



INSPECTIA MUNCII

Aprobat,
Inspector General de Stat
Dantes Nicolae BRATU

CAIET DE SARCINI

**Achizitia de servicii de mentenanta evolutiva pentru sistemul SIAMC
implementat in cadrul proiectului “*Combaterea muncii la negru si sporirea
securitatii muncii in Romania prin imbunatatiri de structura si proces in
cadrul Inspectiei Muncii - COD SMIS 48591*”**

AVIZAT,

SEF SERVICIU INFORMATICA
Daniel Cornel MITRAN

Director Economic,
Georgeta Florentina SIELECKI

Consilier,
Lucian Claudiu CHISIU ROMANITAN

Cuprins

1. SCOPUL ACHIZITIEI.....	3
2. CONTEXT.....	3
3. MENTENANTA EVOLUTIVA SI SUSTENABILITATE.....	4
4. PREZENTAREA SIAMC.....	7
4.1. Arhitectura functionala SIAMC.....	7
4.2. Arhitectura tehnologica SIAMC.....	13
5. ACORDUL CADRU.....	19
5.1. Perioada si procedura de desfasurare.....	19
5.2. Informatii privind cantitatile minime si maxime ale acordului cadru.....	20
6. IMPLEMENTAREA PROIECTULUI DE MENTENANTA EVOLUTIVA.....	24
6.1. Management de proiect.....	24
6.2. Analiza.....	25
6.3. Proiectare.....	26
6.4. Dezvoltare, configurare si testare interna.....	27
6.5. Implementare (deployment).....	28
6.6. Instruire.....	28
6.7. Testare.....	28
6.8. Asistenta tehnica si suport.....	30
7. DURATA DE EXECUTIE A ACORDULUI CADRU.....	32
8. PREZENTAREA PROPUNERII TEHNICE.....	32

1. SCOPUL ACHIZITIEI

Scopul prezentului caiet de sarcini îl constituie achiziția de produse și servicii pentru asigurarea mentenanței evolutive sistemului informatic SIAMC (Sistemul Informatic pentru Activități de Monitorizare și Control) care este componenta principală a proiectului *“Combaterea muncii la negru și sporirea securității muncii în România prin îmbunătățiri de structură și proces în cadrul Inspectiei Muncii”* COD SMIS 48591, proiect finanțat prin fonduri europene - Programul Operațional Sectorial Creșterea Competitivității Economice, Axa Prioritară III "Tehnologia Informației și Comunicărilor pentru sectoarele privat și public", Domeniul Major de Intervenție 2 „Dezvoltarea și creșterea eficienței serviciilor publice electronice”, Operațiunea 1 „Sustinerea implementării de soluții de e-guvernare și asigurarea conexiunii la broadband, acolo unde este necesar”, APEL 5.

Obiectivul general al acestui proiect este creșterea eficienței, eficacității și calității serviciilor oferite la nivel național de către Inspectia Muncii (IM) prin eficientizarea activităților interne ale instituției utilizând mijloace specifice tehnologiei informației și comunicației.

2. CONTEXT

La momentul implementării SIAMC, au fost achiziționate servicii de garanție astfel:

- Pe o perioadă de cinci ani de la recepția cantitativă și calitativă a sistemului (după etapa de implementare), va fi asigurată garanția pentru componentele software ale sistemului dezvoltate în cadrul proiectului, cât și pentru cele provenite de la terți cu care prestatorul are încheiat un subcontract.
- Pentru echipamentele hardware de calcul și stocare se va asigura o garanție de 3 ani din momentul în care va fi semnată recepția cantitativă și calitativă pentru acestea de către beneficiar. Pentru echipamentele de comunicații se va asigura o garanție de 1 an din momentul în care va fi semnată recepția cantitativă și calitativă pentru acestea de către beneficiar.

Garanția pentru componentele software dezvoltate include servicii de întreținere corectivă reprezentate de:

- rezolvarea bug-urilor care nu au fost identificate în timpul implementării și care apar în faza de producție;

- intretinerea si buna functionare a sistemului furnizat in parametrii agreati (functional, performanta, disponibilitate, integritatea datelor);
- instalarea de noi versiuni ale aplicatiilor in urma efectuarii corectiilor;
- actualizarea manualelor de utilizare si a altor documente rezultate in urma efectuarii corectiilor;
- toate incidentele vor fi gestionate prin intermediul aplicatiei software de gestionare a tichetelor.

3. MENTENANTA EVOLUTIVA SI SUSTENABILITATE

Pe o perioada de cinci ani de la finalizarea implementarii proiectului, va fi asigurata mentenanta evolutiva pentru componentele software ale sistemului dezvoltate in cadrul proiectului cat si pentru cele provenite de la terti cu care prestatorul are incheiat un subcontract, precum si pentru echipamentele hardware achizitionate.

In acest sens, va fi incheiat prezentul acord cadru pentru o perioada de 5 ani.

Mentenanta evolutiva este reprezentata de:

- Pentru componentele aplicative ale SIAMC: realizarea de servicii de intretinere evolutiva;
- Pentru produsele software de baza ale SIAMC: achizitionarea de suport tehnic suplimentar fata de cel acoperit de serviciile de garantie (pe perioada deja achizitionata in cadrul contractului de implementare a SIAMC);
- Pentru echipamentele hardware: achizitionarea de extensii de garantie, in cazul in care producatorii/distribuatorii acestora ofera aceasta posibilitate, sau, daca nu se pot achizitiona extensii de garantie, se vor achizitiona servicii de reparatii de catre personal autorizat sau se vor achizitiona echipamente noi cu caracteristici similare sau superioare in cazul in care echipamentul defectat nu mai poate fi reparat. Desi varianta cu achizitionarea de extensii de garantie poate fi cea mai costisitoare deoarece aceasta reprezinta o cheltuiala ce se va produce cu siguranta, aceasta este cea mai sigura varianta din punct de vedere al asigurarii faptului ca echipamentele vor beneficia de garantie din partea producatorului. Variantele cu achizitionarea de servicii de reparatii de catre personal autorizat sau achizitionarea de echipamente noi cu caracteristici similare sau superioare in cazul in care echipamentul defectat nu mai poate fi reparat prezinta avantajul de a se realiza cheltuieli numai in cazul defectarii echipamentelor, dar nu ofera aceeasi siguranta ca in cazul achizitionarii de extensii de

garantie deoarece pot aparea situatii in care piesele de schimb necesare nu mai exista pe piata pentru a fi comercializate sau echipamentele cu caracteristici similare sau superioare sa aiba un impact semnificativ in ceea ce priveste compatibilitatea cu alte componente ale sistemului. Varianta potrivita va fi selectata la momentul semnarii fiecarui contract subsecvent;

- Pentru echipamentele de comunicatii: achizitionarea de extensii de garantie, in cazul in care producatorii/distribuitorii acestora ofera aceasta posibilitate sau, daca nu se pot achizitiona extensii de garantie, se vor achizitiona servicii de reparatii de catre personal autorizat sau se vor achizitiona echipamente noi cu caracteristici similare sau superioare in cazul in care echipamentul defectat nu mai poate fi reparat. Desi varianta cu achizitionarea de extensii de garantie poate fi cea mai costisitoare deoarece aceasta reprezinta o cheltuiala ce se va produce cu siguranta, aceasta este cea mai sigura varianta din punct de vedere al asigurarii faptului ca echipamentele vor beneficia de garantie din partea producatorului. Variantele cu achizitionarea de servicii de reparatii de catre personal autorizat sau achizitionarea de echipamente noi cu caracteristici similare sau superioare in cazul in care echipamentul defectat nu mai poate fi reparat prezinta avantajul de a se realiza cheltuieli numai in cazul defectarii echipamentelor, dar nu ofera aceeasi siguranta ca in cazul achizitionarii de extensii de garantie deoarece pot aparea situatii in care piesele de schimb necesare nu mai exista pe piata pentru a fi comercializate sau echipamentele cu caracteristici similare sau superioare sa aiba un impact semnificativ in ceea ce priveste compatibilitatea cu alte componente ale sistemului. De asemenea, pentru aceste echipamente trebuie achizitionata si extensia subscriptiei de semnaturi si update-uri. Varianta potrivita va fi selectata la momentul semnarii fiecarui contract subsecvent.

Serviciile de intretinere evolutiva sunt similare serviciilor prestate in perioada de implementare a proiectului, vor lua in considerare adaptarea sistemului la eventualele modificari legislative si de proces si vor consta in:

- Analiza (inclusiv Analiza proceselor);
- Proiectare;
- Dezvoltare, configurare si testare interna;
- Implementare (deployment);
- Testare;
- Instruire;

- Punere in productie;
- Asigurarea si controlul calitatii pe durata contractului.

Serviciile de intretinere evolutiva pot include adaptari, actualizari, imbunatatiri sau extindere de functionalitati:

- Adaptari, actualizari, imbunatatiri ale functionalitatilor SIAMC ca urmare a:
 - Modificarilor legislative si/sau organizationale;
 - Cerintelor/nevoilor de optimizare;
 - Cerintelor utilizatorilor;
 - Schimbarilor in arhitectura SIAMC.
- Extinderea functionalitatilor existente ale aplicatiilor ca urmare a:
 - Modificarilor legislative si/sau organizationale;
 - Cerintelor utilizatorilor;
 - Schimbarilor in arhitectura SIAMC.

Prestatorul trebuie sa ofere asistenta tehnica si suport pe toata perioada derularii contractului pentru dezvoltarile realizate in cadrul sistemului.

Trebuie sa realizeze instalarea noilor versiuni de aplicatii dupa adaptari, actualizari, imbunatatiri sau extindere de functionalitati.

Trebuie sa furnizeze si sa actualizeze documentatia tehnica si manualele de utilizare si administrare ca urmare a adaptarilor, actualizarilor, imbunatatirilor sau extinderii de functionalitati.

Prestatorul trebuie sa realizeze verificari periodice (trimestrial) la nivelul componentelor software, utilizand instrumente si proceduri de verificare, precum si functionalitatile disponibile ale sistemelor de operare. La finalizarea verificarilor acesta trebuie sa furnizeze un raport continand rezultatele verificarii si actiunile recomandate pentru a imbunatati disponibilitatea sistemului. Prestatorul trebuie sa adopte o atitudine pro-activa in derularea activitatilor de mentenanta evolutiva a sistemului informatic. In acest sens, prestatorul trebuie sa desfasoare urmatoarele activitati:

- Sa ofere asistenta in administrarea implementarii schimbarilor, ajutand la minimizarea riscurilor aferente si la evitarea intreruperilor potentiale ale activitatii;
- Sa evalueze mediul informatic folosind instrumente specifice de diagnosticare, cel putin o data pe an;
- Sa realizeze o serie de teste de diagnosticare pentru compararea mediului informatic al beneficiarului cu metodele acceptate de administrare a sistemelor informatice. In

urma verificarilor, trebuie sa furnizeze un raport in care sa fie detaliate rezultatele obtinute, sa fie evidentiata elementele care necesita rezolvare sau investigatii si sa recomande actiunile ce trebuie urmate;

- Anual, prestatorul trebuie sa realizeze o evaluare a nivelului de disponibilitate al echipamentului de stocare a datelor. Evaluarea trebuie sa includa o analiza detaliata a mediului fizic, configuratia echipamentului si versiunile sale de firmware si software. Dupa terminarea evaluarii, trebuie sa furnizeze beneficiarului un raport si un rezumat de prezentare a rezultatelor si a recomandarilor pentru imbunatatirea disponibilitatii sistemului;
- Pentru software si firmware, prestatorul trebuie sa monitorizeze toate actualizarile pe masura ce apar. Daca se identifica o problema critica aplicabila mediului aflat in garantie, prestatorul trebuie sa notifice beneficiarul si sa analizeze situatia impreuna cu acesta.

Pe masura aparitiei de actualizari pentru produsele software incluse in solutie, ultimele revizii software si documentatia aferenta trebuie puse la dispozitia beneficiarului in cel mai scurt timp.

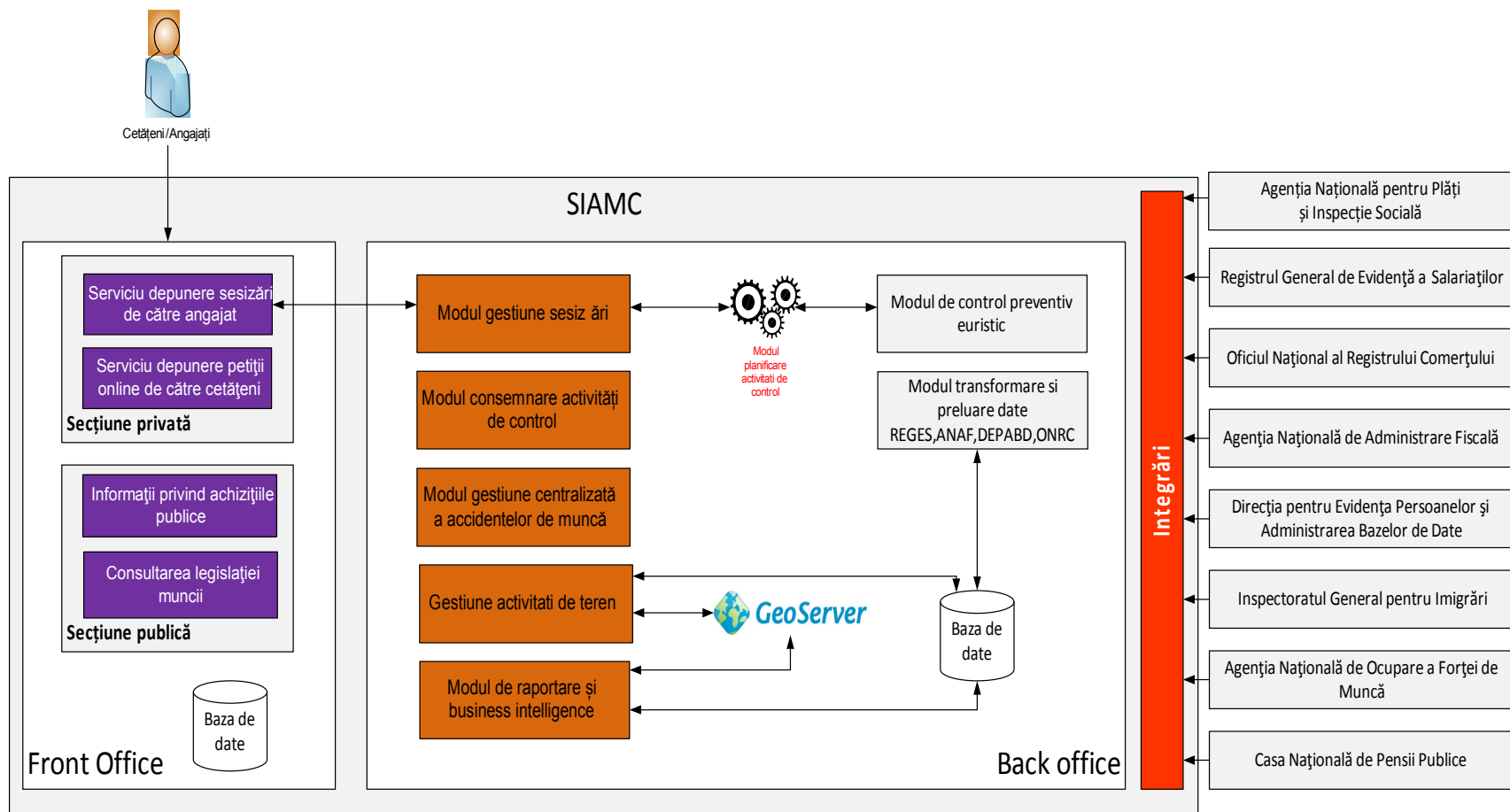
De asemenea, pentru garantarea unui nivel de securitate corespunzator, anual se vor realiza servicii de testare a securitatii infrastructurii IT si de comunicatii.

4. PREZENTAREA SIAMC

4.1. Arhitectura functionala SIAMC

SIAMC este un pachet de functionalitati integrate pentru coordonarea electronica a proceselor din domeniul muncii. Acestea pot fi la randul lor structurate, in functie de disponibilitatea in zonele cu acces public, in functionalitati front-office si functionalitati back-office. Functionalitatile front-office asigura comportamentul sistemului in afara institutiei, respectiv in relatia cu angajatorii, angajatii si/sau cetatenii. Functionalitatile back-office asigura fluxurile, procesele si continutul intern institutiilor IM si ITM, fiind accesibile doar personalului autorizat.

Diagrama de mai jos sintetizeaza arhitectura functionala a sistemului SIAMC:



Din punct de vedere al principiilor functionale, sistemul SIAMC tine cont de urmatoarele:

- este un sistem on-line, care permite accesarea functionalitatilor prin intermediul unui navigator (browser) de internet. Conectarea se face pe baza unor date introduse de catre salariat la prima accesare a portalului. Modul in care salariatul depune sesizarea este dependent de inregistrarea si autentificarea acestuia in sistem. Contine informatii privind utilizarea datelor introduse in sesizare si utilizarea corecta si eficienta a portalului de tip front office;
- are doua componente distincte, una dedicata utilizatorilor externi (solicitantii de servicii) si inca una dedicata utilizatorilor interni (angajati IM si ITM). Prima componenta, cea dedicata solicitantilor de servicii poate fi accesata de pe un calculator oarecare si ofera informatii privind modul de utilizare corect al portalului si modul in care se poate face inregistrarea unei sesizari cu ajutorul portalului. Cea de-a doua componenta ofera posibilitatea angajatilor interni sa gestioneze cererile venite din portalul de tip front office si faciliteaza fluxul de lucru actual prin centralizarea informatiilor privind controlul unitatilor de catre inspectorii de munca;
- utilizatorii externi sunt inregistrati si gestionati prin intermediul unor functionalitati dezvoltate in cadrul proiectului, in interiorul portalului front-office; in cadrul portalului front-office sunt dezvoltate si functionalitati de autentificare si autorizare a utilizatorilor;
- gestiunea utilizatorilor interni si a drepturilor lor de acces se face prin intermediul unei componente dedicate specializate - director LDAP Microsoft Active Directory.

Din punct de vedere functional sistemul acopera urmatoarele:

Portal front office

Cuprinde functionalitati pentru:

- **Sectiunea publica**
 - Afisarea stadiului achizitiilor publice unde cetatenii pot urmari informatii publice privind achizitiile publice. In cadrul portalului de tip front office pot fi afisate informatii privind achizitiile publice ce au avut loc in cadrul Inspectiei Muncii si ITM-urilor privind stadiul evolutiei acestora pentru a asigura transparenta procesului de achizitie;
 - Consultarea continutului legislativ din domeniul muncii. In cadrul portalului sunt afisate informatii cu privire la legislatia in vigoare care vor ajuta angajatii si cetatenii sa fie informati in privinta drepturilor lor in ce priveste relatia angajat-

angajator si indatoririle pe care le are angajatorul fata de angajat pentru a putea depune o sesizare avand toate informatiile la dispozitie.

- **Sectiunea privata**

- Preluarea online a petitiilor permite transmiterea online a cererilor printr-un flux similar cu cel disponibil angajatilor pentru depunerea sesizarilor. Portalul de tip front office ofera posibilitatea cetatenilor sa depuna petitii;
- Oferirea posibilitatii inregistrarii online a sesizarilor salariatilor privind incalcarea de catre angajatori a prevederilor legislatiei muncii. Ofera posibilitatea angajatilor sa depuna o sesizare cu privire la o situatie in care considera ca a fost incalcata pe baza unor detalii de conectare configurate la prima accesare a portalului. Ofera posibilitatea consultarii evolutiei sesizarii depuse in format electronic.

Portal back office

Functionalitatile implementate in cadrul aplicatiei software destinata utilizatorilor autorizati din cadrul IM si ITM-urilor sunt grupate pe module, dupa cum urmeaza:

- Gestiunea petitiilor prin configurarea si urmarirea fluxurilor acestora de la momentul inregistrarii pana la eliberare. Functionalitatea ofera posibilitatea de gestiune a petitiilor introduse in sistem prin scanare sau primirea din cadrul portalului de tip front office si ofera functionalitati pentru inregistrare, urmarire sau descarcare a datelor continute in petitii;
- Cautarea in dosarele electronice create dupa anumite criterii. Cautarea in dosarele create se face pe baza unor criterii determinate si prezinta informatii minimale necesare pentru identificarea dosarului si a detaliilor acestuia;
- Conexarea documentelor, a petitiilor, conform normelor procedurale in vigoare. Functionalitatea leaga la nivel logic doua sau mai multe petitii in format electronic si respecta legislatia in vigoare la momentul implementarii;
- Arhivarea manuala si automata a documentelor in format electronic. Aplicatia ofera posibilitatea arhivarii in format digital a documentelor introduse in aplicatie cu legatura la o petitie si ofera arhivarea automata a detaliilor dupa rezolvarea petitiilor dupa expirarea unei perioade configurabile;
- Transmiterea, verificarea, aprobarea sau respingerea documentelor din fluxurile specifice. Aceste documente sunt determinate de fluxul de documente actual ce are loc la nivelul activitatii unui inspector de munca din IM si ITM-uri si sunt integrate in aplicatie pentru a facilita accesul inspectorului de munca la toate informatiile privind o situatie investigata;

- **Modul gestiune sesizari de la public**
 - Monitorizarea sesizarilor in format electronic transmise de angajati. Aceasta functionalitate ofera posibilitatea monitorizarii sesizarilor introduse de angajati in fluxul portalului front office. La primirea unei asemenea sesizari aceasta va fi analizata si se va decide care este actiunea urmatoare care va fi luata pe baza detaliilor introduse in respectiva sesizare. La rezolvarea sesizarii intern se va oferi un raspuns si angajatului/cetateanului ce a depus sesizarea folosind portalul de tip front office.
- **Modul consemnare activitati de control**
 - Gestionarea controalelor de fond si sondaj prin inregistrarea, evidenta si actualizarea datelor privind controalele cu specificarea urmatoarelor detalii privind controalele: unitatea controlata, tipul controlului, actiune, data procesului verbal de control, alte informatii relevante cat si incarcarea documentelor specifice controlului, cum ar fi procesul verbal de control, si procesul verbal de constatare si sanctionare a contraveniilor, nelimitandu-se la acestea. Se ofera posibilitatea modificarii si urmaririi procesului de verificare si control al unitatii si consultarea in timp real a informatiilor introduse de inspectorii de munca la momentul controlului;
 - Inregistrarea, evidenta si actualizarea autorizatiilor de securitate si sanatate in munca. In cadrul aplicatiei sunt introduse si gestionate autoritati de protectie a muncii. Detalii referitoare la aceste autorizatii pot fi actualizate in orice moment de catre utilizatorii autorizati;
 - Monitorizarea dovezilor de aducere la indeplinire a masurilor dispuse de inspectorii de munca. In cadrul functionalitatii inspectorii au acces la verificarile ce au avut loc la respectiva unitate si la toate documentele si datele incarcate in timpul procesului de validare si verificare a activitatii. Aplicatia faciliteaza urmarirea ducerii la indeplinire a masurilor si modificarilor impuse de inspectorul IM;
 - Evidenta carnetelor de munca depuse la ITM precum si detalii despre localizarea lor in cadrul depozitelor ITM. In cadrul aplicatiei sunt introduse detalii privind carnetele de munca depuse la sediile ITM inclusiv detalii privind modul si locul depozitarii acestora la nivel local in situatiile in care acestea se afla la ITM;
 - Evidenta planurilor de control defalcate pe perioade de realizare, precum si tematica propusa. Functionalitatea face disponibile pentru vizualizare informatii referitoare la planurile de control conform detaliilor introduse anterior in aplicatie

pentru fiecare perioada de realizare si detalii ce privesc tematica propusa pentru planurile de control;

- Evidenta proceselor verbale de control. Aplicatia ofera posibilitatea inspectorilor sa vizualizeze procesele verbale asociate unui control efectuat de un inspector de munca din cadrul IM sau ITM-urilor;
- Evidenta proceselor verbale de constatare si sanctionare a contraveniilor. Pune la dispozitia utilizatorilor autorizati evidenta proceselor de constatare si sanctionare a contravenientilor in functie de unitatea dorita sau inspectorul de munca ce a dispus aplicarea sanctiunilor contraventionale .
- **Modul gestiune accidente de munca**
 - Gestionarea accidentelor de munca prin informatii de identificare a locului producerii accidentului, numele celui accidentat, locul de munca, detalii privind ocupatia, vechimea in munca, numarul de victime, tipul accidentului, gravitatea accidentului, imprejurarile in care a avut loc, cauzele accidentului si alte informatii relevante. Aplicatia faciliteaza introducerea detaliilor referitoare la accidente de munca produse prin oferirea unei solutii viabile si care sa fie mereu la indemana inspectorilor de munca care evalueaza si gestioneaza astfel de evenimente.
- **Modul gestiune activitati de teren**
 - Vizualizarea si actualizarea unei harti GIS care sa cuprinda judete, unitati teritoriale administrative si localitati in care inspectorii pot introduce pozitia geografica a unitatii controlate utilizand dispozitive dedicate, pentru raportarea accidentelor de munca sau identificarea locului exact de pozitionare a unitatii controlate. Portalul de tip back office ofera posibilitatea consultarii unei harti completata de catre inspectorii de munca in timpul controalelor cu datele de identificare exacte ale coordonatelor locului unitatii controlate.
- **Modul raportare si business intelligence**

Modul de raportare include:

- Statistici privind numarul inspectorilor de munca. In cadrul acestui raport sunt afisate informatii privind numarul inspectorilor de munca pe fiecare Inspectorat Teritorial al Muncii sau la nivel general de inspectia Muncii.
- Distributia teritoriala a inspectorilor de munca. Acest raport ofera informatii referitoare la numarul si repartizarea pe unitati teritoriale a inspectorilor de munca.

- Statistici privind unitatile supuse controlului Inspectiei Muncii. Raportul faciliteaza accesul la informatii privind unitatile supuse controalelor continand date despre localizarea unitatilor, inspectorul de munca care a efectuat controlul;
- Statistici privind controalele, la nivel national si teritorial. Raportul prezinta informatii privind perioada in care au avut loc controalele, masurile ce s-au luat in vederea corectarii abaterilor de la normele legale si alte detalii relevante;
- Numarul si natura abaterilor de la prevederile legale. Raportul prezinta pentru perioada si ITM-ul selectat care este numarul si natura abaterilor inregistrate in timpul controalelor inspectorilor de munca in teritoriu;
- Numarul si natura sanctiunilor aplicate pentru nerespectarea prevederilor legale. Raportul prezinta pentru perioada si ITM-ul selectat care este numarul si natura sanctiunilor aplicate in timpul controalelor inspectorilor de munca in teritoriu;
- Statistici privind unitatile autorizate sau avizate de inspectoratele teritoriale de munca in baza unor legi speciale. Statistica prezinta pe baza filtrelor informatii cu privire la unitatile autorizate sau avizate de inspectoratele teritoriale de munca in baza unor legi speciale.

- **Modul de control preventiv**

Modul de control preventiv permite realizarea de analize automate cu scopul de a identifica si semnaliza situatii de deviatie monitorizate. Pe baza acestor identificari se pot lua masuri corective automate sau manuale.

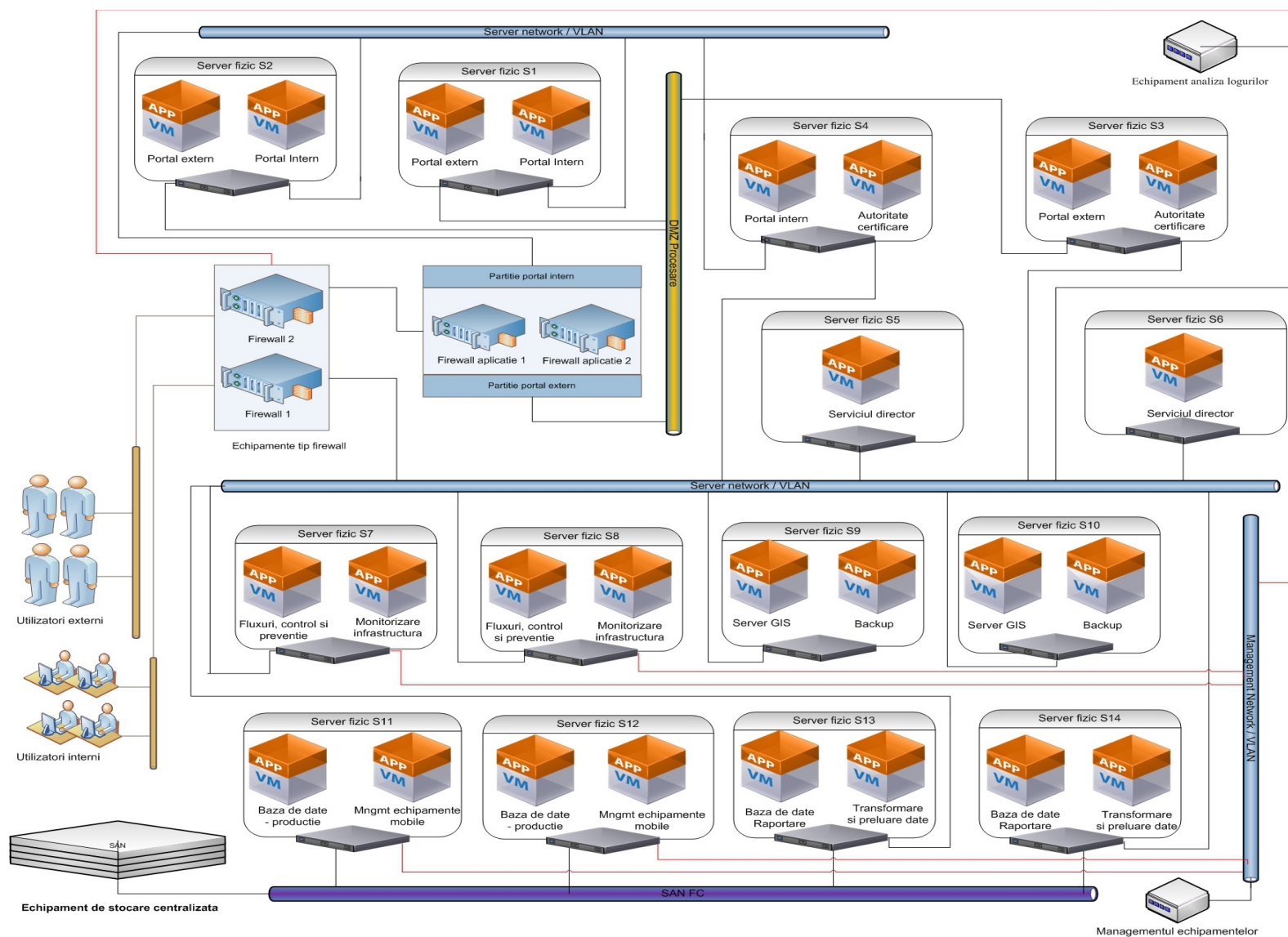
- **Modul de transformare si preluare date**

Modulul de transformare si preluare a datelor din sistemele externe permite accesarea si transpunerea intr-un format utilizabil a informatiilor preluate din sistemele cu care se integreaza SIAMC.

Aplicatiile de la care se preconizeaza ca sistemul SIAMC va prelua informatii sunt ReGES, sistemul informatic al ONRC, sistemul ANAF, sistemul DEPABD, sistemul IGI, sistemul ANOFM, sistemul CNPP si sistemul ANPIS.

4.2. Arhitectura tehnologica SIAMC

In figura urmatoare este prezentata diagrama pentru arhitectura tehnologica:



Lista de produse software incluse in solutie este urmatoarea:

Componenta	Produs	Producator	Mod licentiere	Cantitate
Sisteme de operare Lista de	Microsoft Windows 8.1 MM (preinstalat pe terminalele mobile)	Microsoft	Pe device	1000
	Microsoft Windows Server 2012 Standard R2 produse hardware incluse in solutie este urmatoarea:	Microsoft	Server (2 procesoare fizice)	14
	Microsoft Windows Server 2012 CAL	Microsoft	CAL	1000
	Microsoft Windows Server External Connector 2012	Microsoft	Pe server	3
Software pentru platforma de baza de date	Microsoft SQL Server 2014 - Enterprise Edition	Microsoft	Pereche de 2 nuclee de procesare	6
	Altova DatabaseSpy 2014 - Enterprise Edition	Altova	Statie utilizator	2
Software pentru platforma de portal si colaborare	Platforma portal si colaborare bazata pe Liferay Portal Enterprise Edition	Liferay	Server	3
	Dezvoltare custom in .NET		Server	3
Software pentru platforma GIS	Serevre GIS bazat pe Geoserver	Geoserver	Nucleu de procesare	8
	QGIS	QGIS	Utilizator	5
Software pentru platforma antivirus	Microsoft System Center 2012 Endpoint Protection	Microsoft	Echipament	1000
Software pentru platforma antivirus - servere	Microsoft System Center 2012 Endpoint Protection - <i>inclus in licenta System Center 2012 de la pozitia: Platforma monitorizare infrastructura HW</i>	Microsoft	Server (2 procesoare fizice)	14
Software pentru platforma fluxuri control si preventie	ELO WEB CLIENT 2011	ELO Digital Office GmbH	Utilizator	1000
	ELO iSearch: iSEARCH - Packet 1: Knowledge map, OnthologyNet iSEARCH - Packet 2: SimFinder iSEARCH - Packet 3: Tesauros iSEARCH - Packet 4: irrespective from the number of documents: further languages (Linguistics module)	ELO Digital Office GmbH	Server	2
	ELO ENTERPRISE SERVER 2011	ELO Digital Office GmbH	Server	2

5. ACORDUL CADRU

5.1. Perioada si procedura de desfasurare

Durata acordului cadru va fi de 5 ani. Durata de executie a unui contract subsecvent nu va depasi, de regula, 1 an calendaristic, cu exceptia cazului in care se convine prelungirea duratei de catre partile semnatare.

Activitatile specifice ce urmeaza sa fie realizate si vor face obiectul unui singur contract subsecvent dintre cele care urmeaza sa fie semnate pe durata acordului-cadru, vor fi stabilite de Autoritatea Contractanta in baza Notei de Comanda, a carei procedura este descrisa in continuare:

1. Beneficiarul va transmite catre Prestator un document ce contine cerintele ce se doresc a fi implementate (Cererea de Schimbare) si termenul dorit pentru implementare. Cerintele se pot referi la produsele si/sau serviciile care fac obiectul activitatilor de mentenanta evolutiva;
2. Prestatorul in termen de 7 zile trebuie sa transmita detalierea dezvoltarilor necesare a fi aduse sistemului pentru implementarea cerintelor solicitate si/sau, dupa caz, necesarul de produse necesare precum si planul de livrare al acestora. Detalierea trebuie sa includa efortul si pretul;
3. In termen de 3 zile se va organiza o intalnire comuna intre Beneficiar si Prestator pentru intelegerea comuna a detalierei realizata de catre Prestator;
4. Dupa ce in cadrul intalnirii se agreeaza detalierea realizata de catre Prestator, vor fi stabilite livrabilele finale, precum si varianta finala a planului de livrari, iar Beneficiarul va lansa o Comanda de Servicii si/sau Produse pentru cerintele agreeate in cadrul Cererii de Schimbare. Nota de comanda include valoarea finala a livrabilelor care fac obiectul respectivei comenzi. Valoarea livrabilului respectiv nu poate fi modificata pe parcursul implementarii solicitarii sub pretextul constatarii de catre Prestator a necesarului unui efort mai mare pentru realizarea serviciilor decat cel agreeat initial.

Plata serviciilor/produselor aferente Notei de Comanda se va face numai dupa receptia cantitativa si calitativa finala a livrabilului care a facut obiectul notei. Daca o nota de comanda include mai multe livrabile plata se va face dupa receptia cantitativa si calitativa a fiecarui livrabil conform planului de livrari agreeat.

5.2. Informatii privind cantitatile minime si maxime ale acordului cadru

Cantitatile minime si maxime estimate ale acordului cadru sunt prezentate in tabelul de mai jos:

Echipament/Software/Serviciu: servicii de mentenanta evolutiva	Unitate	Cantitate minima	Cantitate maxima
Platforma de procesare date [include 1 sasiu blade, 14 servere blade, accesorii]: extindere garantie/reparatii de catre personal autorizat/ achizitie echipament cu caracteristici similare/superioare in cazul in care echipamentul defectat nu mai poate fi reparat	pachet	1	10
Sistem de stocare a datelor [include echipament stocare centralizata, infrastructura gazduire echipamente si racire, infrastructura de alimentare UPS): extindere garantie/reparatii de catre personal autorizat/ achizitie echipament cu caracteristici similare/superioare in cazul in care echipamentul defectat nu mai poate fi reparat	pachet	1	10
Token-uri: suport anual	pachet	1	10
Terminale mobile: extindere garantie/reparatii de catre personal autorizat/update software la versiuni mai noi/ achizitie echipament cu caracteristici similare/superioare in cazul in care echipamentul defectat nu mai poate fi reparat	pachet	1	10
Platforma comunicatii (include firewall nivel transport 2 bucati, firewall nivel aplicatie 2 bucati, appliance analiza loguri 1 buc, appliance management echipamente 1 buc, licenta management echipamente mobile, appliance de transformare): extindere garantie/reparatii de catre personal autorizat/ achizitie echipament cu caracteristici similare/superioare in cazul in care echipamentul defectat nu mai poate fi reparat	pachet	1	10
Platforma monitorizare infrastructura HW: suport anual	pachet	1	10
Antivirus servere si terminale: subscriptie anuala	pachet	1	10
Platforma fluxuri: suport anual	pachet	1	10

Platforma baza de date: pentru licentele Microsoft nu este necesara achizitionarea de suport evolutiva	Unitate pachet	Cantitate minima 1	Cantitate maxima 10
Licente server GIS si optiuni GIS: suport anual pentru componenta server GIS	pachet	1	10
Platforma transformare date: suport anual	pachet	1	10
Platforma portal si colaborare: suport anual	pachet	1	10
Configurare platforma portal&colaborare, sectiunea portal: intretinere evolutiva - in limita a 40 zile/om/an	zile-om	5	200
Configurare platforma portal&colaborare, sectiunea colaborare: intretinere evolutiva - in limita a 40 zile/om/an	zile-om	5	200
Dezvoltare modul gestiune sesizari on-line: intretinere evolutiva - in limita a 40 zile/om/an	zile-om	5	200
Configurare Raportare si BI: intretinere evolutiva - in limita a 40 zile/om/an	zile-om	5	200
Dezvoltare modul control preventiv: intretinere evolutiva - in limita a 40 zile/om/an	zile-om	5	200
Dezvoltare modul consemnare control: intretinere evolutiva - in limita a 40 zile/om/an	zile-om	5	200
Dezvoltare modul gestiune teren: intretinere evolutiva - in limita a 40 zile/om/an	zile-om	5	200
Dezvoltare modul gestiune centralizata accidente: intretinere evolutiva - in limita a 40 zile/om/an	zile-om	5	200
Configurare modul transformare: intretinere evolutiva - in limita a 40 zile/om/an	zile-om	5	200
Configurare platforma fluxuri: intretinere evolutiva - in limita a 40 zile/om/an	zile-om	5	200
Configurare platforma certificate digitale: intretinere evolutiva - in limita a 20 zile/om/an	zile-om	5	100
PM Furnizor mentenanta evolutiva - in limita a 40 zile/om/an	zile-om	5	200
Servicii instruire administratori - max. 2 sesiuni/an	sesiune	5	10
Servicii de instruire utilizatori cheie - max. 2 sesiuni/an	sesiune	5	10
Servicii de instruire utilizatori standard - max. 2 sesiuni/an	sesiune	5	10
Testarea securitatii infrastructurii IT si de comunicatii: in limita a 20 zile/om/an	zile-om	5	100

Cantitatile minime si maxime estimate ale unui contract subsecvent sunt prezentate in tabelul de mai jos:

Echipament/Software/Serviciu: servicii de mentenanta evolutiva	Unitate	Cantitate minima	Cantitate maxima
Platforma de procesare date [include 1 sasiu blade, 14 servere blade, accesorii]: extindere garantie/reparatii de catre personal autorizat/ achizitie echipament cu caracteristici similare/superioare in cazul in care echipamentul defectat nu mai poate fi reparat	pachet	1	2
Sistem de stocare a datelor [include echipament stocare centralizata, infrastructura gazduire echipamente si racire, infrastructura de alimentare UPS): extindere garantie/reparatii de catre personal autorizat/ achizitie echipament cu caracteristici similare/superioare in cazul in care echipamentul defectat nu mai poate fi reparat	pachet	1	2
Token-uri: suport anual	pachet	1	2
Terminale mobile: extindere garantie/reparatii de catre personal autorizat/update software la versiuni mai noi/ achizitie echipament cu caracteristici similare/superioare in cazul in care echipamentul defectat nu mai poate fi reparat	pachet	1	2
Platforma comunicatii (include firewall nivel transport 2 bucati, firewall nivel aplicatie 2 bucati, appliance analiza loguri 1 buc, appliance management echipamente 1 buc, licenta management echipamente mobile, appliance de transformare): extindere garantie/reparatii de catre personal autorizat/ achizitie echipament cu caracteristici similare/superioare in cazul in care echipamentul defectat nu mai poate fi reparat	pachet	1	2
Platforma monitorizare infrastructura HW: suport anual	pachet	1	2
Antivirus servere si terminale: subscriptie anuala	pachet	1	2
Platforma fluxuri: suport anual	pachet	1	2

Platforma baza de date: pentru licentele Microsoft nu este necesara achizitionarea de Echipament/Software/Servicii; servicii de suport suplimentar, suport anual pentru mentenanta evolutiva	pachet Unitate	Cantitate 1 minima	Cantitate 2 maxima
Licente server GIS si optiuni GIS: suport anual pentru componenta server GIS	pachet	1	2
Platforma transformare date: suport anual	pachet	1	2
Platforma portal si colaborare: suport anual	pachet	1	2
Configurare platforma portal&colaborare, sectiunea portal: intretinere evolutiva - in limita a 40 zile/om/an	zile-om	1	40
Configurare platforma portal&colaborare, sectiunea colaborare: intretinere evolutiva - in limita a 40 zile/om/an	zile-om	1	40
Dezvoltare modul gestiune sesizari on-line: intretinere evolutiva - in limita a 40 zile/om/an	zile-om	1	40
Configurare Raportare si BI: intretinere evolutiva - in limita a 40 zile/om/an	zile-om	1	40
Dezvoltare modul control preventiv: intretinere evolutiva - in limita a 40 zile/om/an	zile-om	1	40
Dezvoltare modul consemnare control: intretinere evolutiva - in limita a 40 zile/om/an	zile-om	1	40
Dezvoltare modul gestiune teren: intretinere evolutiva - in limita a 40 zile/om/an	zile-om	1	40
Dezvoltare modul gestiune centralizata accidente: intretinere evolutiva - in limita a 40 zile/om/an	zile-om	1	40
Configurare modul transformare: intretinere evolutiva - in limita a 40 zile/om/an	zile-om	1	40
Configurare platforma fluxuri: intretinere evolutiva - in limita a 40 zile/om/an	zile-om	1	40
Configurare platforma certificate digitale: intretinere evolutiva - in limita a 20 zile/om/an	zile-om	1	20
PM Furnizor mentenanta evolutiva - in limita a 40 zile/om/an	zile-om	1	40
Servicii instruire administratori - max. 2 sesiuni/an	sesiune	1	2
Servicii de instruire utilizatori cheie - max. 2 sesiuni/an	sesiune	1	2
Servicii de instruire utilizatori standard - max. 2 sesiuni/an	sesiune	1	2
Testarea securitatii infrastructurii IT si de comunicatii: in limita a 20 zile/om/an	zile-om	1	20

6. IMPLEMENTAREA PROIECTULUI DE MENTENANTA EVOLUTIVA

6.1. Management de proiect

Activitatea de management de proiect trebuie sa se desfasoare conform unui cadru (framework) de management de proiect recunoscut international de catre organisme profesionale specifice de Project Management.

Ofertantul trebuie sa prezinte in cadrul propunerii tehnice descrierea detaliata a metodologiei proprii de management de proiect pe care o va utiliza in cadrul proiectului.

Implementarea activitatilor de mentenanta adaptiva trebuie sa acopere urmatoarele:

- Analiza;
- Proiectare;
- Dezvoltare/configurare inclusiv testare interna;
- Implementare (deployment);
- Testare;
- Intrarea in productie;

Ofertantul trebuie sa prezinte in cadrul propunerii tehnice modalitatea in care se va realiza raportarea progresului pentru activitatile din cadrul proiectului.

Ofertantul trebuie sa prezinte in cadrul proiectului modalitatea prin care se va realiza comunicarea intre participantii la proiect.

Ofertantul va prezenta in cadrul propunerii tehnice modul in care se va gestiona rezolvarea problemelor care pot sa apara pe parcursul proiectului. Se va descrie procesul de management al problemelor si formularele care vor fi utilizate pentru managementul problemelor, escaladarea si rezolvarea acestora.

Ofertantul va prezenta in cadrul propunerii tehnice si modalitatea de tratare a schimbarilor in cadrul proiectului. Se va prezenta procedura de management al schimbarilor precum si formularele care vor fi utilizate in cadrul acestui proces pe durata proiectului.

6.2. Analiza

Propunerea tehnica trebuie sa cuprinda urmatoarele:

- Metodologia detaliata pentru derularea activitatilor de analiza in cadrul propriei organizatii;
- Descrierea instrumentelor utilizate in vederea colectarii si evidenta cerintelor, asigurarii trasabilitatii cerintelor pornind de la obiectivele proiectului pana la

specificatiile tehnice pentru demonstrarea acoperirii integrale a tematicii proiectului, modelarii proceselor si activitatilor in conformitate cu standarde de modelare si reprezentare recunoscute (UML sau echivalent);

- Prezentarea detaliata a livrabilelor aferente prestarii activitatilor de analiza, care sa includa:
 - Formularul/formularele aferente fiecarui livrabil;
 - Descrierea informatiilor continute de catre fiecare livrabil.

Analiza se va efectua dupa caz la sediul Beneficiarului sau la Prestator si va avea ca finalitate un pachet de specificatii functionale agreeat de comun acord cu acesta.

Serviciile de analiza vor acoperi cel putin urmatoarele aspecte:

- Analiza contextului existent;
- Intelegerea structurii organizatorice a Beneficiarului;
- Analiza situatiei din momentul de fata din cadrul institutiei Beneficiarului prin sedinte de analiza, chestionare etc. Se vor identifica procesele operationale (la nivelul organizatiei) care vor fi impactate prin implementarea solutiei proiectului;
- Identificarea nevoilor si neajunsurilor din cadrul sistemului existent pe care institutia doreste sa le rezolve prin serviciile de mentenanta adaptiva. Prin aceasta se va avea in vedere intelegerea in detaliu a obiectivelor generale si specifice ale proiectului;
- Definirea cerintelor informationale pentru sistemul adaptat ca urmare a analizei sistemului existent. Se va contura astfel, imaginea sistem informational adaptat prin stabilirea proceselor operationale care sa precizeze participantii, momentul interventiei acestora, locatia sau contextul, modalitatea de interventie si informatia procesata. Pentru prezentarea proceselor operationale se vor utiliza instrumente de modelare a proceselor si activitatilor in conformitate cu standarde de modelare si reprezentare recunoscute (UML sau echivalent);
- Stabilirea actorilor de business care vor interactiona in sistemul adaptat;
- Se vor evidentia activitatile care urmeaza a fi automatizate daca este cazul, astfel incat sa se identifice clar functiile sistemului informatic adaptat.

6.3. Proiectare

In vederea realizarii de activitati de intretinere adaptiva a sistemului, Prestatorul va trebui sa execute activitati de proiectare care sa asigure premisele unei implementari eficiente.

Proiectarea adaptarilor la nivelul sistemului existent, care va contine detalierea la nivel tehnic a cerintelor si specificatiilor rezultate din activitatea de analiza pentru toate nivelurile si componentele sistemului care va fi actualizat (adaptat):

- Arhitectura de sistem - va prezenta cel putin urmatoarele niveluri: hardware, comunicatii, componente software instalate (sisteme de operare, produse COTS), arhitectura logica cuprinzand descrierea componentelor de sistem, a celor dezvoltate sau personalizate si caracteristicile functionale si non-functionale ale acestora;
- Scenarii (cazuri) de utilizare - din care sa reiasa modul de utilizare a sistemului informatic adaptat din perspectiva utilizatorului final, modul in care utilizatorii interactioneaza cu sistemul, in corespondenta directa cu activitatile mentionate in cadrul proceselor operationale ale acestor utilizatori. Scenariile de utilizare trebuie sa cuprinda si interactiunile cu sistemele externe, astfel incat sa fie evidentiata exact modul in care este fructificata o integrare la nivel de sistem informatic. De asemenea, scenariile de utilizare vor fi insotite de o lista a actorilor sistemului si maparea acestora cu actorii de business. Pentru prezentarea cazurilor de utilizare se vor folosi instrumente in conformitate cu standarde de modelare si reprezentare recunoscute (UML sau echivalent);
- Modelul de securitate - la nivel logic (organizarea pe roluri, grupuri, drepturi, pozitia in structura organizatorica etc.) si la nivel fizic (servere, comunicatii, aplicatii etc.);
- Integrarile la nivel de componenta software - pentru fiecare interactiune se va specifica sistemul sursa/destinatie, modalitatea de implementare, canal de comunicare, setul si structura de date transferate, reguli specifice de validare etc.;

Rapoarte ce vor fi realizate in cadrul sistemului - vor fi descrise rapoartele noi, care sunt informatiile continute, care sunt criteriile de filtrare daca este cazul si tipul de livrare al acestora (timp real, la cererea utilizatorului sau automatizate la un anumit moment de timp programat apriori).

Documentul/documentele de specificatii, rezultate in urma activitatilor de analiza si proiectare, vor descrie solutia in detaliu, vor contine informatii privind toate functionalitatile necesare si vor sta la baza stabilirii si realizarii testelor pentru receptia livrabilelor.

In urma activitatilor de analiza si proiectare, pentru a se obtine un sistem adaptat final operational se vor desfasura activitati de dezvoltare, configurare, testare si implementare (deployment).

6.4. Dezvoltare, configurare si testare interna

Ofertantii trebuie sa descrie in detaliu metodologia dupa care vor derula activitatile de dezvoltare/configurare si testare interna si vor demonstra integrarea acestor proceduri cu procedurile de analiza si proiectare.

Ofertantii trebuie sa prezinte instrumentele folosite in desfasurarea activitatilor de dezvoltare, configurare si testare interna.

Ofertantii trebuie sa prezinte detaliat livrabilele care vor rezulta in urma prestarii serviciilor corespunzatoare etapelor de dezvoltare/configurare si testare interna.

6.5. Implementare (deployment)

Ofertantii trebuie sa descrie in detaliu metodologia dupa care vor derula activitatile de implementare (deployment).

Ofertantii trebuie sa prezinte impreuna cu oferta procedurile de implementare din cadrul propriei organizatii si vor demonstra integrarea acestor proceduri cu procedurile referitoare la dezvoltare/configurare si testare interna.

Ofertantii trebuie sa prezinte detaliat livrabilele care vor rezulta in urma prestarii serviciilor corespunzatoare etapei de implementare.

6.6. Instruire

Pentru a se asigura o functionare corecta a sistemului, serviciile de instruire vor fi orientate catre urmatoarele categorii de personal:

- administratori de sistem si de baze de date - instruire de specialitate (administrare sistem si baze de date, generare rapoarte etc.);
- utilizatori cheie;
- utilizatori finali - instruire generala aplicatie.

Sesiunile de instruire se vor desfasura in limba romana.

Scolarizarea va contine urmatoarele etape si va avea urmatorul cuprins:

Nr.	Descriere	Nr. persoane instruite/Sesiuni anuale	Nr. zile/sesiune
1	Instruirea administratorilor de sistem si de baze de date	2 persoane; maxim 2 sesiuni/an	2
2	Instruirea utilizatorilor cheie	10 persoane; maxim 2 sesiuni/an	1

Nr.	Descriere	Nr. persoane instruite/Sesiuni anuale	Nr. zile/sesiune
3	Instruirea utilizatorilor sistem	50 persoane in serii de maxim 25 cursanti; maxim 2 sesiuni/an	1

6.7. Testare

Ofertantul trebuie sa descrie modalitatea in care va realiza testarea sistemului si testele specifice pentru receptia livrabilelor. Ofertantul trebuie sa prezinte metodologia de testare dupa care se vor realiza activitatile de testare in timpul desfasurarii proiectului. Ofertantul trebuie sa prezinte instrumentele de testare folosite.

Beneficiarul (cu asistenta Prestatorului) va rula toate scenariile aferente testelor pentru receptia sistemului adaptat sau componenta livrata. Testele pentru receptie se vor derula in conformitate cu Planul de Teste realizat de Prestator si agreat de Beneficiar, plan ce va fi in concordanta cu intregul ciclu de realizare al proiectului: etape de testare distribuite pe iteratii, seturi de functionalitati sau alte tipuri de teste.

Planul de testare pentru receptie va cuprinde toate testele necesare pentru a demonstra acoperirea in intregime a cerintelor din caietele de sarcini aferente serviciilor de intretinere evolutiva (adaptiva).

Annual, Prestatorul trebuie sa realizeze testarea securitatii infrastructurii IT si de comunicatii:

Obiectivele care trebuiesc indeplinite in urma prestarii serviciilor sunt:

- a) Evaluarea securitatii fizice;
- b) Evaluarea sistemului din punct de vedere al securitatii informatice;
- c) Evaluarea protectiei datelor cu caracter personal;
- d) Identificarea vulnerabilitatilor specifice sistemului prin teste specifice de penetrare din exteriorul retelei avand in vedere designul, implementarea, utilizarea, mentenanta evolutiva si dezvoltarea acestuia.

Ofertantul trebuie sa mentioneze metodologiile si tehnicile utilizate in evaluarea vulnerabilitatilor (ca de ex. National Institute of Standards and Technology - NIST, Open Source Security Testing Methodology - OSSTM, Open Information Systems Security Group - OISSG, Information Systems Audit and Control Association - ISACA etc.).

Etape obligatorii pentru desfasurarea serviciilor de evaluare: Pre-evaluare; Evaluare propriu-zisa; Post-evaluare; Urmarire implementare, recomandari.

- **Pre-evaluare:** Reprezinta faza premergatoare actiunii de evaluare propriu-zisa a securitatii informatice; este necesara pentru determinarea specificatiilor precise si a regulilor de desfasurare a evaluarii.
- **Evaluare:** Reprezinta etapa de evaluare a amenintarilor informatice si a vulnerabilitatilor. Trebuie sa contina cel putin urmatoarele activitati:
 - Identificarea si evaluarea riscurilor care pot afecta sistemul;
 - Evaluarea si testarea controlului accesului in sistem;
 - Verificarea si evaluarea fizica a mediului informational;
 - Verificarea si evaluarea securitatii fizice, a procedurilor si a modului de aplicare;
 - Verificarea si evaluarea modalitatii de administrare a sistemului;
 - Testarea integritatii datelor.

Utilizand informatiile descoperite in evaluarea vulnerabilitatilor, trebuie sa se construiasca arbori de atac (attack trees) si trebuie implementate actiunile din aceste structuri.

Aceasta etapa trebuie incheiata cu elaborarea de catre Prestator a unui raport de test. Ofertantul trebuie sa prezinte modul in care va face testarea securitatii infrastructurii IT si de comunicatii cu respectarea cerintelor de mai sus.

- **Post-Evaluare:** Reprezinta etapa de analiza a rezultatelor descoperite in etapa precedenta. Aceste rezultate trebuie sa fie detaliate de catre Prestator intr-un raport care trebuie sa includa recomandari pentru remedierea vulnerabilitatilor descoperite, diminuarii riscurilor identificate etc., in concordanta cu raportul de test din etapa precedenta.
- **Urmarire implementare si recomandari:** Reprezinta etapa de verificare a efectelor concrete privind remedierea vulnerabilitatilor si diminuarea riscurilor. Aceasta etapa trebuie sa aiba loc dupa ce Beneficiarul implementeaza recomandarile/masurile mentionate in raportul de test si in cel realizat de catre Prestator in etapa precedenta.

Livrabile: Prestatorul trebuie sa livreze atat rapoartele din fiecare etapa descrisa, cat si un raport final care trebuie sa contina informatii detaliate despre sistemul testat, vulnerabilitatile identificate, descrierea detaliata a acestora, nivelul de risc calculat dupa metodologia agreata cu Beneficiarul si recomandari de remediere.

In urma etapei Post-Evaluare se va livra un raport suplimentar in care se va mentiona gradul de reducere / inlaturare a riscurilor identificate.

6.8. Asistenta tehnica si suport

Prestatorul va asigura asistenta tehnica si suport pe tot parcursul dezvoltarii si pe perioada de mentenanta evolutiva pentru dezvoltarile facute. Asistenta va fi disponibila in toate zilele calendaristice, fara intrerupere (24x7) printr-un sistem de inregistrare a problemelor prin web si prin telefon, utilizand linii de apel dedicate fiecarei categorii de utilizatori.

Solutionarea problemelor (reactia initiala a prestatorului) va incepe dupa raportarea erorii, conform urmatorului tabel de gravitate:

Nivel de gravitate	Descriere	Reactie initiala a Prestatorului (ore)	Timp de solutionare a problemei (ore)
1	Eroare de sistem critica, sistemul nu este functional.	1	8
2	Unele functii sau componente ale sistemului nu sunt functionale.	1	24
3	Unele functii sunt limitate, dar operationale.	1	72
4	Probleme minore, sistemul este operational.	4	72

In cazul in care sunt disponibile componente de upgrade pentru software (corectii, actualizari si versiuni noi) pentru componentele sistemului adaptate/dezvoltate de catre furnizor, prestatorul va mentiona in mod explicit daca actualizarile respective sunt compatibile cu aplicatia.

In cazul echipamentelor, serviciile de mentenanta evolutiva includ constatarea defectiunii si remedierea ei. Remedierea se va face la sediul/sediile beneficiarului, iar in cazul unor defecte mai grave echipamentele vor fi transportate de catre furnizor la sediul acestuia. In urma remedierii, prestatorul va reinstala echipamentele la sediul / sediile beneficiarului. In cazul defectiunilor majore ale echipamentelor care necesita o durata de depanare mai mare de timp, prestatorul va asigura echipament echivalent pentru desfasurarea in continuare a activitatii beneficiarului, respectand cerintele de disponibilitate a sistemului.

Service-ul echipamentelor va fi asigurat de furnizor prin unitati de service, persoane juridice autorizate.

Inregistrarea si urmarirea evenimentelor se va face folosind o aplicatie software corespunzatoare. Aceasta trebuie sa indeplineasca urmatoarele cerinte:

- Inregistrarea solicitarilor si alocarea unui identificator unic fiecarei solicitari;

- Posibilitatea de definire a unor categorii de solicitari si de incadrare a solicitarilor in aceste categorii;
- Posibilitatea de inregistrare a datelor de identificare ale solicitantului - include atribuirea incidentului unei persoane care raporteaza in aplicatia software de inregistrare si urmarire a evenimentelor, persoana care solutioneaza incidentul (de la orice nivel), persoana care a raportat un incident;
- Posibilitatea de inregistrare a descrierii problemei si de atasare a unor documente suplimentare. Aplicatia software permite atasarea oricaror tipuri de fisiere (doc, xls, jpg, xml etc.) precum si postarea directa a unor capturi de ecran din aplicatii;
- Posibilitatea de alocare a unui criteriu de urgenta. Aplicatia software permite clasificarea incidentelor in functie de tipul stabilit in SLA (Service Level Agreement), putand sa emita notificari pe mail privind alocarea incidentelor catre persoanele implicate in incident;
- Posibilitatea de alocare a unor coduri de incident care sa indice cauza probabila a incidentului. Aplicatia software alocu coduri unice fiecarui incident, fie ca el este unul cunoscut sau unul nou. Permite de asemenea si gruparea pe module a incidentelor;
- Posibilitatea de modificare a acestui cod de incident, in cazul in care cauza reala a acestuia nu a fost cea intuita la inceput. Aplicatia software permite modificarea oricarei stari a incidentului odata ce inregistrarea a fost validata;
- Inregistrarea automata a datei si a orei primirii unei solicitari de asistenta;
- Posibilitatea de definire a criteriilor de calitate si performanta (SLA) pentru rezolvarea diferitelor categorii de solicitari de asistenta;
- Posibilitatea de atentionare automata in momentul depasirii unor praguri temporale de rezolvare a diferitelor categorii de solicitari de asistenta;
- Posibilitatea de definire a unor fluxuri de evolutie a solicitarilor de suport, in cazul in care ele trec prin mai multe nivele de competenta pana in momentul finalizarii;
- Posibilitatea de escaladare a cererilor de suport;
- Posibilitatea de definire a unor rapoarte personalizate folosind criterii cum ar fi:
 - tipul de incident;
 - nivelul de urgenta;
 - timpul de rezolvare;
 - persoana si locatia de unde a fost semnalat un incident;
 - modulul sau functia care a cauzat incidentul;

- numărul de incidente pentru care nu s-au respectat criteriile din SLA.

7. DURATA DE EXECUTIE A ACORDULUI CADRU

Durata acordului cadru este de 60 de luni.

8. PREZENTAREA PROPUNERII TEHNICE

Toate cerintele din prezentul caiet de sarcini, sunt minime si obligatorii, iar nerespectarea uneia dintre cerinte va duce automat la declararea ofertei ca fiind neconforma.

Nu vor fi acceptate oferte parțiale ci doar oferte complete, care satisfac toate cerintele prezentei documentatii.

Propunerea tehnica se va prezenta si redacta in limba romana, astfel incat sa fie posibila maparea cu usurinta a corespondentei cu specificatiile minime din Caietul de sarcini.

Propunerea tehnica trebuie sa includa o sectiune cu comentariu punct cu punct la cerintele caietului de sarcini. Aceasta sectiune va cuprinde un comentariu, articol cu articol privind toate specificatiile continute in caietul de sarcini, prin intermediul carora ofertantul va demonstra corespondenta propunerii tehnice cu prevederile caietului de sarcini.

Pentru demonstrarea intelegerii activitatii Beneficiarului, a legislatiei in domeniul muncii, a sistemului SIAMC si a demonstrarii capacitatii de implementare in bune conditii a serviciilor de mentenanta evolutiva, Ofertantul trebuie sa includa in oferta tehnica diagrame UML si sa descrie cazuri de utilizare pentru functionalitatile urmatoare:

- Planificarea actiunilor la nivelul IM:
 - Prezentare diagrama de flux de lucru conform standardului UML 2.0 cu implicarea actorilor;
 - Descrierea a cel puțin 5 cazuri de utilizare pentru aceasta functionalitate care sa includa: actorii implicati, preconditii, postconditii, scenariu principal, scenariu alternativ/scenarii alternative.
- Sesizari/Petitii:
 - Prezentare diagrama de flux de lucru conform standardului UML 2.0 cu implicarea actorilor;
 - Descrierea a cel puțin 2 cazuri de utilizare pentru aceasta functionalitate care sa includa: actorii implicati, preconditii, postconditii, scenariu principal, scenariu alternativ/scenarii alternative.
- Informatii de interes public:

- Prezentare diagrama de flux de lucru conform standardului UML 2.0 cu implicarea actorilor;
- Descrierea a cel puțin 2 cazuri de utilizare pentru aceasta functionalitate care sa includa: actorii implicati, preconditii, postconditii, scenariu principal, scenariu alternativ/scenarii alternative.
- Activitati teren:
 - Prezentare diagrama de flux de lucru conform standardului UML 2.0 cu implicarea actorilor;
 - Descrierea a cel puțin 5 cazuri de utilizare pentru aceasta functionalitate care sa includa: actorii implicati, preconditii, postconditii, scenariu principal, scenariu alternativ/scenarii alternative.
- Evidenta contracte colective de munca:
 - Prezentare diagrama de flux de lucru conform standardului UML 2.0 cu implicarea actorilor;
 - Descrierea a cel puțin 5 cazuri de utilizare pentru aceasta functionalitate care sa includa: actorii implicati, preconditii, postconditii, scenariu principal, scenariu alternativ/scenarii alternative.
- Autorizarea functionarii din punct de vedere al SSM:
 - Prezentare diagrama de flux de lucru conform standardului UML 2.0 cu implicarea actorilor;
 - Descrierea a cel puțin 5 cazuri de utilizare pentru aceasta functionalitate care sa includa: actorii implicati, preconditii, postconditii, scenariu principal, scenariu alternativ/scenarii alternative.
- Vizualizare profil angajator:
 - Prezentare diagrama de flux de lucru conform standardului UML 2.0 cu implicarea actorilor;
 - Descrierea a cel puțin 3 cazuri de utilizare pentru aceasta functionalitate care sa includa: actorii implicati, preconditii, postconditii, scenariu principal, scenariu alternativ/scenarii alternative.
- Comunicare eveniment:
 - Prezentare diagrama de flux de lucru conform standardului UML 2.0 cu implicarea actorilor;

- Descrierea a cel puțin 5 cazuri de utilizare pentru această funcționalitate care să includă: actorii implicați, precondiții, postcondiții, scenariu principal, scenariu alternativ/scenarii alternative.

Pentru demonstrarea capacității de implementare a serviciilor de extindere garanție pentru echipamente și asigurare suport pentru componentele software de bază, Autoritatea Contractantă își rezervă dreptul de a solicita Ofertanților în etapa de evaluare a ofertelor documente privind capacitatea de contractare a acestor servicii.

Cerintele prezentului capitol se completează cu cerințele stabilite la Cap. IV.4.1. - “Modul de prezentare a propunerii tehnice”, Cap. IV.4.2. - “Modul de prezentare a propunerii financiare” și Cap. IV.4.3 - “Modul de prezentare a ofertei” enunțate în cadrul fișei de date a achiziției aferente documentației de atribuire.

Nota:

Specificatiile tehnice definite în cadrul prezentului caiet de sarcini corespund necesităților și exigentelor autorității contractante. Având în vedere specificitatea acestui proiect, autoritatea a descris necesarul de livrabile și servicii într-un nivel de detaliu necesar operatorilor economici interesați, permitând identificarea obiectului acestui contract de achiziție publică. Toate specificațiile, serviciile și cerințele menționate și solicitate în cadrul acestui caiet de sarcini se consideră minimale.