale retelei. Schimbul de mesaje de comunicatii dintre sistemul de Service Provisioning si NMS,

EMS, Elementele de Retea si Platformele de Service va fi de asemenea disponibil prin intermediul interfetei grafice (GUI).
--

Decretii modul in care sunt indeplinite urmatoarele:

Evaluarea Clientilor (Customer Rating)

Tipul serviciului
Istoricul de plata
Categoria de varsta
Resedinta (cod postal)

Ierarhia conturilor

Sistemul propus trebuie sa suporte un numar nelimitat de ierarhii care vor fi prezentate utilizatorului final ca o structura arborescenta pentru mentenanta facila si rapida
O ierarhie tipica include un cont parent si cateva conturi child. Pot fi considerate diferite optiuni
Ierarhiile trebuie sa fie dinamice, in asa fel incat conturile sa poata fi incluse si excluse in functie de nevoi.

Mass Actions - Facturare

Trebuie sa fie posibil sa efectueze corectii masive pentru facturile emise deja..
Trebuie sa fie posibil sa efectueze corectii masive (prin taxari nerecurente) netargetate la o anumita factura.

Mass Actions – Incasare

Trebuie sa fie posibil sa efectueze actiuni masive pentru suspendare si/dau dezactivare (si inversarile corespunzatoare).

Prepaid

Sistemul trebuie sa sustina solutii pentru produse preplatite care permit controlul in timp real (sau cu minim de intarziere) al evenimentelor de utilizare.
Pentru serviciile preplatite, trebuie sa fie prezentate cerinte specifice de marketing in timpul implementarii. Cerintele tipice vor fi:
Diferite niveluri de pre-plata cu diferite balante asociate
Reincarcare minima intr-o perioada data de timp
Se va oferi suport pentru cerinta de reinnoire a soldurilor
Bonus pentru reincarcare
Se va oferi suport pentru cerinta de managementul voucherelor
Se va oferi suport pentru cerinta de compatibilitate (sau nu) cu perioadele de “happy hour” (abilitatea de a defini o perioada specifica ca “happy hour” pentru servicii).
Suspendarea automata a serviciului cand balanta este nula sau cand se atinge o limita de timp pentru reincarcare.
Reactivarea automatata a serviciului la reincarcare si resetarea datei limita pentru urmatoarea incarcare.
Posibilitate de declarare a starii contului incluzand utilizarea si platile.
Se va oferi suport pentru cerinta ca clientii sa poata avea in acelasi cont un pachet preplatit si un pachet postplatit. Facturile vor reflecta doar pachetele postplatite, dar pot include si o declarative a folosirii pachetelor postplatite.

Executarea actiunilor masive (Execution of massive actions)

Orice actiune masiva nu trebuie organizata fara o autorizare prealabila.
--

Se va oferi suport pentru a produce o mostra/proba inaintea oricarei actiuni masive si numai dupa analiza si aprobarea probei se poate organiza actiunea. Dimensiunea probei va fi flexibila (input de la manager).
Se va oferi suport pentru adaugare/stergere sau editare format de scrisori.
Se va oferi suport pentru a exporta scrisorile in fisiere intr-un format care sa poata fi folosit mai tarziu pentru finalizare.
Trebuie sa fie posibila exportarea listelor de contacte cu mesaje catre aplicatii externe de unde aceste mesaje (SMS/e-mail) sa fie livrate la intervale orare planificate.
Trebuie sa fie posibila planificarea de actiuni (ex. suspendarea serviciului) automate pentru un set dat de conditii.(ex. in cazul in care clientul nu plateste).
Trebuie sa fie posibil ca sistemul sa retraga automat suspendarea serviciului cand clientul indeplineste criteriile cerute.
Toate actiunile declansate de modulul de colectare trebuie sa fie interfatate cu elementele de retea afectate.
Se va oferi suport pentru eliminarea de clienti (fie individual sau pe grupuri de selectie) in urma unei actiuni masive.
Trebuie sa fie posibila pentru fiecare actiune asocierea de costuri specifice care sa fie taxate clientului si acestea sa fie create automat atunci cand clientul ajunge la acel pas (ex. taxa de reactivare).
Trebuie sa fie posibila introducerea de mesaje in fereastra de colectare a facturilor.

Motorul de controlare a actiunilor (Job Control Engine)

Sistemul propus trebuie sa includa componenta/instrument de control al job-ului si management de proces, de unde job-urile/procesele pot fi pornite, oprite si monitorizate. Astfel de instrument trebuie sa permita programarea executarii procesului.

Executarea actiunilor unice (Execution of single actions)

Actiuni ca suspendarea serviciilor trebuie sa fie facute automat cand platile sunt alocate (si reversul)
Trebuie sa fie posibila indepartarea manuala a suspendarii unui serviciu.
Trebuie sa fie posibil sa scoti o factura din actiunea de colectare, dar totodata pastrand-o in ciclul de colectare pentru urmatoarele restante.
Trebuie sa fie posibila aplicarea de interese de plata amanate.

Nivele de acces

Sistemul trebuie sa aiba o ierarhie personalizabila pentru permisiunile userilor care sa restranga accesul catre anumite functionalitati. Pe o asemenea ierarhie, urmatoarele niveluri se vor adresa:
Nivelul de permisiune trebuie sa fie stabilit intr-o maniera flexibila astfel incat accesul la zone anterior inaccesibile sa se faca rapid
Nivelurile de permisiune includ ierarhia creditelor/ajustarilor. Radiocom va stabili o ierarhie de aprobare a fiecaruia dintre nivele.
Atunci cand un credit depaseste nivelul permisiunii utilizatorului, o notificare a sistemului trebuie sa solicite ca un Utilizator cu nivel corespunzator de permisiune sa autorizeze tranzactia.
Sistemul va trebui sa integreze urmatoarele informatii stocate in mod current in bazele de date Mind:
Informatii despre cont

Servicii de suport (Help desk)

Ofertantul trebuie să dispună de capabilități pentru acordarea serviciilor de helpdesk / asistență tehnică și suport clienți:

A. Centru de asistență tehnică și suport (helpdesk), incluzând minimum următoarele componente:

- Proces complet de gestiune a incidentelor de la clienți: preluare incidente, prelucrare incidente, înregistrare incidente, trasabilitate incidente, escaladare incidente, raportare către clienți;
- Aplicație specifică licențiată și personal calificat, propriu, pentru gestiunea incidentelor;
- Posibilitatea de acces la distanță pentru gestiunea incidentelor, atât pentru clienți cât și pentru personalul de intervenție propriu;
- Să dispună de un sistem de comunicații date de disponibilitate înaltă, securizată, cu legătură terestră la minim doi provideri diferiți.
- Punct unic de contact în preluarea apelurilor pentru intervenții, canale de comunicații dedicate pentru asistență tehnică la clienți (linie telefonică dedicată, email dedicat etc);
- Posibilitatea de a asigura asistență tehnică client pe diverse nivele de prioritate și timp de răspuns.

Se va prezenta o descriere a resurselor materiale și umane de care dispune ofertantul în vederea asigurării serviciilor de helpdesk/asistență tehnică și suport clienți.

Descrierea trebuie să includă capturi de ecrane pentru demonstrarea funcționalităților aplicației folosite pentru gestiunea incidentelor. Ofertantul va demonstra, prin numărul tichetelor deschise pe anul precedent, că are experiența în preluarea și prelucrarea a mai mult de 3.000 de cazuri pe an.

B. Se va face dovada existenței unui spațiu dedicat acestei activități, cu o echipă dedicată de suport cu acces la versiuni de mentenanță ale sistemelor de operare, analiza periodică a stării sistemelor, mentenanță preventivă trimestrială, timp garantat pentru remedierea defecțiunilor, timp de răspuns telefonic, suport pentru pachetele software instalate pe sisteme, asistență tehnică on-site, asistență telefonică locală. Se solicită declarație pe propria răspundere.

Autoritatea contractantă poate solicita ofertantului demonstrarea capabilităților tehnice pentru asigurarea serviciilor de helpdesk/asistență tehnică și suport clienți prin organizarea unei vizite la centrul de asistență tehnică și suport clienți al ofertantului.

C. Experiență de minim 3 ani în funcționarea centrului de asistență tehnică și suport. **Cerințe Tehnice și Funcționale privind Sistemul de protecție a perimetrului de rețea**

Având în vedere sensibilitatea informațiilor vehiculate prin rețea și impactul unei eventuale pierderi de date (sau expuneri în afara perimetrului rețelei), este necesară implementarea unei soluții care să poată inspecta traficul la un nivel mai avansat față de mecanismele tradiționale.

Astfel, este necesar un sistem capabil sa observe, studieze si sa opreasca potentialele amenintari in timp real. Solutia propusa trebuie sa poata sa identifice intr-un mod proactiv continutul pachetelor care tranziteaza rețeaua protejată, sa controleze accesul la aplicatii si activitatea utilizatorilor.

Sistemul de protectie a perimetrului de rețea trebuie să îndeplinească următoarele cerințe:

- a) capacitatea de a controla traficul provenit dintr-un server proxy sau direct din internet
- b) inspectarea întregului trafic de rețea, inclusiv atașamente și fișiere comprimate, pentru conținut sensibil
- c) identificarea tuturor tipurilor de informații sensibile: informații legate de persoane, cod sursă, informații clasificate
- d) oprirea traficului neautorizat în funcție de conținut, aplicație sau protocol folosit
- e) instalare out-of-band – prevenția făcându-se fără afectarea performanței rețelei
- f) arhitectură formată din două niveluri care să conțină unul sau mai multe echipamente dedicate tip senzor instalate în rețea pentru a detecta și preveni breșele și o consolă centrală de management care distribuie politicile de securitate și apoi preia și organizează alertele primite
- g) echipamentele tip senzor instalate în rețea trebuie să asigure controlul informației vehiculate prin monitorizarea traficului intern fără a fi nevoie de instalări tip endpoint (suport pentru minim 5 senzori instalati)
- h) capacitatea de a analiza traficul și a stopa pierderile de informații, tot procesul executându-se în memorie (și nu pe hard-disk) pentru ca prevenirea să poată fi realizată în timp real
- i) analiza traficului și împiedicarea pierderii informațiilor trebuie realizate folosind un proces care să includă mai mulți pași: captura pachetelor din rețea, reasamblarea pachetelor în sesiuni (în timp real), controlul și analiza conținutului pentru a stabili profilul informației
- j) capacitatea de a monitoriza si a impune o politica de securitate la nivelul rețelei interne pastrand un jurnal al datelor accesate in mod autorizat si prevenind accesul neautorizat

3.2 Cerinte solutie de Management și monitorizare a componentelor sistemului

Este necesara implementarea unei solutii de administrare si monitorizare de server de aplicatii, baze de date si infrastructura care sa elimine discontinuitatea serviciilor oferite de IT catre zona de utilizare, unificand in acest fel cele doua componente.

Aceasta solutie trebuie sa ofere managementul si monitorizarea completa a sistemului implementat

Caracteristici generale

O astfel de solutie trebuie sa ofere o vedere de ansamblu a tuturor componentelor de la utilizatorul final la baza de date, de la service-level la infrastructura pentru a identifica si rezolva orice incident ce poate afecta activitatea

Solutia are nevoie de corelarea datelor culese si analizate din perspective multiple. Este nevoie de analiza detaliata a relatiei intre utilizatorul final, modelul operational si componentele de infrastructura

Solutia trebuie sa ajute la cresterea performatelor sistemelor, imbunatatirea service-level, combinat cu scaderea riscurilor si a cheltuielilor operationale

Solutia trebuie sa ofere o imagine globala a intregului sistem informatic pentru a detecta proactiv, diagnostica si rezolva orice problema de performanta si disponibilitate in ordinea prioritatii dictate de specificul institutiei.

Solutia trebuie sa fie capabila sa coreleaze sute de relationari si mii de indicatori masurati intr-o singura consola relevanta din orice perspectiva:

Din perspectiva serviciului oferit sa se vada modul in care performanta si disponibilitatea afecteaza procesele institutiei

Din perspectiva utilizatorului final sa se vada cum acesta interactioneaza cu aplicatiile si cum acestea raspund nevoilor sale

Din perspectiva tehnica sa se vada modul in care fiecare componenta contribuie la performanta sistemelor, incluzand baze de date si infrastructura fizica si virtuala din background

Sa permita vizualizarea dependintelor intre servicii, legaturile intre servicii, utilizatori si infrastructura

Sa aiba o singura consola pentru a vizualiza intregul sistem (aplicatii, baze de date, infrastructura)

Sa permita crearea de panouri personalizate cu acces bazat pe roluri

Sa permita autentificarea integrata cu sisteme LDAP versiunea 3, dar cel putin cu urmatoarele: Active Directory, Sun Java Systems Directory Server, OpenLDAP, Novell eDirectory, cu posibilitatea maparii utilizatorilor si a grupurilor din LDAP pe utilizatori si roluri din sistemul de monitorizare

Sa dispuna de un mecanism de alertare bazat pe reguli.

Sa dispuna pentru fiecare tehnologie monitorizata de un set de reguli standard care sa poata fi personalizate. De asemenea sa permita crearea de reguli noi

Sa dispuna de un mecanism avansat de notificare si de actiuni la aparitia unei alerte. Sa poata face alertare pe mail catre recipienti alesi in mod dinamic in functie de sistemele afectate, de serviciile din care fac parte respectivele sisteme, de perioada din zi (de exemplu alarmele care vin noapte sa fie trimise catre persoana care este de serviciu)

Sa permita executarea de scripturi automate la aparitia alarmelor (de exemplu sa poata elimina automat un proces care consuma 99% CPU si nu are un anumit owner)

Sa permita trimiterea unui trap SNMP la aparitia alarmelor

Capabilitati de management

Aplicatia trebuie sa ofere urmatoarele functionalitati:

Sa integreze componente IT diferite in servicii pe care le reprezinta intr-o forma ce are semnificatie din punct de vedere operational.

- Modelare cross-domain
- Panou de control bazat pe roluri
- Mapare si descoperire automata a serviciilor
- Prioritizarea problemelor bazata pe impactul la nivelul institutiei

Pentru a mentine un nivel inalt al calitatii serviciilor oferite, aplicatia trebuie sa ofere utilizatorilor sai cea mai buna experienta posibila in utilizarea acesteia.

In acest sens, solutia trebuie sa aiba urmatoarele functionalitati:

Sa poata captura tranzactii reale, sau sa reproduca tranzactii simulate -- Sa poata genera tranzactii simulate pentru testarea performantei si disponibilitatii aplicatiilor

Sa poata analiza sesiuni individuale de activitate ale utilizatorilor pentru masurarea performantei aplicatiilor web. Sa captureze si sa stocheze sesiuni de lucru utilizator reale; sa reproduca sesiunea capturata din perspectiva utilizatorului final

Sa poata monitoriza si alerta cand anumite pagini sunt apelate si sa poata reproduce sesunile derulate pe paginile monitorizate

Sa dispuna de capacitatea de a cauta sesiuni efectuate dupa cuvinte cheie din acestea

Calcularea de SLA-uri pe baza performantei — Formarea unor referinte cu privire la timpii de acces si alertarea utilizatorilor cand aceste valori sunt depasite.

Masuratori detaliate geografic — Monitorizarea timpilor de raspuns defalcat pe locatii geografice, sau alte grupari logice.

Performanta serverelor Web si de aplicatie — Monitorizarea serverelor Web si de aplicatie pentru metrice referitoare la configuratia acestora: CPU, numar de servicii, numar de accese.

Inspectare si analiza de continut — Vizualizarea informatiei exacte afisate in browser-ul utilizatorului final.

Posibilitatea de a tria tranzactiile — Captura si cautare in datele reale ale utilizatorilor pentru a putea vedea ce anume au facut utilizatorii si ce a raspuns sistemul. Posibilitatea de inspectare detaliata a detaliilor tehnice ale modului de interactiune intre utilizator si aplicatie.

Replay de sesiune si tranzactie — Posibilitatea de a reproduce exact activitatea unei sesiuni, sau a unei tranzactii individuale. Posibilitatea de a gasi sesiunile si tranzactiile pe baza filtrarii dupa cuvinte cheie. Mecanismul de replay trebuie sa parcurga pas cu pas paginile vizitate de utilizatori. La fiecare pagina trebuie sa se vada modul in care utilizatorul a interactionat: ce campuri a completat, ce optiuni a ales, ce link, sau ce buton a apasat pentru a merge la pasul urmator.

Reproducerea problemelor pentru Help-Desk — Posibilitatea de a asambla cu un singur click si de a trimite catre help-desk detaliile unei sesiuni care a dat eroare

Activitatea utilizatorilor trebuie capturata fara impact asupra serverelor – Metoda preferata de captura a sesiunilor utilizatorilor este network sniffing. Doar in acest mod se poate asigura impact zero asupra serverelor web. Metoda de sniffing trebuie sa suporte minim protocoalele: HTTP/HTTPS, TCP, RDP (TCP), Citrix (TCP), SOAP (HTTP).

Solutia trebuie sa ofere monitorizarea, controlul si diagnosticarea echipamentelor de retea, serverelor, sistemelor de operare si a altor echipamente de infrastructura IT.

Trebuie monitorizat pentru servere:

- CPU
- I/O
- Memorie
- Swap
- Procese
- Utilizatori
- Fisiere de log (cu cautarea si alertarea sa aparitia unor pattern-uri stabilite)

Pentru echipamente de retea:

- Vizualizarea capacitatii routere-lor si switch-urilor LAN/WAN
- Identificarea rateror de erori
- Rapoarte detaliate FECN/BECCN (forward explicit congestion notification / backward explicit congestion notification)
- Analize de trafic – Identificarea aplicatiilor consumatoare de trafic

- Analize de disponibilitate si latentă – identificarea depasirilor unor praguri prestabilite

Sa monitorizeze orice platforma de baza de date, incluzand Oracle, SQL Server, DB2 si Sybase si sa se constituie intr-o reala platforma enterprise de monitorizare a performantelor si disponibilitatii bazelor de date.

- Monitorizare
- Diagnostic
- Analiza performante real-time si istorica
- Optimizare fraze SQL
- Managementul capacitatii / spatiului
- Diagnostic, Analiza de Performanta, Managementul Spatiului si Optimizare baze de date

Pentru o administrare completa a bazei de date este nevoie de o consola centralizata intuitiva, usor de instalat si utilizat, ale carei module sa ajute in administrarea si monitorizarea instantelor de baze de date, sesiunilor, obiectelor, schemei si utilizatorilor.

De asemenea, solutia trebuie sa permita administratorilor bazelor de date sa administreze mai multe obiecte si baze de date dintr-o singura interfata grafica flexibila si orientata catre utilizator. Interfata grafica trebuie sa permita accesul rapid si centralizat la toate modulele.

Solutia trebuie sa integreze in acelasi produs module pentru administrarea bazelor de date (managementul instantelor, managementul schemei, managementul securitatii, managementul serviciilor), optimizare instructiuni SQL, diagnosticarea si managementul performantelor, managementul spatiului.

Solutia trebuie sa permita conectarea la mai multe instante de baze de date simultan indiferent de versiunea acestora, precum si conectarea la platforme diferite de baze de date.

Toate modulele acestei suite trebuie sa fie disponibile pentru diferite platforme de baze de date (Oracle, SQL Server, DB2, Sybase, etc), avand functionalitati similare.

Functionalitati pentru administrarea bazelor de date

Pentru administrarea bazelor de date, solutia trebuie să aiba urmatoarele functionalitati:

- sa permita ca procedurile, functiile si pachetele sa poata fi compilate, verificate si depanate
- sa permita modificarea parametrilor de configurare si a optiunilor bazei de date
- sa permita crearea si planificarea de joburi
- sa prezinte sabloane particularizabile pentru proceduri, functii, triggeri si pachete

- existenta unui buffer urias pentru undo/redo, sintaxa colorata, facilitate de scriere type-ahead, liste de selectie pentru coloane sau proceduri din pachete, localizarea rapida a erorilor si afisarea lor intr-o semifereasta, localizarea rapida a componentelor din pachete (prin afisarea lor într-o fereastră din stanga ferestrei de editare), posibilitatea de salvare sau recuperare pe/de pe disc in formate variate cum ar fi HTML, Excel, statement-uri INSERT
- sa permita o administrare completa a securitatii din baza de date prin crearea, modificarea, stergerea utilizatorilor, rolurilor și profilurilor
- sa permita vizualizarea si administrarea tablespace-urilor, fisierelor redolog, segmentelor rollback, fisierelor de control pentru managementul de spatiu
- sa permita cautarea după criterii diverse a obiectelor din baza de date
- sa permita compararea de scheme, fisiere de cod
- sa permita formatarea customizata a codului pentru o mai buna lizibilitate, sa permita encriptarea codului stocat in baza de date
- sa contina o colectie completa de „code snippets”(mici blocuri de cod reutilizabile) pentru majoritatea functiilor bazei de date
- sa contina unctiionalitati specializate de debug al codului procedurilor stocate care să faciliteze deschiderea si atasarea la sesiunile de debug îmbunătățind serios timpul de detectare al erorilor
- sa detecteze erorile de logica in programare, sa efectueze rulari pas cu pas si sa faciliteze rezolvarea problemelor fara scrierea de cod suplimentar pentru detectarea portiunilor de cod in dubiu. Acest lucru trebuie realizat prin intermediul unui modul specializat de tip expert de cod care, pe baza unui set de reguli sa sugereze imbunatatiri ale metodologiei de programare.
- prin intermediul lui sa se poate urmari evolutia unei proceduri sau functii (chiar apelata si din exterior) fara inserare de cod suplimentar
- sa contina wizard-uri detaliate pentru operatiunile de import, export, data pump și sqlload
- sa permita exportul ad-hoc al rezultatului unei interogari in formatele uzuale (csv, text, excel, etc.)
- sa contina un modul cu functionalitate de Group Policy care sa adauge un strat intermediar peste securitatea nativa a bazei de date care sa permita o mai buna gestiune a accesului utilizatorilor la functionalitatile produsului de administrare.
- sa permita lucrul in echipa cu functionalitati de versionare a codului si functii “check-in” si “check-out”

Functionalitati de analiza a performantelor

- Sa permita colectarea de date referitoare la performantele bazei de date, folosind servicii de colectare cu rata mare de esantionare (sub o secunda) si necostisitori din punct de vedere a resurselor consumate
- Sa permita culegerea de informatii direct din structurile de memorie ale instantei bazei de date (fara a cauza intarzieri sau blocaje in procesele bazei de date)
- Sa permita ajustarea nivelului de ocupare al procesorului de catre agentul de colectare, cu posibilitatea reducerii ratei de esantionare in momentele de varf de activitate
- Sa interogheze „Performance Views” cu o frecventa care sa nu ingreuneze activitatea in baza de date
- Produsul trebuie sa fie capabil sa asocieze fiecarei fraze SQL informatii detaliate referitoare la : CPU utilizat, IO consumat, sesiunea utilizata (OS User, DB user, aplicatie, statie de lucru, etc.), blocaje, utilizarea memoriei si evenimentele de tip wait
- Sa invete comportamentul bazei de date in functie de ora din zi, ziua din saptamana, etc. si in acest mod sa creeze un „baseline”, o referinta la care raporteaza activitatea curenta semnaland orice deviatie de la aceasta
- Sa contina rapoarte de comparare a intregii activitati, precum si particulariazat pana la nivelul de granularitate a unei singure fraze SQL
- Sa permita un change management in detaliu. Sa arate orice modificare in baza de date in intervalul de timp selectat, inclusiv modificarile planurilor de executie ale frazelor SQL
- Sa permita organizarea unui warehouse cu datele de performanta in care sa pastreze pe o perioada nelimitata datele culese si ofera facilitati OLAP de analiza a performantelor
- Sa permita comparatia detaliata a activitatii din baza de date. Adica, sa se poata vizualiza activitatea unui modul (aplicatie), a unui utilizator sau chiar a unei fraze sql individuale comparativ in perioade diferite de timp. De asemenea, sa permita compararea unor indicatori diferiti, a unui modul cu altul in perioade diferite de timp (pentru a fi utilizat la inlocuirea, sau upgrade-ul aplicatiilor)
- Sa contina rapoarte predefinite privind performantele curente si istorice ale bazelor de date
- Sa permita crearea de rapoarte individualizate privind performantele curente si istorice ale bazelor de date
- Sa prezinte un Tablou de Bord care consolideaza indicatorii cheie de performanta, permite intelegerea dintr-o privire a sanatatii bazei de date si contine rezultatele testelor de performanta sub forma unor “Practici recomandate” - „Best Practices” si/sau „Performance Advisories”

- Sa permita executia programata a acestor rapoarte, exportul automat in formate doc, sau pdf si transmiterea pe mail
- Sa permita analiza performantelor mediilor de stocare (storage) ale bazelor de date
- Va pastra toate datele colectate pentru 5 ani
- Sa aiba posibilitatea de derulare inainte in timp si derulare inapoi in timp, astfel incat sa se poate analiza comportamentul istoric si previziona cel viitor
- Sa functioneze si in mod silentios, sa nu fie nevoie astfel de supraveghere permanenta. Solutia va permite emiterea de alerte in cazul depasirilor consumurilor de avarie
- Solutia trebuie sa se integreze cu produsul de monitorizare care sa centralizeze si sa pastreze toate alarmele.
- Solutia trebuie sa suporte baze de date de tip cluster si sa ofere analiza de ansamblu a cluster-ului si individual pe fiecare instanta
- Produsul trebuie sa contina modul integrat de analiza in timp real a bazei de date utilizat in detectarea unui numar mare de probleme de performanta, modul care:
 - o Sa programeze si sa execute o analiza pe datele colectate in intervalul stabilit, pe zile, pe momente de incarcare maxima sau pe alte criterii arbitrare, si pregateste rapoarte detaliate care contin toate problemele aparute la nivelul bazei de date (Database Health Check) pe baza statisticilor colectate la intervale de timp stabilite
 - o Sa ofere diagnoze expert privind performanta instantelor bazelor de date si sa includa un set complet de recomandari si instructiuni detaliate si sa puna la dispozitia personalului desemnat solutii clare pentru toate problemele depistate
 - o Sa ofere diagnoza avansata si un plan de actiune coerent pentru maximizarea performantei si scalabilitatii bazei de date
 - o Sa contina rapoarte cu link-uri pentru a face „drill-down” la toate problemele aparute in baza de date pentru a oferi dovezi solide si solutii de rezolvare
 - o Sa contina doua tipuri de rapoarte de analiza, unul privind probleme de performanta si sfaturi de rezolvare, iar altul privind sugestii de aplicare a celor mai bune practici in administrarea si tuningul bazelor de date
 - o Rapoartele trebuie sa poata fi programate spre executie automata, inclusiv sa poata fi distribuite pe mail si/sau exportate in toate formatele uzuale (pdf, doc, html, etc)

Cu ajutorul acestor analize sa se poata identifica:

- o erori in configurarea instantei de baze de date
- o fraze SQL consumatoare de resurse

- o probleme in gestionarea spatiului
- o anomalii in administrarea schemelor de baza de date
- o sugestii de imbunatatire a performantelor.

Functionalitati pentru diagnosticarea performantelor in timp real

- Produsul trebuie sa realizeze diagnosticul activitatii sistemului in timp real
- Sa permita conectarea din aceeasi consola la multiple instante de baze de date, indiferent de versiunea acestora
- Sa aiba o interfata vizuala, respectiv o harta a arhitecturii bazei de date din care sa se poata vizualiza exact componentele sale precum si fluxul de date intre acestea
- Interfata vizuala sa fie insotita de explicatii privind fiecare element al arhitecturii bazei de date cu acces rapid si link-uri catre manuale electronice la topic-ul care explica exact elementul din arhitectura bazei de date pe care s-a dat click
- Sa permita executarea unei aplicatii pe client in momentul aparitiei unei alarme
- Sa permita diagnosticul atat al bazei de date cat si al sistemului de operare de pe serverul de baza de date
- Sa identifice vizual gaturile la nivel de sistem avand facilitati de inspectare detaliata (drill down)
- Sa notifice administratorul de baze de date prin intermediul alarmelor vizuale, auditive, mail sau pager cand un anumit prag critic este depasit (threshold). Sa permita customizarea acestor praguri de alertare, precum si configurarea lor automata in functie de activitatea bazei de date printr-un proces de calibrare.
- Sa permita trimiterea selectiva de alerte, pe baza de reguli, inclusiv doar a alertelor care nu au fost detectate de administrator (de exemplu s-au petrecut noaptea sau in pauza)
- Sa permita un istoric al incidentelor cu posibilitatea reproducerii exacte a activitatii din momentul producerii lor. Inregistrarea activitatii bazei de date in scopul reproducerii se va face pe o perioada de mai multe zile in functie de spatiul alocat pentru aceasta
- Administratorul sa poata in orice moment, in mod vizual sa faca „replay” la activitatea din baza de date pentru a vizualiza cu exactitate situatia in care a fost generata o alerta
- Solutia sa fie disponibila pentru cele mai cunoscute platforme de baze de date si sa permita monitorizarea acestor platforme din aceeasi consola (Oracle, Oracle RAC, SQL Server, Sybase, DB2)
- Produsul trebuie sa suporte baze de date de tip cluster
- Sa permita diagnosticarea cluster-ului, atat la nivelul unui nod individual, cat si la nivelul clusterului ca entitate

- Sa permita vizualizarea incarcarii interconect a latentei si overheadului cauzate de cluster
- Sa permita diagnosticarea si alertarea cu privire la subsistemul I/O
- Sa permita vizualizarea alert log-ului(pentru cazul in care baza de date foloseste aceasta optiune)
- Sa permita in configuratia cluster, combinarea alert log-urilor individuale de pe fiecare instanta intr-unul singur global.
- Sa contina un modul de diagnostic predictiv care sa detecteze inconsistentele in trendul performantei frazelor SQL
- Sa suporte Automatic Storage Management(pentru cazul in care baza de date foloseste aceasta optiune)

Functionalitati pentru gestiunea spatiului

- Sa asigure reorganizarea si defragmentarea fisierelor, spatiului de tabela, tabelelor si indecsilor intr-un mod automatizat
- Sa detecteze problemele legate de spatiu si sa faca previziuni si analize asupra problemelor de spatiu si capacitate
- Sa afiseze grafic harta bazei de date
- Sa determine momentul in care obiectele isi depasesc spatiul alocat
- Sa ofere o analiza a cresterii dimensiunii bazei de date
- Sa permita planificarea capacitatii bazei de date
- Sa ajute la minimizarea utilizarii resurselor salvand spatiu de disk si costurile asociate
- Sa permita reorganizarea bazelor de date fara a intrerupe accesul utilizatorilor de aplicatii (datele din tabele sa ramana accesibile, pentru citire si modificare, pe durata reorganizarii)
- Sa permita reorganizarea tabelelor care includ coloane de tip LONG (foarte utilizate in majoritatea aplicatiilor) fara a intrerupe accesul la baza de date (datele din tabele sa ramana accesibile, pentru citire si modificare, pe durata reorganizarii)
- Sa permita partitionarea tabelelor si repararea „chained rows” (datele din tabele raman accesibile, pentru citire si modificare, pe durata partitionarii si a repararii „chained rows”)
- Sa permita executia task-urilor de catre un agent, astfel incat acestea se vor executa fara sa depinda de aplicatia sau clientul bazei de date

Functionalitati pentru optimizarea instructiunilor SQL

- Sa detecteze instructiunile SQL cu probleme de performanta, direct din obiecte stocate in baza de date (proceduri, vederi etc.) sau din fisiere sursa fara a necesita executia lor; in plus permite si detectarea instructiunilor SQL dinamice (create la momentul executiei)

- Sa detecteze instructiunile SQL cu probleme de performanta direct din datele capturate de modulul de analiza de performanta.
 - Sa ofere posibilitatea de a scana, gasi si optimiza instructiunile ineficiente
 - Sa permita vizualizarea in detaliu planurile de executie ale instructiunilor SQL
 - Sa gaseasca automat instructiunile SQL alternative - instructiuni cu sintaxa diferita dar echivalente semantic (produc exact acelasi set de rezultate)
 - Sa execute automat scenariile asociate cu originalul si cu alternativele gasite in vederea colectarii de statistici privind executia lor
 - Sa permita compararea statisticilor aferente si alegerea automata a celui mai bun scenariu.
 - Sa permita utilizatorului sa decida intre scenariile alternative, varianta pe care o considera optima
 - Sa se integreze cu un modul de Benchmarking pentru teste de scalabilitate
 - Sa aiba facilitati de generare alternative de indecsi pentru o anumita instructiune SQL in relatie cu tabelele referite, permite simularea lor si alegerea celor mai bune variante
 - Sa permita crearea si gestionarea de planuri de executie (outlines)
- Functionalitati pentru simularea accesului si testarea bazei de date
- Sa permita executia unor teste standard in industrie (AS3AP, Scalable Hardware, TPC-B, TPC-C, TPC-D, TCP-H)
 - Sa permita crearea propriilor scenarii de test prin introducerea frazelor sql
 - Sa permita capturarea frazelor sql direct din fisierele sql trace ale bazei de date, putand in acest fel reproduce in mod exact activitatea din baza de date
 - Pentru simularea frazelor sql, produsul sa aiba dictionare detaliate (nume, coduri postale, localitati, etc.), precum si functii speciale de generare aleatoare si/sau unice de valori (numerice, de tip data, de tip text). In acest mod se va evita repetarea la nesfarsit a unei singure fraze sql (lucru nerelevant pentru analiza), sau un efort prea mare de concepere a scenariului de test
 - Sa permita combinarea tuturor acestor scenarii de test
 - Sa permita analiza scenariilor executate si culegerea de statistici de tipul „transaction/second”, „response time”, etc
 - Sa permita executia scenariilor de test in paralel cu multiple conexiuni la baza de date, in acest fel simulandu-se activitatea concurenta a utilizatorilor
 - Sa permita folosirea de agenti comandati de la o consola centralizata pentru a putea balansa numarul de conexiuni deschise statiile client.

- Sa suporte baze de date Oracle, SQL Server, DB2, Sybase, precum si orice baza de date ODBC compliant.

Managementul performantei aplicatiilor

Solutia trebuie sa ajute administratorii IT si de aplicatie sa inteleaga nivelele acceptate ale serviciilor livrate catre utilizatorii finali pentru a asigura continuitatea proceselor in conditii optime.

Monitorizare si corelare intre nivelul business si componentele de infrastructura

Monitorizarea tranzactiilor si corelarea intre ce face utilizatorul final si comenzile care ajung la baza de date

Modelarea dependintelor intre aplicatii

Detectare rapida a cauzei primare a unei probleme si rezolvarea acesteia

Solutia trebuie sa permita integrarea cu orice server de aplicatii Java (Websphere, WebLogic, SUN One, Tomcat, Jboss, IAS, etc)

Sa fie capabila sa descopere automat aplicatiile publicate in serverele de aplicatii

Sa fie capabila sa descompuna fiecare apel individual pana la nivel de metoda Java si sa masoare timpii de executie pentru fiecare din acestea

Sa fie capabila sa ofere informatii detaliate despre containerele Java:

- Detalii despre memorie (Heap, sau non-Heap)
- Detalii despre procesele "Garbage Collector"
- Detalii despre thread-uri

Sa ofere consumurile pentru fiecare cerere individuala, descompuse pe tehnologii:

- HTTP
- Servlet
- JDBC
- Etc

Sa ofere pentru fiecare cerere individuala frazele SQL catre bazele de date, inclusiv cu vizualizarea valorii variabilelor bind utilizate.

3.3 Cerințe privind testarea sistemului

Componenta pentru testarea sistemului trebuie sa ofere capabilitatea de genera date de test fictive dar care sa reflecteze cu acuratete dimensiunea, structura, complexitatea si semnificatiile

de business a datelor de productie asa incat datele folosite pe mediul de test sa simuleze cat mai fidel situatiile reale.

Se solicita urmatoarele cerinte de testare a sistemului:

- Sa creeze si sa mentina medii de test asemanatoare productiei
- Sa genereze datele de test in dimensiuni variabile si asemanatoare cu datele de productie.
- Sa permita testarea automata a datelor prin comparatie cu mediul de productie pentru a detecta erori si diferente
- Poate extrage din datele de productie doar un subset de date care sunt relevante pentru testele planificate
- Depersonalizeaza/mascheaza datele din productie astfel incat sa respecte confidentialitatea informatiilor.
- Sa permita editarea datelor pentru a simula conditii de eroare sau situatii limita de testare.
- Mascheaza / elimina orice elemente care sunt considerate ca fiind informatii sensibile (ex: parole, coduri pin, numere de conturi)
- Sa ofere reguli predefinite de mascare si depersonalizare a informatiilor
- Sa poata fi folosit ca solutie unica de generare de medii de test pentru toate mediile de test ale organizatiei de aceea datele generate trebuie sa fie aceleasi in toate mediile de test chiar daca aplicatiile sunt diferite (ex. utilizatorul X rezultat in urma mascarii sa fie acelasi in toate mediile test rezultate).
- Din punct de vedere non-functional:trebuie sa permita scalare atat pe orizontala cat si pe verticala
- Sa functioneze pe oricare din sistemele de operare Windows, Linux, AIX, Solaris

3.4 Cerinte Hardware

Ofertantul va pune la dispozitia Achizitorului infrastructura hardware necesară instalării și configurării soluției, respectând următoarele cerințe:

Toate echipamentele active trebuie să funcționeze la 230V AC, 50Hz, valori nominale specifice României.

Toate echipamentele trebuie să fie noi și să provină din producția 2010 – 2011.

Pentru o administrare facilă a echipamentelor de tip server, acestea trebuie să provină de la un

producator unic consacrat în domeniu.

Server aplicație	
Cantitate	1 buc
Tip carcasă	Rack-mount, compatibilă cu rack-uri standard 19" , kit de rackare și cable managemet arm incluse
Dimensiunea carcasă	Maxim 2U spațiu ocupat în rack
Procesoare instalate	2 x Intel Xeon Six-Core minim 2.6 GHz , minim 12 MB cache sau echivalent
Număr procesoare maxim instalabile	2
Memorie instalată	12 GB RAM DDR3 1333MHz
Memorie maxim instalabilă	144 GB RAM DDR3 1333 MHz
Caracteristici avansate memorie	Suport pentru tehnologii avansate de protecție de memorie pentru protecție la erori de tip multi-bit de Advanced ECC sau echivalent și pentru protecție la erori de nivel de 56 este de tip memory mirroring sau echivalent
Controller RAID	Controller RAID hardware, nivele suportate minim 0,1,5,10,50 , memorie cache de 512MB și baterie de backup pentru protecția cache-ului
Tipuri de disk-uri suportate intern	SAS, SATA, SSD cu posibilitate de mixare ca marime și tip
Număr de disk-uri instalate intern	2 x 146 GB 10 k rpm
Număr disk-uri maxim instalabile intern	16 x SAS sau SATA sau SSD sau configurație mixtă
Unitate optică internă	DVD-RW
Numar de slot-uri de expandare disponibile	4 x PCI-Express x8 (dupa instalarea controller-ului RAID hardware)
Interfețe de rețea	4 x 10/100/1000 Mbps
Alimentare	2 x hot-plug redundant power supplies max. 700 W
Management și securitate	Modul de management integrat pentru monitorizarea parametrilor serverului și facilități de analiză predictivă a componentelor defecte (cel puțin pentru procesoare, memorie, disk-uri,

	ventilatoare și surse de alimentare) și facilități de generare de mesaje de alarmă către administrator • Management in-band cu aplicație software a producătorului echipamentului (aplicație software inclusă în oferta) • Management out-of-band prin port de management dedicate de tip RJ-45 cu facilități de control securizat la distanță al alimentării serverului, redirectarea la distanță a tastaturii, mousului, textului și a imaginii (remote KVM), vizualizarea remote a mesajelor de eroare de tip “ecran albastru” al sistemelor de operare de tip Windows, montarea de unitati de tip unitate floppy sau optică la distanță • Suport pentru Trusted Platform Module(TPM) 1.2 sau mai recent, IMPI 2.0 sau mai recent, Intel Trusted Execution Technology (TXT) sau echivalent • Sistem de LED-uri accesibile frontal pentru diagnosticare erorilor componentelor principale ale server-ului (procesoare, memorie, surse alimentate, slot-uri I/O etc) și sistem de LED-uri interne pentru indicarea cu precizie a componentei defecte • Suport pentru SSL (Secure Socket Layer) and LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)
Capabilități de tip RAS	• Surse de alimentare redundant și de tip hot-swap • Discuri redundante (via RAID) și de tip hot-swap • Ventilatoare redundante și de tip hot-swap (cu adaptarea automată a turației în funcție de temperatura ambientală)
Altele	• Minim 2 x USB port pe panoul frontal și minim 1 x port VGA • Carcasa server să poata fi desfăcută fără scule (“tool-less”)
Sisteme de operare suportate	Microsoft Windows Server 2008 R2 and 2008, Red Hat Enterprise Linux, SUSE Linux EnterpriseServer Vmware ESXi 4.0, Sun Solaris 10
Garanție și servicii	12 luni on-site de la producător

Server baze date	
Cantitate	1 buc
Tip carcasă	Rack-mount, compatibilă cu rack-uri standard 19” , kit

	de rackare și cable management arm incluse
Dimensiunea carcasă	Maxim 2U spațiu ocupat în rack
Procesoare instalate	1 x Intel Xeon Six-Core minim 2.6 GHz , minim 12 MB cache sau echivalent
Număr procesoare maxim instalabile	2
Memorie instalată	6 GB RAM DDR3 1333MHz
Memorie maxim instalabilă	144 GB RAM DDR3 1333 MHz
Caracteristici avansate memorie	Suport pentru tehnologii avansate de protecție de memorie pentru protecție la erori de tip multi-bit de Advanced ECC sau echivalent și pentru protecție la erori de nivel de 79is de tip memory mirroring sau echivalent
Controller RAID	Controller RAID hardware, nivele suportate minim 0,1,5,10,50 , memorie cache de 512MB și baterie de backup pentru protecția cache-ului
Tipuri de disk-uri suportate intern	SAS, SATA, SSD cu posibilitate de mixare ca marime și tip
Număr de disk-uri instalate intern	2 x 146 GB 10 k rpm + 4 x 300 GB 10 k rpm
Număr disk-uri maxim instalabile intern	16 x SAS sau SATA sau SSD sau configurație mixtă
Unitate optică internă	DVD-RW
Număr de slot-uri de expandare disponibile	4 x PCI-Express x 8 (după instalarea controller-ului RAID hardware)
Interfețe de rețea	4 x 10/100/1000 Mbps
Alimentare	2 x hot-plug redundant power supplies max. 700 W
Management și securitate	• Modul de management integrat pentru monitorizarea parametrilor serverului și facilități de analiză predictivă a componentelor defecte (cel puțin pentru procesoare, memorie, disk-uri, ventilatoare și surse de alimentare) și facilități de generare de mesaje de alarmă către administrator • Management in-band cu aplicație software a producătorului echipamentului (aplicație software inclusă în ofertă) • Management out-of-band prin port de management dedicate de tip RJ-45 cu facilități de

	control securizat la distanță al alimentării serverului, redirectarea la distanță a tastaturii, mousului, textului și a imaginii (remote KVM), vizualizarea remote a mesajelor de eroare de tip “ecran albastru” al sistemelor de operare de tip Windows, montarea de unitati de tip unitate floppy sau optică la distanță • Suport pentru Trusted Platform Module(TPM) 1.2 sau mai recent, IMPI 2.0 sau mai recent, Intel Trusted Execution Technology (TXT) sau echivalent • Sistem de LED-uri accesibile frontal pentru diagnosticare erorilor componentelor principale ale server-ului (procesoare, memorie, surse alimentare, slot-uri I/O etc) și sistem de LED-uri interne pentru indicarea cu precizie a componentei defecte • Suport pentru SSL (Secure Socket Layer) and LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)
Capabilități de tip RAS	• Surse de alimentare redundant și de tip hot-swap • Discuri redundante (via RAID) și de tip hot-swap • Ventilatoare redundant și de tip hot-swap (cu adaptarea automată a turației în funcție de temperatura ambientală)
Altele	• Minim 2 x USB port pe panoul frontal și minim 1 x port VGA • Carcasa server să poată fi desfăcută fără scule (“tool-less”)
Sisteme de operare suportate	Microsoft Windows Server 2008 R2 and 2008, Red Hat Enterprise Linux, SUSE Linux EnterpriseServer Vmware ESXi 4.0, Sun Solaris 10
Garanție și servicii	12 luni on-site de la producător

Calculatoare de tip desktop	
Cantitate	5 buc
Tip carcasă	Carcasă tip “all in one”(unitate de calcul integrat în carcasa monitorului)
Procesor	Intel Core i5 quad-core 2.66GHz 8MB sau echivalent
HDD	1TB SATA, 7200 rpm
Memorie	4GB 1066MHz DDR3 SDRAM
Memorie maxim instalabilă	16GB

Display	Ecran TFT, cu diagonala de minim 27-inch, rezoluție minim 2560 x 1440, Luminozitate min. 350 cd/mp
Audio	Difuzoare integrate stereo, microfon integrat
Placă grafică	Placă grafică cu 512MB memorie dedicată
Comunicații	Wireless compatibilitate IEEE 802.11n Bluetooth Ethernet Gigabit 10/100/1000BASE-T
Unitate Optică	DVD-RW
Porturi sloturi	4 x USB 2.0 1x minidisplay Port 1x FireWire 1x Slot SD 1x DVI
Accesorii	Tastatură și mouse wireless
Conformitate cu standarde/certificări valabile în Uniunea Europeana	Energy Star 5.0 , EPEAT minim nivel Gold
Garanție	12 luni de la producator

Laptop tip 1	
Cantitate	2 buc
Procesor	Procesor cu cel puțin 2 nuclee de procesare și cel puțin 4 threads de procesare disponibile Frecvență procesor : min 2.5 GHz, Cache: min 3 MB tip shared
Memorie instalată	4GB DDR3 minim 1066 MHz
Memorie maxim instalabilă	8 GB DDR minim 1066 MHz
Grafică	Placă video dedicată cu minim 256 MB memorie
HDD	320 GB, 5400 rpm, SATA

Unitate Optica	DVD-RW
Audio	Boxe stereo integrate Microfone omnidirectional integrat Headphone/line out Line in
Display	Min 15.4" cu retroiluminare tip LED , rezoluție nativă 1440x900 și cameră web intergrată
Comunicații	Placă de rețea integrată Gigabit (10/100/1000 Mbps) Wireless 802.11 a/b/g/n WLAN Bluetooth 2.1 cu EDR
Tastatura	Iluminată din spate
Trackpad	Trackpad inteligent cu funcționalități avansate care permite transmiterea minim a următoarele comenzi folosind acționarea cu o singură mână (în funcție de mișcarea detectată pe trackpad fără acționarea butoanelor aplicațiilor): click stânga, click dreapta, scroll, zoom, înainte/înapoi, rotire
I/O Interface	1 x FireWire 800 1 x Audio line in 1 x Audio line out 1 x ExpressCard/34 slot 2 x USB 1 x RJ 45 (Gigabit Ethernet) 1 x Mini DisplayPort 1 x port alimentare 1 x SD card slot
Securitate	Slot pentru cablu tip Kensington lock
Baterie	Acumulator tehnologie Litiu-Polimer minim 77 Wh
Alimentare	Adaptor AC/DC pentru alimentare de la priza standard
Greutate	Max. 2.6 kg (configurația de bază la care producătorul raportează greutatea)
Carcasa	Rezistentă la șocuri, din aluminiu sau alt aliaj

Conformitate cu standarde/certificari valabile în Uniunea Europeana	Energy Star 5.0 , EPEAT minim nivel Gold
Garanție	12 luni de la producător

Laptop tip 2	
Cantitate	3 buc
Procesor	Intel Core 2 Quad processor i7-720QM / 6 MB L2 cache / 1.6 GHz / Intel 64 Technology, Intel Turbo Boost, Enhanced Intel Speedstep Technology, Virtualization Technology, Intel Smart Memory Access, Intel Hyper-Threading Technology
Chipset	Mobile Intel QM57 Express Chipset sau echivalent
Memorie	4 GB DDR3 SDRAM 1066MHz / Maxim 16GB
Hard Disk	320 GB SATA / 7200 RPM, usor accesibil, protejat împotriva șocurilor și căderilor de la înaltime / suport pentru instalarea sau upgrade-ul până la 2 hard-diskuri.
Unitate optică	DVD Multi Drive DVD-R/RW(Dual Layer), CD-R/RW / SATA
Placă video	Placa video dedicată, minim 1GB memorie, minim 48 procesoare de calcul, rezoluție maximă externă suportată: 2560x1600
Audio	High Definition Audio, Full duplex audio, cu microfon și difuzoare încorporate
Networking	Bluetooth 2.1, Modem 56K V.92, LAN - Integrated 10/100/1000 Base-T, Wireless 802.11a/b/g/n Intel Centrino 6200 - cu buton de activare/dezactivare.
Porturi intrare/ieșire	1 x VGA D-sub 15pin, 1 x DVI-D, 1 x DisplayPort, 2 x USB 3.0, 1 x USB 2.0, 1 x USB 2.0/eSATA combo port, 1 x RJ-11, 56K v.92 internal modem

	1 x RJ-45 Ethernet LAN ExpressCard/34 1 x FireWire 400 (1394a-2000) 5-in-1 multiscard reader (MMC, Memory Stick, Mem Stick Pro, SD, SDHC) External Microphone/Line-In, Headphone / Line out
Carcasă	Carcasă din aliaj de magneziu, rezistentă la caderi
Tastatură	Full-size, touchpad cu scroll, rezistentă la lichide / iluminare pe timp de noapte.
Proprietăți Acumulator	Litiu-Ion, 6-cell, durata de utilizare fără reîncărcare: minim 3 ore
Greutate	Max. 2,6 kg
Monitor	15.6" TFT HD (rezoluție 1366x768) Wide (16:9 aspect ratio), cu tehnologie anti-stralucire, LED backlight, 220 nits, 500:1 contrast, camera integrată de minim 2.0 megapixeli.
Securitate	Chip integrat de securitate - Trusted Platform Module – compatibil TCG v1.2 și port Kensington Lock. Intel Active Management Technology (iAMT) - cititor de amprentă integrat - power-on password - administrator password - supervisor password - hard disk password (user & master) - security keyhole - posibilitatea dezactivării porturilor USB
Aplicații software preinstalate	- Soluție de restaurare și back-up ce permite refacerea sistemului de operare, cât și a datelor personale, chiar și în cazul în care nu se permite bootarea și sistemul de operare este corupt, fără a necesita disketa de bootare. - Software ce permite actualizarea automată a driverelor și a programelor folosite. - Capabilitate de management centralizat al rețelei și de

	programare a back-urilor; posibilitatea de a face backup pe medii externe, inclusiv HDD pe rețea - Aplicație software pentru inscripționarea CD/DVD-urilor
Conformitate cu standarde/certificări valabile în Uniunea Europeană	Energy Star 5.0 , EPEAT minim nivel Gold
Garanție	12 luni de la producător

3.5 Cerințe Soluție Antivirus

Pentru protejarea noilor servere și stații de lucru trebuie furnizată o soluție antivirus compatibilă cu platforma existentă, în sensul de a se integra cu consola unică de management existentă.

Cerințele minime pentru soluția antivirus sunt:

- Asigurarea integrării în cadrul consolei unice de administrare existente.
- Asigurarea și garantarea actualizării semnăturilor antivirus cât și a versiunilor noi de produse pe toată durata contractului de suport
- Asigurarea de servicii de suport și mentenanță, precum și de asistență tehnică.
- Durata serviciilor de suport și mentenanță va fi de un an de zile, din momentul livrării.

Solutia de antivirus necesara pentru servere trebuie sa respecte urmatoarele cerinte minime:

- Produsul trebuie sa fie dedicat pentru serverele cu sistem de operare Windows si Linux.
- Trebuie sa ofere suport pentru sistemul de operare Windows Server 2008 R2.
- Trebuie sa aiba viteza de scanare ridicata.
- Solutia trebuie sa ofere consum redus de resurse si impact redus asupra altor aplicații ce rulează pe sistem.
- Produsul trebuie sa permita actualizarea modulelor de produs fără a necesita reinstalarea produsului (prin serviciul de actualizare - Update).
- Solutia trebuie sa ofere scanarea fișierelor arhivate pe mai multe nivele.
- Sa ofere afișarea statusului protecției sistemului in interfața produsului.
- Scanarea de rootkit-uri (RootKit scan). Combaterea eficienta a programelor periculoase care utilizează tehnologiile rootkit.
- Posibilitatea de personalizare a link-urilor de suport din produs.
- Instalare si management foarte simplu prin folosirea unui kit de tip administrator.
- Certificare Intel ce confirma compatibilitatea si funcționalitatea optima pe sisteme cu procesoare Intel Xeon, Intel Core 2 Duo, Intel Core 2 Quad, Intel Core i7.
- Control local si remote al aplicației prin intermediul unei console de management.
- Oferă protecție serverelor terminal (Microsoft Terminal, Citrix Metaframe XPe FR 3 si Citrix Presentation Server), fiind optimizat pentru instalarea pe astfel de sisteme.
- Optimizat pentru serverele de tip high-performance. Poate stoca si procesa o cantitate mare de înregistrări in log-uri si de fișiere in carantina si back-up.
- Compatibil cu sistemele de tip server care fac parte dintr-un cluster.

- Posibilitatea de a configura tipul de acțiune ce va fi întreprinsă în funcție de tipul de pericol detectat (virus, troian etc.).
- Permite atribuirea de drepturi pentru configurarea produsului pentru diferite conturi de utilizatori ai sistemului.
- Permite blocarea accesului la server din diferite noduri ale rețelei care sunt infectate.
- Permite trimiterea de informații despre starea protecției prin SNMP și Microsoft Operations Manager (MOM).
- Permite administratorilor să controleze alocarea resurselor serverului între produsul Anti-Virus și alte aplicații, pe baza nivelurilor de prioritate a task-urilor.
- Trebuie să suporte scanarea cât mai multor formate de fișiere comprimate (cel puțin arhive de tip ARJ, CAB, RAR, ZIP și LHA).
- Protecție împotriva problemelor de memorie, conflictelor hardware, erorilor input/output și a conflictelor din sistem.
- Protecție împotriva pericolelor actuale și anume virusi, spyware, atacuri din diferite surse, spam și phishing.
- Foarte bună Rata de detecție ale virusilor cunoscuți și necunoscuți – soluția trebuie să fie obținut cel puțin o certificare cu privire la ratele de detecție;
- Soluția trebuie să aibă o influență minimă asupra performanțelor sistemului pe care rulează.
- Soluția trebuie să aibă capacitatea de a curăța infecțiile active din sistem
- Detectarea automată a nodurilor rețelei (folosind structura rețelei, informații preluate din Active Directory sau pe baza de I.P.). Acest lucru permite adăugarea de noduri pe măsura ce acestea apar și înlăturarea celor care nu mai sunt active.
- Soluția trebuie să poată detecta automat nodurile rețelei cel puțin pe baza de IP și să le poată adăuga pe măsura ce sunt detectate.
- Soluția trebuie să ofere funcționalitatea de control a traficului alocat pentru funcționarea acestuia la momentul instalării
- Soluția trebuie să permită administrarea rețelei prin organizarea punctelor de control pe mai multe nivele (prin punct de nivel de înțelegere o instanță a consolei de administrare)
- Soluția trebuie să permită auditul și controlul asupra activității diferitelor grupuri de administrator (se poate înregistra întreaga activitate a administratorilor)
- Soluția trebuie să poată aplica o politică mai restrictivă în mod automat în cazul detectării unui număr mai mare de infecții sau atacuri.
- Soluția trebuie să permită posibilitatea de dezinstalare automată centralizată a aplicațiilor incompatibile.
- Soluția trebuie să permită realizarea automată de copii de siguranță ale serverului de administrare.
- Soluția trebuie să permită controlul dispozitivelor amovibile în sensul blocării acestora.

3.6 Cerințe Soluție Semnatură Digitală

Se solicită livrarea ca parte din acest proiect a unei soluții de semnătură electronică, bazată pe dispozitive dedicate (token-uri electronice), care să răspundă următoarelor cerințe:

- Autenticitatea documentelor electronice
- Integritatea documentelor electronice
- Capabilități de nonrepudiare

Pentru a garanta usurința în utilizare, soluția va trebui livrată sub forma unor kit-uri. Se solicită livrarea a 10 kit-uri de semnătură electronică ce vor conține în mod obligatoriu următoarele componente:

- Certificat digital calificat emis de un furnizor de servicii de certificare acreditat
- Dispozitiv securizat de creare a semnăturii electronice
- Aplicație dedicată pentru semnarea electronică a documentelor

Kit-urile oferite trebuie să asigure toate funcționalitățile descrise și să fie în conformitate cu cerințele legii 455/2001.

Cerințe privind furnizorul soluției de validare electronică:

Furnizorul soluției de semnătură electronică trebuie să respecte următoarele criterii:

- Să fie certificat în conformitate cu standardul ISO 27001 pentru Sistemul de Management al Securității Informațiilor. Această certificare trebuie să fie realizată de un organism de certificare internațional și să aparțină unuia dintre următoarele domenii: servicii de certificare digitală, implementare sau suport.
- Să poată pune la dispoziția beneficiarului un serviciu specializat pentru verificarea validării certificatelor digitale în timp real (folosind OCSP – On-line Certificate Status Protocol, RFC 2560).

Cerințe privind aplicația de semnătură digitală:

- să respecte standardul RFC 2630
- să permită crearea atât de semnături digitale cât și de contra-semnături asociate (conform RFC 2630).
- să poată utiliza certificate digitale atât din depozite locale cât și de pe servere LDAP
- să fie interoperabile cu dispozitivele de tip smart card folosind interfața PKCS#11
- să permită semnarea sau criptarea mesajelor electronice în conformitate cu standardul S/MIME v.3
- să permită semnarea electronică a documentelor asigurând totodată implementarea unui mecanism de tip „semnezi ceea ce vezi” care presupune transpunerea informațiilor ce trebuiesc semnate într-un format digital de tip imagine (de exemplu tiff, jpeg, bmp) pe care să poată fi aplicate diverse filtre de culoare în vederea depistării textului ascuns, care să nu permită executarea de macrouri sau alte coduri care să modifice datele pe care utilizatorul le vizualizează pe document înainte de semnare și crearea semnăturii pe aceasta formă

- să permită crearea unor profile de lucru diferite în funcție de necesitățile de securitate ale beneficiarului
- să fie certificate la nivel național de către ORNISS ca produse de securitate informatică
- validarea semnăturii digitale să poată fi realizată prin cel puțin două din cele trei metode enumerate:
 - local;
 - prin accesarea unui server de tip LDAP;
 - prin folosirea unui serviciu specializat de tip OCSP.
- să utilizeze algoritmi și standarde comune pentru:
 - generarea cererilor de certificat: standardul PKCS #10;
 - semnarea cererilor de certificate: algoritmul RSA pentru semnătura digitală și algoritmul SHA1 pentru calculul rezumatului mesajului;
 - eliberarea de certificate digitale conforme cu standardul X.509 v3;
 - gestionarea certificatelor: standardele PKCS #7
- să permită realizarea de cereri de revocare direct de către utilizatori pe baza unei parole de acces stabilite la momentul emiterii certificatului
- să pună la dispoziția Achizitorului o aplicație gratuită care să permită utilizatorilor finali, atât vizualizarea cât și validarea semnăturii electronice asociate fișierelor semnate electronic. Aplicația gratuită trebuie să poată valida atât fișiere semnate electronic în format anvelopat cât și ca semnătură detașată în sensul RFC2630.

Se solicită prezentarea autorizației de comercializare, instalare, suport și asistență tehnică de la producător pentru toate produsele software și hardware ce vor fi livrate, care să conțină cel puțin numele procedurii de achiziție, numele operatorului economic autorizat să presteze serviciile solicitate, numele Autorității Contractante, data emiterii.

4. CERINTE PRIVIND PROCESUL DE IMPLEMENTARE

4.1 Planul Proiectului

Un plan detaliat al proiectului va fi pus la dispoziție de către ofertant. Următoarele cerințe trebuie îndeplinite:

Ofertantul va furniza metodologia propusă pentru controlul proiectului și raportare.

Propunerea va cuprinde un plan detaliat al proiectului, descriind etapele și evenimentele principale și indicând în mod explicit evenimentele ce depind de input-urile sau contribuția **RADIOCOM** la succesul Proiectului.

Project plan-ul va include în mod explicit următoarele evenimente sau acțiuni:

- Evenimentul de sfârșit de evaluare a cerințelor
- Livrarea echipamentelor
- Instalare
- Integrare și Configurare
- Testarea sistemului pe parcursul procesului de implementare
- Teste de Acceptanță
- Etape de Training
- Migrare
- Evenimentul "Punere în producție"

Se vor indica în mod explicit datele pentru începutul estimat și asumat al testelor și punerea în serviciu.

Propunerea va indica modul în care planul de proiect propus permite riscuri de implementare reduse.

4.2 Managementul Proiectului

Pe toata durata proiectului, Ofertantul va asigura servicii profesionale de Management de Proiect care să asigure îndeplinirea obiectivelor proiectului în termenele și costurile stabilite prin prezentul caiet de sarcini și Cerearea de finanțare.

Ofertantul va avea o abordare metodologica pentru intreg ciclul de viata al proiectului si va descrie în cadrul ofertei sale modul în care intentioneaza sa urmareasca derularea proiectului, astfel metodologia prezentata va cuprinde:

- ☐ Cadrul general de abordare propus pentru implementarea contractului;
- ☐ Metodologia de lucru pentru activitatea de implementare a solutiei propuse;

Metodologia de lucru pentru activitatea software trebuie sa fie bazata pe metodologiile standard folosite in proiecte IT de mare anvergura. Ofertantul trebuie sa precizeze de asemenea orice consecinta care va deriva din abordarea aleasa, in special asupra relatiilor de lucru cu beneficiarul, prin aceasta intelegand intalnirile de lucru, metodele de raportare si modul de colaborare de-a lungul tuturor fazelor proiectului.

In vederea evaluarii serviciului de management de proiect, este obligatoriu ca ofertantul sa includa in cadrul ofertei Planul de Management al Proiectului (varianta de initiere a proiectului),

Serviciile de Project Management vor fi asigurate de catre personal specializat in desfasurarea de activitati de management de proiect si cu cerintele minime detaliate in capitolul Echipa de Proiect.

In vederea evaluarii modului de implementare al sistemului informatic integrat, este obligatoriu ca ofertantul sa includa in cadrul ofertei **Planul de Management al Proiectului** (varianta initiala a documentelor de initiere a proiectului) care sa contina cel putin urmatoarele:

- ☐ Structura organizatorica a echipei de proiect cu evidentiarea rolurilor implicate si a responsabilitatilor acestora
- ☐ Descrierea fazelor, livrabilelor, precum si criteriile de acceptanta aplicabile
- ☐ Planul de acceptanta
- ☐ Planul initial de riscuri
- ☐ Planul de comunicare si frecventa comunicarii
- ☐ Planificarea initiala (diagrama Gantt), cu specificarea dependentelor intre activitati si a resurselor necesare din partea Beneficiarului;
- ☐ Modul de monitorizare a managementului financiar, incluzand verificarea cheltuielilor
- ☐ Modul de organizare a arhivarii documentelor aferente proiectului in scopul asigurarii accesului usor la documentatia proiectului

Oferta va include lista cu personalul alocat proiectului de catre ofertant, indicând în mod explicit competențele necesare fiecărei funcții.

Se va pune la dispoziție o listă cu rezultatele managementului de proiect.

Se va menționa ce suport/resurse se așteaptă din partea personalului **RADIOCOM** la implementarea proiectului, definind responsabilitățile, cuantificând resursele și competențele necesare.

Se vor menționa echipamentele și spatiul necesar ofertantului pentru a implementa în condiții adecvate proiectul în locațiile **RADIOCOM**.

4.3 Documentație

Ofertantul se va angaja să furnizeze toată documentația necesară în format electronic.

Ofertantul se va angaja să furnizeze toată documentația tehnică în limba română și/sau engleza.

4.4 Procesul de Schimbare a Cerințelor

Ofertantul va descrie procesul de evaluare a fezabilitatii și impacturile (asupra proiectului,

tehnice, comerciale) depunerii de noi cerințe, sau modificarea celor deja agreate, în timpul implementării proiectului.

Ofertantul va descrie procesul de evaluare a fezabilitatii și impacturile (asupra proiectului, tehnice, comerciale) depunerii de noi cerințe, sau modificarea celor deja agreate, după implementarea proiectului și acceptanță.

4.5 Procesul de Testare și Acceptanță

Ofertantul va descrie procesul propus de testare și acceptanță. Procesul de testare va include atât testarea pe parcursul implementării (teste unitare, teste de sistem, teste de integrare), cât și testarea de acceptanță. Testarea sistemului se va realiza în mai multe etape, astfel:

- Testarea funcțională pe date și procese relevante
- Testarea de validare a performanțelor sistemului
- Testarea pentru acceptanța finală

Ofertantul va pune la dispoziție, pe parcursul implementării, o platforma software de testare funcțională și de performanță și va include în planul de proiect activitățile corespunzătoare procesului de testare, conform etapelor prezentate anterior.

Ofertantul se va angaja să puna la dispoziția **RADIOCOM** documentul de specificații funcționale și scenariile testelor de acceptanță pentru revizuire, propunere de modificari și aprobare.

Testarea modulelor și a sistemului integrat se va realiza pe baza unor planuri de testare și a unor cazuri de testare propuse de furnizor și agreate de Radiocom.

Radiocom va pune la dispoziția Furnizorului seturi de date de test necesare pentru desfășurarea în bune condiții a testării sistemului.

Procesul de testare va fi supervizat de o persoană cu experiență în acest tip de activitate.

5. CERINȚE PRIVIND INSTRUIREA

RADIOCOM solicită training în cel puțin următoarele domenii:

- a) Training pentru echipa de marketing, pentru a înțelege flexibilitatea sistemului în ceea ce privește configurarea produselor și serviciilor. (3 persoane).
- b) Training pentru utilizatorii operațiilor cu clienții, ce vor avea nevoie să folosească interfețele grafice pentru a administra conturi de clienți și servicii, procesul de billing și plăți din punct de vedere al utilizatorului final. (10 persoane).
- c) Training pentru utilizatorii suportului de producție, ce vor rula ciclurile de facturare, depana și asigura suport pentru procesul operațiilor normale de billing. (5 persoane).
- d) Training pentru utilizatorii de configurare și dezvoltare, ce vor rula ciclurile de facturare, depana și asigura suport pentru procesul operațiilor normale de billing (5 persoane).
- e) Training pentru departamentul financiar, asupra procesului de încasări și caracteristici (5 persoane).

Ofertantul va propune o definiție a echipei **RADIOCOM** ce va opera și administra soluția propusă, indicând rolul și responsabilitățile fiecărui membru, competențele cerute și training-urile necesare pentru a-și îndeplini cu succes atribuțiile.

Limba trainingului pentru cursuri va fi română pentru modulele tehnice sau de management, iar documentațiile vor fi în limba română sau engleza .

Limba trainingului pentru cursuri va fi româna pentru modulele utilizatorilor, iar documentațiile vor fi în limba română sau engleza.

Se va pune la dispoziție o listă și descriere a fiecărui modul de training.

Training-ul se va face în sistemul implementat și personalizat rezultat în urma proiectului.

6. INFORMAȚII SOLICITATE DESPRE OFERTANȚI

Ofertantul va furniza informații despre organizația sa. Informațiile solicitate sunt descrise în formularele anexate.

7. STRUCTURA RĂSPUNSURILOR

Răspunsul va urmări numerotarea cerințelor și capitolelor acestui Caiet de Sarcini. Toate răspunsurile și afirmațiile trebuie să identifice clar subiectul din Caietul de Sarcini la care acestea fac referire.

Ofertanții vor prezenta în detaliu soluția propusă pentru atingerea obiectivelor proiectului.

Ofertanții vor prezenta și în format tabelar, conformitatea soluției propuse cu cerințele caietului de sarcini, indicând pentru fiecare cerință felul în care aceasta este îndeplinită și făcând referiță la capitolul și subcapitolul din oferta tehnică unde acest lucru este descris.

Oferta tehnică va cuprinde o descriere a metodologiilor de lucru conform cu cerințele caietului de

sarcini.

Oferta tehnică va cuprinde o descriere a activităților, livrabilelor și a criteriilor de finalizare a activităților proiectului.

Oferta tehnică va cuprinde planul preliminar de proiect, indicând durata estimată de implementare, conform cerințelor din caietul de sarcini

Oferta tehnică va cuprinde o listă a livrabilelor de tip hardware și software propuse de ofertant, conform cerințelor caietului de sarcini.

Oferta tehnică va include planul de training, conform cerințelor din caietul de sarcini.

În cazul în care în oferta tehnică se fac referiri la documentații, se va indica capitolul, pagina și paragraful referit. Documentația respectivă va fi inclusă ca anexă la oferta tehnică.

SECȚIUNEA IV

Contract de furnizare

nr. _____ data _____

1. Părțile contractante

În temeiul Ordonanței de Urgență nr. 34/2006 privind atribuirea contractelor de achiziție publică, a contractelor de concesiune de lucrări publice și a contractelor de concesiune de servicii, cu modificările și completările ulterioare, s-a încheiat prezentul contract de furnizare de produse,

între

..... **denumirea autorității contractante** adresă
..... telefon/fax număr de
înmatriculare cod fiscal cont trezorerie
..... reprezentată prin
..... (denumirea conducătorului),
funcția..... în calitate de **achizitor**, pe de o parte,

și

.....denumirea operatorului economic
adresă telefon/fax număr
de înmatriculare cod fiscal cont
(trezorerie, bancă) reprezentată prin
..... (denumirea conducătorului),
funcția..... în calitate de **furnizor**, pe de altă parte.

2. Definiții

2.1 - În prezentul contract următorii termeni vor fi interpretați astfel:

1.1.1.1. **contract** –prezentul contract și toate anexele sale;

1.1.1.2. **achizitor și furnizor** - părțile contractante, așa cum sunt acestea numite în prezentul contract;

1.1.1.3. **prețul contractului** - prețul plătit furnizorului de către achizitor, în baza contractului, pentru îndeplinirea integrală și corespunzătoare a tuturor obligațiilor asumate prin contract;

1.1.1.4. **produse** - echipamentele, mașinile, utilajele, orice alte bunuri, cuprinse în anexa/anexele la prezentul contract, pe care furnizorul se obligă, prin contract, să le furnizeze achizitorului;

1.1.1.5. **servicii** - servicii aferente livrării produselor, respectiv activitățile legate de furnizarea produselor, cum ar fi transportul, asigurarea, instalarea, punerea în funcțiune, asistența tehnică în perioada de garanție și orice alte asemenea obligații care revin furnizorului prin contract;

1.1.1.6. **origine** - locul unde produsele au fost realizate, fabricate. Produsele sunt fabricate atunci când prin procesul de fabricare, prelucrare sau asamblare majoră și esențială a componentelor rezultă un produs nou, recunoscut comercial, care este diferit, prin caracteristicile sale de bază, prin scop sau prin utilitate, de componentele sale. Originea produselor și serviciilor poate fi distinctă de naționalitatea furnizorului;

1.1.1.7. **destinație finală** - locul unde furnizorul are obligația de a furniza produsele;

1.1.1.8. **termenii comerciali** de livrare vor fi interpretați conform INCOTERMS 2000 – Camera Internațională de Comerț (CIC);

1.1.1.9. **forța majoră** - reprezintă o împrejurare de origine externă, cu caracter extraordinar, absolut imprevizibilă și inevitabilă, care se află în afara controlului oricărei părți, care nu se datorează greșelii sau vinei acestora, și care face imposibilă executarea și, respectiv, îndeplinirea contractului; sunt considerate asemenea evenimente: războaie, revoluții, incendii, inundații sau orice alte catastrofe naturale, restricții apărute ca urmare a unei carantine, embargou, enumerarea nefiind exhaustivă, ci enunțiativă. Nu este considerat forță majoră un eveniment asemenea celor de mai sus care, fără a crea o imposibilitate de executare, face extrem de costisitoare executarea obligațiilor uneia din părți;

1.1.1.10. **zi** - zi calendaristică; **an** - 365 de zile.

(se adaugă orice alți termeni pe care părțile înțeleg să îi definească pentru contract)

3. Interpretare

3.1 - În prezentul contract, cu excepția unei prevederi contrare, cuvintele la forma singular vor include forma de plural și vice versa, acolo unde acest lucru este permis de context.

3.2 - Termenul “zi” sau “zile” sau orice referire la zile reprezintă zile calendaristice dacă nu se specifică în mod diferit.

Clauze obligatorii

4. Obiectul și prețul contractului

4.1. - Furnizorul se obligă să furnizeze și, după caz, să instaleze și să întreținăîn perioada/perioadele (denumirea produselor și cantitățile)

convenite și în conformitate cu obligațiile asumate prin prezentul contract.

4.2. - Achizitorul se obligă să plătească furnizorului prețul convenit pentru îndeplinirea contractului de furnizare

(denumirea produselor)

4.3. - Prețul convenit pentru îndeplinirea contractului, respectiv prețul produselor livrate și al serviciilor accesorii prestate, plătit furnizorului de către achizitor conform graficului de plăți, este de lei /euro, din care T.V.A. lei.

5. Durata contractului

5.1 – Durata prezentului contract este de 9 luni, adică de la.....până la

6. Documentele contractului

6.1 - Documentele contractului sunt (cel puțin):

a) caietul de sarcini;

b) propunerea tehnică și propunerea financiară;

c) graficul de îndeplinire a contractului;

d) *graficul de plăți;*

e) *garanția de bună execuție, dacă este cazul;*

f) *angajamentul ferm de susținere din partea unui terț, dacă este cazul.*
(se enumeră, după caz, toate documentele pe care părțile înțeleg să le considere ca fiind parte integrantă a contractului)

7. Obligațiile principale ale furnizorului

7.1 – Furnizorul se obligă să predea/să pună la dispoziția achizitorului, și după caz, să instaleze.....(denumirea produselor și cantitatea), produsele definite în prezentul contract.

7.2- Furnizorul se obligă să furnizeze produsele la standardele și/sau performanțele prezentate în propunerea tehnică.

7.3 - Furnizorul se obligă să furnizeze produsele în perioadele/la datele prevăzute prin graficul de livrare prezentat în propunerea tehnică, anexă la contract.

7.4 - Furnizorul se obligă să despăgubească achizitorul împotriva oricărui:

i) reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamentele, materialele, instalațiile sau utilajele folosite pentru sau în legătură cu produsele achiziționate, și

ii) daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea caietului de sarcini întocmit de către achizitor.

8. Obligațiile principale ale achizitorului

8.1 -Achizitorul se obligă să achiziționeze, respectiv să cumpere și să plătească prețul convenit în prezentul contract.

8.2- Achizitorul se obligă să recepționeze produsele în termenul convenit.

8.3 - Achizitorul se obligă să plătească prețul produselor către furnizor în termenul convenit de la emiterea facturii de către acesta. Plățile în valută se vor efectua prin respectarea prevederilor legale.

(se precizează termenul de plată de la emiterea facturii și, după caz, graficul de plată).

8.4 - Dacă achizitorul nu onorează facturile în termen dezile de la expirarea perioadei convenite, atunci furnizorul are dreptul de a sista livrarea produselor. Imediat după ce achizitorul își onorează obligațiile, furnizorul va relua livrarea produselor în cel mai scurt timp posibil.

(se va indica un termen cert)

9. Sancțiuni pentru neîndeplinirea culpabilă a obligațiilor

9.1 - În cazul în care, din vina sa exclusivă, furnizorul nu își îndeplinește obligațiile asumate, atunci achizitorul are dreptul de a deduce din prețul contractului, ca penalități, o sumă echivalentă cu o cotă procentuală din prețul contractului.

(se precizează cota procentuală pentru fiecare zi/săptămână de întârziere, până la îndeplinirea efectivă a obligațiilor)

9.2- În cazul în care achizitorul nu își onorează obligațiile în termen de de zile de la expirarea perioadei convenite, atunci acestuia îi revine obligația de a plăti, ca penalități, o sumă echivalentă cu o cotă procentualădin plata neefectuată.

(se precizează aceeași cotă procentuală prevăzută la pct. 9.1 pentru fiecare zi/săptămână de întârziere, până la îndeplinirea efectivă a obligațiilor)

9.3 - Nerespectarea obligațiilor asumate prin prezentul contract de către una dintre părți, în mod culpabil, dă dreptul părții lezate de a considera contractul reziliat de drept/de a cere rezilierea contractului și de a pretinde plata de daune-interese.

9.4 - Achizitorul își rezervă dreptul de a denunța unilateral contractul, printr-o notificare scrisă adresată furnizorului, fără nici o compensație, dacă acesta din urmă dă faliment, cu condiția ca această denunțare să nu prejudicieze sau să afecteze dreptul la acțiune sau despăgubire pentru furnizor. În acest caz, furnizorul are dreptul de a pretinde numai plata corespunzătoare pentru partea din contract îndeplinită până la data denunțării unilaterale a contractului.

Clauze specifice

10. Garanția de bună execuție a contractului

10.1 - Furnizorul se obligă să constituie garanția de bună execuție a contractului înainte de data de....., în cuantum de, pentru perioada și oricum înainte de începerea executării contractului.

(se precizează modul de constituire, cuantumul și perioada de constituire a garanției de bună execuție)

10.2 - Achizitorul se obligă să elibereze garanția pentru participare și, după caz, să emită ordinul de începere a contractului, numai după ce furnizorul a făcut dovada constituirii garanției de bună execuție.

10.3 - Achizitorul are dreptul de a emite pretenții asupra garanției de bună execuție, în limita prejudiciului creat, dacă furnizorul nu își execută, execută cu întârziere sau execută necorespunzător obligațiile asumate prin prezentul contract. Anterior emiterii unei pretenții asupra garanției de bună execuție, achizitorul are obligația de a notifica acest lucru furnizorului, precizând totodată obligațiile care nu au fost respectate.

10.4 - Achizitorul se obligă să restituie garanția de bună execuție în termen de de la îndeplinirea obligațiilor asumate.

(se precizează modul de restituire și termenul)

10.5 - Garanția produselor este distinctă de garanția de bună execuție a contractului.

11. Recepție, inspecții și teste

11.1 - Achizitorul sau reprezentantul său are dreptul de a inspecta și/sau testa produsele pentru a verifica conformitatea lor cu specificațiile din anexa/anexele la contract.

11.2 - (1) Inspecțiile și testările la care vor fi supuse produsele, cât și condițiile de trecere a recepției provizorii și a recepției finale (calitative) sunt descrise în anexa/anexele la prezentul contract.

(2) Achizitorul are obligația de a notifica, în scris, furnizorului identitatea reprezentanților săi împuterniciți pentru efectuarea recepției, testelor și inspecțiilor.

11.3 - Inspecțiile și testele din cadrul recepției provizorii și recepției finale (calitative) se vor face la destinația finală a produselor.

(se precizează destinația finală a produselor)

11.4 - Dacă vreunul din produsele inspectate sau testate nu corespunde specificațiilor, achizitorul are dreptul să îl respingă, iar furnizorul fără a modifica prețul contractului are obligația:

a) de a înlocui produsele refuzate; sau

b) de a face toate modificările necesare pentru ca produsele să corespundă specificațiilor lor tehnice.

11.5 - Dreptul achizitorului de a inspecta, testa și, dacă este necesar, de a respinge nu va fi limitat sau amânat datorită faptului că produsele au fost inspectate și testate de furnizor, cu sau fără participarea unui reprezentant al achizitorului, anterior livrării acestora la destinația finală.

11.6 - Prevederile clauzelor 11.1-11.4 nu îl vor absolve pe furnizor de obligația asumării garanțiilor sau altor obligații prevăzute în contract.

12. Ambalare și marcare

12.1 - (1) Furnizorul are obligația de a ambala produsele pentru ca acestea să facă față, fără limitare, la manipularea dură din timpul transportului, tranzitului și expunerii la temperaturi extreme, la soare și la precipitațiile care ar putea să apară în timpul transportului și depozitării în aer liber, în așa fel încât să ajungă în bună stare la destinația finală.

(2) În cazul ambalării greutăților și volumelor în cutii, furnizorul va lua în considerare, unde este cazul, distanța mare până la destinația finală a produselor și absența facilităților de manipulare grea în toate punctele de tranzit.

12.2 - Ambalarea, marcarea și documentația din interiorul sau din afara pachetelor vor respecta strict cerințele ce vor fi special prevăzute în contract, inclusiv cerințele suplimentare.

(se precizează aceste cerințe, inclusiv cele suplimentare și orice alte instrucțiuni ulterioare cerute de către achizitor)

12.3 - Toate materialele de ambalare a produselor, precum și toate materialele necesare protecției coletelor (paleți de lemn, foi de protecție etc.) rămân în proprietatea achizitorului.

13. Livrarea și documentele care însoțesc produsele

13.1 - Furnizorul are obligația de a livra produsele la destinația finală indicată de achizitor, respectând:

- a) datele din graficul de livrare și
- b) termenul comercial stabilit.

13.2 - (1) La expedierea produselor, furnizorul are obligația de a comunica, în scris, atât achizitorului, cât și, după caz, societății de asigurări datele de expediere, numărul contractului, descrierea produselor, cantitatea, locul de încărcare și locul de descărcare.

(2) Furnizorul va transmite achizitorului documentele care însoțesc produsele.

(se precizează documentele care vor însoți produsele)

13.3 - Certificarea de către achizitor a faptului că produsele au fost livrate parțial sau total se face după instalare și după recepție, prin semnarea de primire de către reprezentantul autorizat al acestuia, pe documentele emise de furnizor pentru livrare.

13.4 - Livrarea produselor se consideră încheiată în momentul în care sunt îndeplinite prevederile clauzelor de recepție produselor.

14.. Asigurări

14.1 - Furnizorul are obligația de a asigura complet produsele furnizate prin contract împotriva pierderii sau deteriorării neprevăzute la fabricare, transport, depozitare și livrare, în funcție de termenul comercial de livrare convenit.

(se precizează termenul comercial de livrare)

15. Servicii

15.1 - Pe lângă furnizarea efectivă a produselor, furnizorul are obligația de a presta și serviciile accesorii furnizării produselor, fără a modifica prețul contractului.

15.2.- Furnizorul are obligația de a presta serviciile, pentru perioada de timp convenită, cu condiția ca aceste servicii să nu elibereze furnizorul de nicio obligație de garanție asumată prin contract.

(se precizează perioada de timp convenită pentru prestarea serviciilor)

16. Perioada de garanție acordată produselor

16.1 - Furnizorul are obligația de a garanta că produsele furnizate prin contract sunt noi, nefolosite. De asemenea, furnizorul are obligația de a garanta că toate produsele furnizate prin

contract nu vor avea niciun defect ca urmare a proiectului, materialelor sau manoperei (cu excepția cazului când proiectul și/sau materialul este cerut în mod expres de către achizitor) sau oricărei alte acțiuni sau omisiuni a furnizorului și că acestea vor funcționa la parametrii solicitați, în condiții normale de funcționare.

16.2 - (1) Perioada de garanție acordată produselor de către furnizor este cea declarată în propunerea tehnică.

(se precizează perioada de garanție acordată produselor)

(2) Perioada de garanție a produselor începe cu data recepției efectuate după livrarea și instalarea acestora la destinația finală.

16.3 - Achizitorul are dreptul de a notifica imediat furnizorului, în scris, orice plângere sau reclamație ce apare în conformitate cu această garanție.

16.4 - La primirea unei astfel de notificări, furnizorul are obligația de a remedia defecțiunea sau de a înlocui produsul în perioada convenită, fără costuri suplimentare pentru achizitor. Produsele care, în timpul perioadei de garanție, le înlocuiesc pe cele defecte beneficiază de o nouă perioadă de garanție care decurge de la data înlocuirii produsului.

(se precizează perioada de remediere a defecțiunilor sau de înlocuire a produsului)

16.5 - Dacă furnizorul, după ce a fost înștiințat, nu reușește să remedieze defectul în perioada convenită, achizitorul are dreptul de a lua măsuri de remediere pe riscul și pe cheltuielile furnizorului și fără a aduce niciun prejudiciu oricăror alte drepturi pe care achizitorul le poate avea față de furnizor prin contract.

17. Ajustarea prețului contractului²

17.1 - Pentru produsele livrate și pentru serviciile prestate, plățile datorate de achizitor furnizorului sunt cele declarate în propunerea financiară, anexă la contract.

17.2 - Prețul contractului se ajustează utilizând formula convenită.

(se precizează formula de ajustare)

18. Subcontractanți³

18.1 - Furnizorul are obligația, în cazul în care subcontractează părți din contract, de a încheia contracte cu subcontractanții desemnați, în aceleași condiții în care el a semnat contractul cu achizitorul.

18.2 - (1) Furnizorul are obligația de a prezenta la încheierea contractului toate contractele încheiate cu subcontractanții desemnați.

(2) Lista subcontractanților, cu datele de recunoaștere ale acestora, cât și contractele încheiate cu aceștia se constituie în anexe la contract.

18.3 - (1) Furnizorul este pe deplin răspunzător față de achizitor de modul în care își îndeplinește contractul.

(2) Subcontractantul este pe deplin răspunzător față de furnizor de modul în care își îndeplinește partea sa din contract.

(3) Furnizorul are dreptul de a pretinde daune-interese subcontractanților dacă aceștia nu își îndeplinesc partea lor din contract.

18.4 - Furnizorul poate schimba oricare subcontractant numai dacă acesta nu și-a îndeplinit partea sa din contract. Schimbarea subcontractantului va fi notificată achizitorului și nu va determina schimbarea prețului contractului.

19. Întârzieri în îndeplinirea contractului

19.1 - Furnizorul are obligația de a îndeplini contractul de furnizare în perioada/perioadele înscrise în graficul de livrare.

²Clauza se utilizează numai în cazul în care prețul contractului nu este ferm

³În cazul contractelor care presupun și servicii accesorii furnizării

19.2 - Dacă pe parcursul îndeplinirii contractului furnizorul nu respectă graficul de livrare sau de prestare a serviciilor, atunci acesta are obligația de a notifica achizitorul în timp util; modificarea datei/perioadelor de furnizare asumate în graficul de livrare se va face cu acordul părților, prin act adițional.

19.3 - În afara cazului în care achizitorul este de acord cu o prelungire a termenului de livrare, orice întârziere în îndeplinirea contractului dă dreptul achizitorului de a solicita penalități furnizorului.

20. Forța majoră

20.1 - Forța majoră este constatată de o autoritate competentă.

20.2 - Forța majoră exonerează părțile contractante de îndeplinirea obligațiilor asumate prin prezentul contract, pe toată perioada în care aceasta acționează.

20.3 - Îndeplinirea contractului va fi suspendată în perioada de acțiune a forței majore, dar fără a prejudicia drepturile ce li se cuveneau părților până la apariția acesteia.

20.4 - Partea contractantă care invocă forța majoră are obligația de a notifica celeilalte părți, imediat și în mod complet, producerea acesteia și să ia orice măsuri care îi stau la dispoziție în vederea limitării consecințelor.

20.5 - Partea contractantă care invocă forța majoră are obligația de a notifica celeilalte părți încetarea cauzei acesteia în maximum 15 zile de la încetare.

20.6 - Dacă forța majoră acționează sau se estimează că va acționa o perioadă mai mare de 6 luni, fiecare parte va avea dreptul să notifice celeilalte părți încetarea de drept a prezentului contract, fără ca vreuna din părți să poată pretinde celeilalte daune-interese.

21. Soluționarea litigiilor

21.1 - Achizitorul și furnizorul vor depune toate eforturile pentru a rezolva pe cale amiabilă, prin tratative directe, orice neînțelegere sau dispută care se poate ivi între ei în cadrul sau în legătură cu îndeplinirea contractului.

21.2 - Dacă, după 15 de zile de la începerea acestor tratative, achizitorul și furnizorul nu reușesc să rezolve în mod amiabil o divergență contractuală, fiecare poate solicita ca disputa să se soluționeze fie prin arbitraj la Camera de Comerț și Industrie a României, fie de către instanțele judecătorești din România.

(se precizează modalitatea de soluționare a litigiilor)

22. Limba care guvernează contractul

22.1 - Limba care guvernează contractul este limba română.

23. Comunicări

23.1 - (1) Orice comunicare între părți, referitoare la îndeplinirea prezentului contract, trebuie să fie transmisă în scris.

(2) Orice document scris trebuie înregistrat atât în momentul transmiterii, cât și în momentul primirii.

23.2 - Comunicările între părți se pot face și prin telefon, telegramă, telex, fax sau e-mail, cu condiția confirmării în scris a primirii comunicării.

24. Legea aplicabilă contractului

24.1 - Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Părțile au înțeles să încheie azi prezentul contract în 2 (două) exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

(se precizează data semnării de către părți)

Achizitor,

Furnizor,