

CAIET DE SARCINI

„Servicii de întreținere și asistență tehnică hardware și software pentru serverele aflate la nivel central”

Cuprins

1INTRODUCERE.....	3
2OBIECTUL CONTRACTULUI.....	3
3ACOPERIRE GEOGRAFICĂ.....	4
4DISPONIBILITATEA SERVICIILOR.....	4
5DESCRIEREA SERVICIILOR.....	5
5.1Servicii de reparare și întreținere hardware și software de sistem a Echipamentelor informatice care sunt sau urmează să intre în perioada de postgaranție.....	5
5.1.1Variația parcului de Echipamente contractuale.....	5
5.1.2Constituirea și gestionarea stocului de piese de schimb.....	5
5.1.3Suport tehnic.....	6
5.1.4Intervenția in caz de incident hardware și software de sistem.....	7
5.1.5Inlocuirea componentelor defecte.....	8
5.2Servicii de asistență tehnică hardware și software, de tip proactiv.....	9
5.2.1Servicii de asistență tehnică hardware și software de tip proactiv pentru platformele de Echipamente.....	9
5.2.2Servicii de asistență tehnică software de tip proactiv pentru produsele Oracle și Quest Software.....	12
5.3Servicii de asistență tehnică software, la cerere.....	14
5.3.1Analiză tehnică pentru noi soluții de arhitecturi ale Echipamentelor.....	15
5.3.2Analiză tehnică pentru extinderea platformelor software cu servicii, aplicații și funcționalități noi.....	15
5.3.3Actualizări software de bază pentru Echipamente.....	16
5.3.4Servicii de securizare a platformelor software.....	16
5.3.5Servicii pentru asistență tehnică software de proiectare, configurare și optimizare funcționare platformă tehnologică.....	16
5.3.6Asistență în interpretarea problemelor de performanță semnalate de modulele Quest Foglight și Quest SharePlex.....	17
6ORGANIZARE ȘI METODOLOGIE.....	18
6.1Managementul contractelor.....	18
6.2Structurarea ofertei:.....	18
6.3 Contractarea specialiștilor.....	19
6.3.1Lotul 1.....	19
6.3.2Lotul 2.....	21
6.3.3Lotul 3.....	23

7RECEPȚIA.....	24
8LISTA PRESCURTĂRI ȘI DEFINIȚII:.....	26
9DESCRIEREA ECHIPAMENTELOR.....	27
9.1Formular Cerere de Schimbare.....	27

1 INTRODUCERE

În prezent Ministerul Finanțelor Publice (MFP) are în dotare o infrastructură de peste 626 de echipamente instalate și aflate în funcțiune la nivel central.

Acest parc de echipamente sustine aplicații critice (Portalurile internet/extranet/intranet, evidența fiscală a contribuabililor persoane fizice și juridice, platforma de depunere documente DEDoc, spațiul privat virtual al contribuabililor (SPV), PatrimVen, Trezoreria Centrală, sistemul informatic pentru raportarea situațiilor financiare ale instituțiilor publice – ForExeBug, sistemele informatice pentru asigurarea schimbului automat de informații între administrațiile fiscale la nivelul UE (Automatic Exchange Of Information (AEOI), sistemul informatic Mini One Stop Shop (M1SS)), Sistemul Informatic de Administrare a Creanțelor Fiscale (SIAC), depozitul de date, managementul documentelor și mesagerie etc.) care ajută la îndeplinirea misiunii MFP și a instituțiilor din subordine de programare și gestiune a bugetului statului și de îmbunătățire permanentă a colectării creanțelor bugetare printr-o administrare eficientă a impozitelor, taxelor, contribuțiilor și a altor sume datorate bugetului general consolidat.

Pentru buna desfășurare a activității MFP și instituțiilor din subordine este necesară asigurarea disponibilității și funcționării în parametri normali a serviciilor expuse atât publicului cât și zonei de lucru interne a întregii organizații a MFP, servicii susținute de către sistemul informatic integrat. În acest sens se impune respectarea unor standarde și dimensionări care să asigure puterea de procesare, stocare, disponibilitate, scalabilitate, continuitate, nevoia de securitate, integrare și backup pentru a putea susține aplicațiile IT și timpii de răspuns necesari.

Ținând cont de importanța echipamentelor hardware / software dar și a datelor stocate la nivel central, sunt absolut necesare:

- Servicii de repararea și întreținerea hardware și software a Echipamentelor informatice, de tip reactiv (cap 5.1.: Servicii de reparare și întreținere hardware și software a Echipamentelor informatice care sunt sau urmează să intre în perioada de postgaranție);
- Servicii de asistență tehnică (informatică) hardware și software, de tip proactiv: Servicii de asistență tehnică hardware și software, de tip proactiv (cap 5.2) și Servicii de asistență tehnică software, la cerere (cap 5.3).

Serviciile din categoria celor de mai sus trebuie să se regăsească în cele trei loturi distincte care fac obiectul acordului cadru, și anume:

Lotul 1: Întreținere hardware și software platforme IBM;

Lotul 2: Întreținere hardware și software platforme non-IBM;

Lotul 3: Întreținere software produse Oracle și Quest Software.

2 OBIECTUL CONTRACTULUI

„Servicii de întreținere și asistență tehnică hardware și software pentru serverele aflate la nivel central”, constând din:

Lotul 1: Întreținere hardware și software platforme IBM:

- Servicii de repararea și întreținerea hardware și software a Echipamentelor informatice, de tip reactiv (servicii reactive de întreținere curentă hardware și software de sistem pentru menținerea în funcțiune a tuturor serverelor care sunt sau urmează a intra în perioada de postgaranție);
- Servicii de asistență tehnică (informatică) hardware și software, de tip proactiv (servicii proactive de asistență tehnică hardware și software pentru proiectare, configurare, punere în funcțiune și optimizare servere) și Servicii de asistență tehnică software, la cerere. Sunt exceptate produsele software Oracle și Quest Software care se regăsesc la Lotul 3.

Lotul 2: Întreținere hardware și software platforme non-IBM:

- Servicii de repararea și întreținerea hardware și software a Echipamentelor informatice, de tip reactiv (servicii reactive de întreținere curentă hardware și software de sistem pentru menținerea în funcțiune a tuturor serverelor care sunt sau urmează a intra în perioada de postgaranție)
- Servicii de asistență tehnică (informatică) hardware și software, de tip proactiv (servicii proactive de asistență tehnică hardware și software pentru proiectare, configurare, punere în funcțiune și optimizare servere) și Servicii de asistență tehnică software, la cerere. Sunt exceptate produsele software Oracle și Quest Software care se regăsesc la Lotul 3.

Lotul 3: Întreținere produse software Oracle și Quest Software:

- Servicii de asistență tehnică (informatică) software, de tip proactiv (servicii proactive de asistență tehnică software pentru proiectare, configurare, punere în funcțiune și optimizare produse Oracle și Quest Software) și Servicii de asistență tehnică software Oracle și Quest Software, la cerere.

Notă:

Prezentarea serverelor, Echipamentelor de stocare masivă și a altor Echipamente similare se găsesc în Cap. 9 “Descrierea Echipamentelor”. În Anexă se găsesc și informații privind localizarea Echipamentelor și data la care Echipamentele intră în perioada de postgaranție.

Prestatorul va trebui să asigure servicii de întreținere și reparații sigure și permanente la nivel central respectând timpii de intervenție și de rezolvare a incidentelor precizați mai jos. Se va garanta repararea Echipamentelor, înlocuirea în locație a pieselor defecte și păstrarea, eventual creșterea, în niciun caz diminuarea, caracteristicilor și performanțelor tehnice și funcționale ale Echipamentelor și repunerea în funcțiune a serverelor.

Prestatorul va trebui să prezinte în detaliu modul în care își propune să rezolve obligațiile pentru perioada contractului: gestiunea stocului de piese de schimb, pregătirea personalului, evidențe, contactul cu Beneficiarul, asigurarea suportului tehnic prin Hot Line etc.

Se are în vedere ca, la sfârșitul Acordului-Cadru, toate echipamentele, software-ul de bază și software-ul Oracle și Quest Software pentru care se furnizează servicii care fac obiectul Acordului să fie funcționale.

Acordul-Cadru poate înceta odată cu punerea în funcțiune a unor soluții alternative.

3 ACOPERIRE GEOGRAFICĂ

Locațiile în care vor fi prestate serviciile sunt:

- *CDP Fiscal*: Centrul de Date Primar care în prezent găzduiește sistemul informatic integrat fiscal. Acesta este localizat în Centrul Național pentru Informații Financiare din București;
- *CDS Fiscal*: Centrul de Date Secundar care în prezent găzduiește sistemul informatic integrat fiscal. Acesta se află la o distanță de aprox. 200km față de București;
- *CDP Vamal*: Centrul de Date Primar care în prezent găzduiește sistemul informatic vamal. Acesta este găzduit în Centrul de Date al Serviciului de Telecomunicații Speciale din București;
- *CDS Vamal*: Centrul de Date Secundar care în prezent găzduiește sistemul informatic vamal. Acesta se află în aceeași localitate cu CDS Fiscal, dar într-o clădire separată. Adresele exacte ale locațiilor vor fi comunicate la momentul semnării Acordului(lor) cadru în baza acordului(lor) de confidențialitate.

Locul de efectuare a serviciilor se precizează în Cap. 9 “Descrierea Echipamentelor”, pentru fiecare echipament din dotarea Autorității Contractante

4 DISPONIBILITATEA SERVICIILOR

Serviciile de reparare și întreținere și cele de asistență tehnică hardware și software se vor desfășura după următorul program:

- 24 ore / 7 zile;

- serviciile de asistență tehnică proactivă sau la cerere se vor putea solicita și în afara orelor de program sau în zilele nelucrătoare, pentru a nu împiedica asupra activității curente a Beneficiarului.

5 DESCRIEREA SERVICIILOR

Descrierile de mai jos sunt valabile pentru toate loturile, acolo unde nu se precizează altfel.

5.1 Servicii de reparare și întreținere hardware și software de sistem a Echipamentelor informatice care sunt sau urmează să intre în perioada de postgaranție

Serviciile de reparare și întreținere hardware și software de sistem a Echipamentelor sunt de tip reactiv și au ca scop intervenția promptă în caz de defect hardware sau software și diagnosticarea, urmată de repararea defectului în conformitate cu nivelul de servicii cerut.

Aceste servicii vor fi prestate de persoanele abilitate din echipa de suport tehnic a Prestatorului.

Prestatorul va prezenta lista persoanelor abilitate să asigure respectivelor servicii de reparare și întreținere hardware și software de sistem a Echipamentelor. Lista va cuprinde minim următoarele informații: nume și prenume, adresă, telefon fix, telefon mobil, email.

Prestatorul va notifica Achizitorul despre eventuale schimbări în structura persoanelor abilitate, iar acestea se vor face numai cu acordul Achizitorului și va îndeplini cerințele din documentația de atribuire (experții fiind factori de evaluare, deci trebuie să îndeplinească cel puțin condițiile expertului pe care îl înlocuiește).

Pentru o parte dintre echipamente au fost înlocuite piesele de schimb defecte în toamna anului 2017, prin două Contracte diferite. Piesele de schimb sunt acoperite de garanție până în luna noiembrie, respectiv luna august 2019.

În prezent se află în curs de desfășurare procedura de achiziție publică în vederea atribuirii unui acord cadru pentru piese de schimb. Acestea vor fi achiziționate în cadrul unor Contracte subsecvente și vor beneficia de garanție.

Achizitorul nu se află în posesia credențialelor la nivelul de acces "Authorized service provider" (celogin) pentru nici unul dintre echipamentele de tip server de la Lotul 1. Prestatorul se va asigura că poate remedia orice fel de defecțiune care necesită accesul la oricare dintre nivelurile de acces.

Achizitorul nu se află în posesia credențialelor la nivelul de acces "Authorized service provider" (root) nici unul dintre echipamentele de stocare de la Lotul 1. Prestatorul se va asigura că poate remedia orice fel de defecțiune care necesită accesul la oricare dintre nivelurile de acces.

5.1.1 Variația parcului de Echipamente contractuale

Datorită unor decizii organizatoric-administrative, ca urmare a unor noi achiziții sau ca urmare a punerii în funcțiune a unor soluții alternative, este posibil ca în timpul derulării Contractului să se modifice numărul Echipamentelor care fac obiectul serviciilor.

Ca urmare, Beneficiarul va anunța formal Prestatorul la sfârșitul lunii calendaristice numărul, tipul și locația Echipamentelor care ies de sub incidența Contractului cât și ale celor care intră sub incidența Contractului începând cu luna următoare. La începutul derulării Contractului se va stabili de comun acord de către Beneficiar și Prestator termenul fezabil în care se va face acest anunț astfel încât să poată intra în vigoare la data de 1 a lunii următoare. Echipamentele noi care la expirarea garanției vor intra sub incidența prezentului Acord-Cadru vor fi asimilate cu echipamente echivalente din Cap. 9 "Descrierea echipamentelor" cu scopul de a se determina prețul unitar. Asimilarea se va face la propunerea Prestatorului, de comun acord cu Beneficiarul.

Variația parcului de Echipamente contractuale trebuie să se reflecte corespunzător în facturile trimestriale, pornind de la tariful unitar lunar pe Echipament (conform detalierii Ofertei Financiare).

5.1.2 Constituirea și gestionarea stocului de piese de schimb

Scopul constituirii stocului de piese de schimb este de a scurta timpul de repunere în funcțiune a Echipamentelor defecte prin eliminarea timpilor de aprovizionare și transport ale acestora.

Pe baza inspecției inițiale și a propriei experiențe, Prestatorul își va realiza un stoc de piese de schimb astfel încât să poată respecta timpul de remediere a defecțiunilor cerut prin prezentul Caiet de Sarcini.

Este în întregime sarcina Prestatorului să gestioneze și să utilizeze acest stoc.

Piese de schimb vor fi originale (fabricate de producătorul piesei originale sau de alți producători ce dețin certificare sau autorizare din partea producătorului echipamentului original pentru piesa/piese respective), iar acestea pot fi noi sau recondiționate în unități certificate/acreditate de producătorul inițial.

5.1.3 Suport tehnic

Pe toată perioada activităților de servicii de reparații și întreținere și de asistență tehnică, Prestatorul va organiza un sistem de suport tehnic la nivelul celor două localități în care sunt Centrele de date, care va servi Achizitorul.

5.1.3.1 Serviciul Service Desk

Disponibilitate - program normal de lucru.

Este organizat de către Beneficiar la nivel central și reprezintă primul nivel de asistență acordat utilizatorilor finali.

Între centrul Service Desk și centrul Hot Line va exista o legătură permanentă on-line, care să permită un dialog continuu, ca și replicarea completă la nivel Service Desk a bazei de date de probleme creată și gestionată la nivel Hot Line.

Pentru o mai bună gestiune a apelurilor, Beneficiarul solicită integrarea propriei aplicații de Service Desk cu sistemul de Service Desk al Prestatorului pentru înregistrarea și rutarea automată a apelurilor sau mesajelor e-mail în ambele sensuri.

Din punct de vedere al organizării pe niveluri de aplicație, aceasta se va desfășura după cum urmează:

Nivelul zero de Service Desk va fi efectuat de către Beneficiar, care va asigna persoane având pregătire tehnică pentru a descrie problema cu acuratețe și pentru a oferi informațiile necesare care să ajute la diagnosticare. Rolul acestui nivel de Service Desk este de a prelua problemele de la utilizatorii finali și de a transmite către următorul nivel de Service Desk doar problemele relevante.

Nivelul 1 de Service Desk va fi asigurat de către Prestator.

Pentru problemele care nu au putut fi rezolvate de către Nivelul zero de Service Desk, **Nivelul 1** de Service Desk al Beneficiarului se va adresa Prestatorului.

Prestatorul va asigura:

înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile solicitate;

urmărirea stării în care se află un apel de service și consultarea istoricului unui apel;

o bună comunicare între membrii echipelor Prestatorului și echipa Beneficiarului;

acces rapid la soluțiile existente, istoria solicitărilor/problemelor și gestionarea informației;

urmărirea apelurilor pe diferite categorii de servicii;

rapoarte statistice care să permită monitorizarea și analiza calității serviciilor (durata medie de rezolvare, timpi de remediere etc);

escaladarea și comunicarea eficientă a problemelor nerezolvate de către Nivelul 1 de Service Desk către nivelul superior de suport al Prestatorului, inclusiv către serviciul de Hot Line.

5.1.3.2 Serviciul Hot Line

Este un nivel de suport tehnic central și va fi implementat pentru a funcționa 24 de ore pe zi și 7 zile pe săptămână.

Scopul serviciului Hot Line este de a prelua cererile pentru rezolvarea incidentelor și a le direcționa către nivelul cel mai apropiat de intervenție în locație, de a păstra o bază de date cu Echipamentele aflate în service și istoria intervențiilor efectuate asupra acestora și de a pune la dispoziția echipelor de intervenție un set de rezolvări standard ale celor mai frecvente incidente.

La nivelul Hot Line se va ține evidența stării Echipamentelor supuse activității de service și se vor lua decizii de mentenanță și întreținere globală rezultate din analiza informațiilor colectate

Este obligația Prestatorului să dezvolte, să instaleze și să întrețină aplicația utilizată de serviciul Hot Line și să asigure accesul nelimitat al Beneficiarului la informația stocată la acest nivel.

La finalul Contractului, informațiile rămân în proprietatea Autorității Contractante.

5.1.4 Intervenția în caz de incident hardware și software de sistem

Are ca scop diagnosticarea incidentelor hardware și software de sistem ale Echipamentelor care fac obiectul Contractului și remedierea acestora.

Rezolvarea incidentelor hardware se face prin depanare sau înlocuire de Echipamente sau subansamble ale acestora în locațiile Beneficiarului.

Rezolvarea incidentelor pentru software-ul de sistem se face prin remedierea configurațiilor, a anomaliilor software și repunerea în funcțiune a Echipamentelor.

Rezolvarea incidentelor de orice natură se face cu păstrarea, eventual creșterea, în nici un caz diminuarea, caracteristicilor tehnice ale Echipamentului original și/sau a performanțelor de funcționare.

Incidentele hardware și software de sistem vor fi raportate la primul nivel de servicii (Service Desk) - nivel central, telefonic, prin fax sau e-mail, cu furnizarea următoarelor informații: locația, persoana de contact, adresa, seria și modelul mașinii, seria Echipamentului implicat, sistemul de operare, descrierea incidentului și, unde este raportat, codul de eroare determinată de acesta, proceduri de diagnosticare (dacă este cazul).

Proceduri de identificare a defectelor disponibile specialiștilor Beneficiarului:

- autotest la pornirea tensiunii de alimentare;
- coduri mesaje firmware;
- mesaje de eroare;
- service procesor;
- log-uri de erori;
- programe de diagnoză on-line și autonome.

Proceduri de identificare a defectelor disponibile specialiștilor Prestator:

- aplicații de suport;
- programe de test;
- manuale de service care descriu proceduri de mentenanță.

Orice intervenție în caz de incident se documentează printr-un **Proces Verbal de intervenție la incident** semnat de reprezentanții celor două părți.

5.1.4.1 Nivel de Servicii Cerut pentru defecte de tip hardware

Timpul de remediere a incidentelor hardware în toate locațiile Beneficiarului este de 8 ore, în perioada de disponibilitate a serviciilor.

Verificarea post depanare hardware se va face în locațiile Beneficiarului, prin rularea testelor de funcționalitate specifice componentei sau subansamblului defect(e) și a funcționării Echipamentului reparat în mediul în care a fost utilizat anterior intervenției.

Dacă, ținând seama de toate cele de mai sus, Prestatorul nu își îndeplinește obligațiile contractuale pentru o durată mai mare de 48 ore (față de momentul formal acordat cu Beneficiarul), atunci Autoritatea Contractantă este îndreptățită să calculeze penalități conform Contractului.

5.1.4.2 Nivel de Servicii Cerut pentru defecte de tip software de sistem

Pentru incidentele software-ului de sistem, se va furniza o soluție de repunere în funcțiune în maximum 2 ore la nivel central. Dacă timpul de remediere a incidentului software estimat pentru punerea în practică a soluției furnizate depășește 2 ore, se va asigura și pune în practică o soluție de fugă acordată cu Beneficiarul, astfel încât timpul de remediere a incidentului software să fie de 4 ore. În cazul folosirii unei soluții de fugă, remedierea care asigură păstrarea funcționalităților, performanței și condițiilor de securitate necesare se va pune în practică în cel mult 48 de ore. Remedierea se va realiza prin soluții finale sau de fugă și poate include restaurarea completă a sistemelor afectate (după salvări de siguranță) la ultima stare stabilă.

Orice remediere software, finală sau de fugă, se va documenta printr-un **Proces Verbal de intervenție la incident** semnat de reprezentanții celor două părți.

În cazul agreeării și aplicării unei soluții de fugă, în Procesul Verbal de intervenție la incident trebuie menționat și apelul, respectiv răspunsul, la nivelul de suport al Producătorului. În funcție de răspunsul acestuia, Prestatorul va aplica soluția finală imediat ce aceasta este disponibilă, într-un interval de timp acordat cu Beneficiarul (astfel încât să se perturbe cât mai puțin activitatea curentă).

Timpul de remediere al incidentelor software, calculat conform descrierii de mai sus, are loc în perioada de disponibilitate pentru fiecare caz.

Dacă, ținând seama de toate cele de mai sus, Prestatorul nu își îndeplinește obligațiile contractuale pentru o durată mai mare de 48 ore (față de momentul formal acordat cu Beneficiarul), atunci Autoritatea Contractantă este îndreptățită să calculeze penalități conform Contractului.

Verificarea post depanare software se va face prin aplicarea de la nivel central a testelor de funcționalitate, performanță și securitate specifice.

Timpul de remediere a incidentelor reprezintă durata de timp măsurată din momentul comunicării unui incident până în momentul rezolvării acestuia.

Remedierea incidentului implică accesul în sediile Beneficiarului pentru activități de remediere pe perioada timpului de remediere a incidentului (vezi Cap. 4: Disponibilitatea serviciilor).

5.1.5 Înlocuirea componentelor defecte

Specialistul Prestatorului va deconecta Echipamentul defect și îl va depana sau va înlocui Echipamentul defect. Echipamentul de înlocuire, sau același Echipament readus în stare de funcționare, va fi reconfigurat și reconectat și i se va verifica funcționalitatea în mediul în care a fost utilizat anterior intervenției. Prestatorul va desfășura și activități de refacere a configurației atunci când specificul intervenției la incident o va impune. Beneficiarul va pune la dispoziție backup-urile necesare. Înainte de restaurarea sistemului de operare se va face salvarea datelor existente (în situațiile în care acest lucru este posibil) și restaurarea lor după restaurarea sistemului de operare.

Componentele utilizate pentru reparare vor fi funcțional identice cu cele înlocuite. Sunt posibile substituții, dar numai cu păstrarea caracteristicilor tehnice. Piesele de schimb vor fi originare (fabricate de producătorul piesei originale sau de alți producători ce dețin certificare sau autorizare din partea producătorului echipamentului original pentru piesa/piese respective), iar acestea pot fi noi sau recondiționate în unități certificate/acreditate de producătorul inițial.

Componentele sau elementele de mașină folosite la înlocuire devin proprietatea Beneficiarului.

În cazul înlocuirii întregului Echipament este posibilă returnarea Echipamentului inițial (după ce acesta a fost adus în stare de funcționare) și retragerea Echipamentului folosit temporar pentru remedierea defectului (incidentului).

5.2 Servicii de asistență tehnică hardware și software, de tip proactiv

Ținând cont de complexitatea infrastructurii IT a Beneficiarului, precum și de necesitatea permanentă de adaptare la noile cerințe legislative, sunt absolut necesare activități cu un caracter proactiv. Aceste servicii se desfășoară în permanență la locațiile Beneficiarului și presupun activități de complexitate mică și medie care pot fi livrate în perioade scurte de timp (zile).

Pe perioada contractului Prestatorul va trebui să asigure servicii de asistență tehnică hardware și software pentru echipamentele Achizitorului cum ar fi: proiectare/reproiectare, instalare/reinstalare, configurare/reconfigurare, punere/repunere în funcțiune și optimizare. De asemenea, prestatorul va asista Achizitorul cu informații tehnice, proceduri, planuri de implementare, specificații tehnice, bune practici, analize tehnice.

Volumul estimativ de zile contractat pentru prestarea serviciilor profesionale de asistență tehnică va fi de maxim:

- 480 zile/om/an pentru Lotul 1
- 205 zile/om/an pentru Lotul 2
- 100 zile/om/an pentru Lotul 3

Acestea vor fi repartizate în funcție de necesități pe cel puțin 2 specialiști din fiecare echipă de specialiști propusă.

În perioada de valabilitate a acordului-cadru și în cadrul contractelor subsecvente ce vor fi atribuite în baza acestuia, serviciile profesionale de asistență tehnică vor fi contractate în funcție de necesitatea Achizitorului, prin definirea temei, a rezultatelor așteptate și a estimării de efort necesar pentru realizare, conform prevederilor din subcapitolul 6.1. *Managementul Contractelor*.

5.2.1 Servicii de asistență tehnică hardware și software de tip proactiv pentru platformele de Echipamente

5.2.1.1 Revizii periodice

Au ca scop, pe de o parte, verificarea faptului că Echipamentele își păstrează caracteristicile inițiale și sunt, în continuare, în parametrii de funcționare stabiliți de fabricant și, pe de altă parte, asigurarea întreținerii preventive.

Revizia periodică se va executa în locațiile Beneficiarului.

Revizia periodică se va executa, de regulă, semestrial, în baza unui grafic întocmit de comun acord cu Beneficiarul, sau în avans față de acest grafic, cu ocazia oricărei intervenții la locație din cadrul activității de service.

În cazul Echipamentelor care intră în Contract după luna iunie, se va efectua o singură revizie. În cazul celor care intră în Contract mai târziu de luna octombrie nu se va efectua nicio revizie.

Revizia periodică se poate executa la o singură deplasare pentru toate Echipamentele existente în locație.

Revizia periodică a Echipamentelor din locație se face, de comun acord cu Beneficiarul, de regulă în afara orelor de program normal de lucru.

Operațiile privind întreținerea preventivă, din cadrul activității de revizie periodică, se vor desfășura conform procedurilor/instrucțiunilor de mentenanță preventivă, descrise în documentația hardware a Echipamentului: curățarea, inspecția, reglarea, testarea Echipamentelor.

5.2.1.2 Managementul actualizărilor de microcod și de sisteme de operare

Are ca scop reducerea riscurilor apariției întreruperilor în funcționarea echipamentelor Beneficiarului, care au la bază erori cauzate de defecte ale sistemului.

Prestatorul va efectua următoarele operațiuni:

va verifica dacă nivelurile de Microcod și de sistem de operare înregistrate pe mașinile Beneficiarului sunt actualizate, luând în considerare orice dependență de aplicațiile software și de nivelurile de driver existente;

va oferi un plan de suport care va cuprinde informația detaliată despre stadiul privind actualitatea nivelurilor de Microcod și de sisteme de operare pentru echipamentele respective, incluzând recomandări de îmbunătățire și niveluri recomandate de îmbunătățire, dacă este necesar. În cazul în care recomandările de îmbunătățire necesită îmbunătățiri ale driverelor, atunci recomandările care rezultă din actualizările driverelor vor fi de asemenea furnizate Beneficiarului. Beneficiarul va rămâne responsabil pentru deciziile privind utilizarea actualizărilor sau aplicarea acestora;

va implementa actualizări ale nivelurilor Microcodului și ale sistemelor de operare pe echipamentele selectate, în urma acordului Beneficiarului.

5.2.1.3 Asistență tehnică software de proiectare, configurare, punere în funcțiune și optimizare funcționare Echipamente

Pe perioada contractului, Prestatorul va asista Beneficiarul: experții acestuia vor participa direct alături de experții Beneficiarului, la activitățile de proiectare, configurare, instalare, punere în funcțiune și optimizare a configurațiilor ce formează infrastructura de servere. De asemenea, Prestatorul va asista Beneficiarul cu informații tehnice, proceduri, planuri de implementare, specificații tehnice, bune practici, analize tehnice și, pe baza acestora, va propune Achizitorului noi soluții de arhitecturi și securitatea acestora care să dezvolte sistemul existent conform necesităților identificate și prevederilor din subcapitolul 6.1. Managementul Contractelor.

Soluțiile propuse vor fi însoțite de evaluări ale impactului (resurse umane, materiale, financiare, tehnice și de timp de punere în aplicare) și eventual de propuneri de secvențializare a implementării.

Pe baza acestor propuneri documentate, Achizitorul va agreea continuarea lucrărilor în direcția implementării soluției propuse, în măsura disponibilității resurselor necesare, conform prevederilor din subcapitolul 6.1. *Managementul Contractelor*.

În condițiile în care soluțiile propuse nu pot fi implementate în cadrul Contractului, Prestatorul va propune soluții "de fugă".

În ambele situații, Prestatorul va fi responsabil de calitatea soluției propuse și agreeate și de implementarea cu succes a acesteia, dar nu va fi responsabil pentru furnizarea nici unui echipament suplimentar necesar implementării acesteia.

Pe perioada contractată Beneficiarul va asigura accesul la sursele autorizate de actualizări (update și upgrade software/firmware) și de pachete corective (de tip patch software/firmware) relevante ale producătorilor, precum și la documentația tehnică și de bune practici (knowledge-base) aferente instalării acestora.

a) Evaluarea funcționării Sistemului Central

Prin Nivel Central se înțeleg, pentru Loturile 1 și 2, acele Echipamente aflate în: CDP Fiscal, CDS Fiscal, CDP Vamal și CDS Vamal.

Prestatorul va elabora și pune la dispoziția Achizitorului un raport lunar (**Raport lunar incidente majore**) care va conține informații despre activitățile desfășurate în cadrul Contractului referitoare la incidentele majore și problemele sesizate împreună cu soluțiile implementate și rezultatele obținute. Acest raport va conține minim următoarele informații:

- a) Data incidentului major
- b) Descrierea problemelor observate
- c) Teste efectuate pentru izolarea cauzei incidentului
- d) Modalitatea de rezolvare a incidentului
- e) Măsuri propuse pentru evitarea pe viitor respectivului tip de incident

b) Monitorizare jurnale Echipamente (loguri), semnalare probleme și remediere

Jurnalele de evenimente vor fi analizate cu o frecvență cel puțin săptămânală, iar problemele observate vor fi comunicate Beneficiarului și se va trece la remedierea acestora, sau, după caz, la prezentarea de recomandări de soluții pentru remedierea problemelor.

c) Completare configurații Echipamente cu parametrii operaționali și de management

Serviciile au în vedere asigurarea unei monitorizări optime a performanțelor sistemelor, intervenția eficientă în situații neprevăzute și efectuarea corectă a operațiunilor particulare de operare.

Aceste servicii constau în:

Asigurarea unui bun nivel de operare și analiză zilnică a jurnalelor de evenimente, pentru optimizarea periodică și de câte ori este necesar a parametrilor de mediu pentru creșterea performanței sistemelor și a aplicațiilor;

Efectuarea continuă a analizei aplicațiilor în exploatare în vederea identificării punctelor de maximă importanță și îmbunătățirii disponibilității în configurația existentă;

Rearanjarea și reconfigurarea pe noduri a aplicațiilor;

Operațiuni de reconfigurare a nodurilor fără a perturba sau bloca aplicațiile zilnice, în concordanță cu specificațiile stabilite de comun acord;

Verificarea periodică și validarea capacității de preluare a aplicațiilor la nivelul unui singur server în caz de indisponibilitate a unuia dintre serverele cluster-ului;

Transfer de cunoștințe către Beneficiar;

Izolarea problemei la nivelul mediilor IT multiple;

Asistență la sediul Beneficiarului, pentru aplicarea corecțiilor la programele software instalate;

Sesiuni regulate de analiză a problemelor software și hardware. În aceste sesiuni, o echipă dedicată de specialiști va sumariza tipurile de incidente semnalate de către Beneficiar și de către Prestator, și va emite recomandări de rezolvare proactivă a unor eventuale probleme ulterioare;

Optimizare continuă pentru mediile de virtualizare și de gestiune a sistemelor de fișiere ținând cont de dinamica datelor;

Monitorizare, furnizare de statistici, efectuare de optimizări;

Aplicarea de patch-uri și fixuri care au mai apărut de la finalizarea implementării sistemului;

Analiza regulată a nivelului de microcod, firmware și software și emiterea de recomandări și instalarea noilor versiuni;

Alertări referitoare la momentul în care problemele software cunoscute pot impacta mediul suportat și furnizarea proactivă de recomandări pentru evitarea problemelor.

d) Particularități ale suportului software pentru sistemele de operare AIX.

Activități:

Rezolvarea problemelor de performanță;

Reconfigurarea și optimizarea HACMP și GPFS;

Conectarea Echipamentelor de tip server la switch-urile LAN cu efectuarea configurărilor necesare;

Documentarea și inventarierea mediului de LAN, a informațiilor legate de configurările acestuia, a microcodului și a logurilor de firmware.

e) Particularități ale suportului software pentru infrastructura de stocare de date

Activități:

Monitorizarea replicării datelor între Echipamentele de stocare din locațiile Centrelor primare de date și Centrelor secundare de date folosind FlashCopy, Metro Mirror și Global Mirror;

Testarea soluțiilor de replicare a datelor între Echipamentele de stocare;

Conectarea Echipamentelor de stocare și a serverelor la switch-urile SAN cu efectuarea configurărilor necesare;

Crearea și verificarea volumelor logice;

Crearea și verificarea zonare switch-uri SAN;

Instalarea și configurarea SAN Service Agent;

Documentarea și inventarierea mediului de SAN, a informațiilor legate de configurările acestuia, a microcodului și a logurilor de firmware;

Analiza datelor colectate de către SAN Service Agent și furnizarea de raportări și recomandări;

Optimizarea și monitorizarea pentru configurațiile Metro Mirror și Global Mirror;

Optimizarea și monitorizarea pentru configurația de TPC;

Testare periodică a mecanismelor de Metro Mirror și Global Mirror.

f) Suport pentru produsele intermediare IBM, produse software IBM pentru backup și monitorizare.

Activități:

Documentarea reconfigurării/extinderii soluției de monitorizare și verificarea acesteia prin Tivoli Monitoring;

Documentarea reconfigurării/extinderii soluției de backup și verificarea acesteia utilizând Tivoli Storage Manager;

Testarea restaurării datelor salvate prin TSM;

Monitorizare, furnizare de statistici, analiză de performanță și efectuare de optimizări pentru DB2.

5.2.2 Servicii de asistență tehnică software de tip proactiv pentru produsele Oracle și Quest Software

Serviciile de asistență tehnică software de tip proactiv pentru produsele Oracle nu vor fi prestate pe sistemul informatic ForExeBug pentru care există un proiect distinct de mentenanță.

5.2.2.1 Servicii de consultanță tehnică Oracle ce presupun dezvoltare / control / dimensionare / evaluare de soluții arhitecturale, suport și analiză tehnică pentru activități de upgrade, de definire de soluții tehnice

Evaluare, definire și control ale unor arhitecturi tehnice ce sunt necesare a fi dezvoltate cu infrastructuri tehnologice Oracle;

Identificarea celor mai bune arhitecturi tehnice pentru a suporta cerințe de aplicație și de business, definiri de capacitate și dimensionări de arhitecturi;

Participare, oferind asistență de specialitate, la ședințe MFP ce referă definirea de soluții tehnice necesare implementării de instrumente software Oracle;

Consultanță tehnică de specialitate pentru utilizarea componentelor tehnologice Oracle, parte din arhitecturi curente sau noi aflate în sistemul informatic al MFP;

Suport în evaluarea implementărilor informatice Oracle;

Definire/validare/monitorizare a politicilor și procedurilor de lucru pentru administrarea produselor Oracle;

Validare de design și arhitectură tehnică referitoare la implementările produselor Oracle;

Analiza activităților de upgrade;

Recomandări privind reorganizarea resurselor hardware pentru o utilizare eficientă;

Recomandări privind activități de partiționare, indexare, re-design de cod, re-design model de date, redesign model de aplicație în vederea optimizării în cazuri de funcționare defectuoasă;

Definire strategii de interes extrem de important în domeniul disponibilității aplicațiilor și a sistemelor MFP și instituțiilor din subordine:

- de continuitate a activității fără întrerupere;
- de continuitate a activității de business în caz de dezastru;
- de recuperare și backup în timp definit;
- Alegerea de soluții de Business Continuity sau de disaster recovery, atât pentru componente tehnologice de Bază de date cât și de Aplicație Oracle;
- Realizarea de rapoarte de securitate, de healthcheckuri de sistem.

5.2.2.2 Servicii de consultanță tehnică Oracle

Instalare, configurare, optimizare soluții de Business Continuity și de Disaster Recovery. La baza acestor activități stau cele mai bune practici și cunoștințe, permițând implementarea celor mai bune soluții;

Upgrade pentru componente tehnologice Oracle. Planificarea activităților de upgrade/Aplicare patch-uri/planificare migrare;

Realizare de modificări de arhitectură prin mărirea capacităților de lucru, fie prin adăugare de soluții de disponibilitate crescută (mai multe noduri), fie prin implementarea de soluții adiacente (raportare pe sisteme paralele etc);

Implementare soluții de replicare, atât în contextul Business Continuity cât și al soluțiilor de Recuperare în caz de dezastru;

Optimizare a sistemelor de lucru.

5.2.2.3 Servicii proactive de verificare, administrare și control a infrastructurii Oracle

Recuperarea de date în cazul coruperii logice/fizice;

Analiza performanței infrastructurii tehnologice Oracle;

Analiza contextului operațional în cadrul căruia au apărut problemele de performanță: analiza configurației bază, analiza timpilor de răspuns;

Analiza raportului de performanță și interpretarea statisticilor interne Oracle: statistici pentru activitatea generală a instanței, caches, distribuție și performanță IO, utilizare CPU, utilizare rețea;

Optimizarea configurației instanțelor Oracle pentru soluționarea problemelor de performanță legate de configurarea instanțelor;

Identificarea comenzilor SQL care induc degradarea de performanță; tuning pentru fazele SQL mari consumatoare de resurse.

5.2.2.4 Suport pentru produsele software Quest Software de monitorizare și replicare a bazelor de date

Activități:

Consultanță privind configurarea optimă a replicării SharePlex;

Monitorizarea replicării cu produsul SharePlex;

Analiza de performanță și corectarea problemelor de replicare SharePlex;

Transfer de cunoștințe privind utilizarea optimă a instrumentului de replicare SharePlex.

În acest moment infrastructura sistemului informatic al MFP utilizează produsul Quest SharePlex pentru replicarea datelor critice. Este utilizat pentru transferul datelor din MFP și instituțiile din subordine către

Sistemul Informatic Integrat, pentru replicarea datelor către platforma DEDoc, precum și în interiorul MFP și al instituțiilor din subordine pentru interconectarea aplicațiilor.

Este esențială funcționarea optimă și monitorizarea acestor replicări.

5.2.2.5 Asistență la configurarea modulelor de monitorizare și management de aplicații și baze de date Quest Foglight

Sistemul informatic al MFP beneficiază de o implementare completă a Quest Foglight. Sunt monitorizate sistemele, bazele de date și aplicațiile.

Sunt utilizate următoarele module Quest Foglight:

End User Management Suite;

Application Management Suite;

Database Management Suite.

Funcționarea optimă a Sistemului informatic al MFP se bazează pe buna funcționare a acestei suite de monitorizare și management.

Se solicită asigurarea funcționării corespunzătoare a acestei suite.

5.2.2.6 Configurarea alertelor și programarea și distribuirea rapoartelor de performanță în Quest Foglight

Pentru a putea reacționa rapid la orice incident, Beneficiarul are nevoie de managementul alertelor și de urmărirea sugestiilor de remediere generate de Quest Foglight.

De asemenea pentru măsurarea disponibilității serviciilor, Beneficiarul are nevoie de generarea periodică și de analiza rapoartelor de disponibilitate, performanță și SLA.

Pentru modulul End User Management, trebuie monitorizat accesul și experiența utilizatorilor finali în interacțiunea acestora cu toate FrontEnd-urile aplicațiilor.

Pentru modulul Application Management, trebuie monitorizate toate serverele de aplicații JAVA (Websphere, OAS și Weblogic). Beneficiarul dorește utilizarea la capacitate maximă a capacităților de monitorizare a cererilor, a măsurării performanței cererilor SQL, a măsurării consumurilor de memorie în mașinile virtuale JAVA, precum și a analizei tuturor trace-urilor generate de acest modul.

Pentru modulul Database Management se dorește:

Colectarea periodică a frazelor SQL consumatoare de resurse cu componenta Foglight Performance Analysis;

Generarea de sintaxe alternative pentru frazele SQL găsite cu componenta Quest SQL Optimizer;

Diagnosticarea tuturor bazelor de date în timp real cu ajutorul Quest Spotlight;

Managementul Spațiului și generarea de alerte de capacitate.

5.3 Servicii de asistență tehnică software, la cerere

În afara serviciilor menționate la capitolul 5.2, în funcție de necesități, Beneficiarul va solicita servicii cu un caracter proactiv de complexitate medie și mare. Aceste servicii se desfășoară la cererea Beneficiarului și presupun activități de complexitate medie și mare care pot fi livrate în perioade mai lungi de timp (săptămâni, luni de zile) și fac parte din categoria serviciilor descrise în continuare. Volumul estimativ de zile contractat pentru prestarea serviciilor profesionale de asistență tehnică la cerere va fi de maxim:

- 465 zile/om/an pentru Lotul 1
- 250 zile/om/an pentru Lotul 2
- 250 zile/om/an pentru Lotul 3

Formalizarea și urmărirea cererilor respectă prevederile din subcapitolul 6.1. Managementul Contractelor.

Serviciile de asistență tehnică software la cerere pentru produsele Oracle nu vor fi prestate pe sistemul informatic ForExeBug pentru care există un proiect distinct de mentenanță.

5.3.1 Analiză tehnică pentru noi soluții de arhitecturi ale Echipamentelor

Acest pachet de servicii are ca scop îmbunătățirea și extinderea performanței și capacităților existente ale aplicațiilor și sistemelor Beneficiarului.

Prestatorul va asista Beneficiarul și va participa direct alături de acesta, la activitățile de proiectare, configurare, instalare, punere în funcțiune și optimizare arhitectură Echipamente.

În acest scop, Prestatorul va asista Beneficiarul cu informații tehnice, proceduri, specificații tehnice, bune practici, analize tehnice și, pe baza acestora, va propune Beneficiarului reconfigurări care să dezvolte sistemul existent.

Soluțiile propuse vor fi însoțite de evaluări ale impactului (resurse umane, materiale, financiare, tehnice și de timp de punere în aplicare) și eventual de propuneri de etapizare a implementării.

Pe baza acestor propuneri documentate, Beneficiarul va agreea continuarea lucrărilor în direcția implementării soluției propuse, în măsura disponibilității resurselor necesare.

În condițiile în care soluțiile propuse nu pot fi implementate în cadrul Contractului, Prestatorul va propune soluții alternative.

În ambele situații, Prestatorul este responsabil de calitatea soluției propuse și agreeate și de implementarea cu succes a acesteia.

Aceste activități pot consta în:

Rearanjarea și reconfigurarea pe noduri a aplicațiilor;

Efectuare de optimizări;

Operațiuni de reconfigurare a nodurilor fără a perturba sau bloca aplicațiile zilnice, în concordanță cu specificațiile stabilite de comun acord;

Rezolvarea problemelor de performanță;

Reconfigurarea și optimizarea sisteme de clusterizare și de gestiune a sistemelor de fișiere;

Reconfigurarea și efectuarea de optimizări pentru baze de date;

Actualizarea procedurilor de operare și utilizare.

5.3.2 Analiză tehnică pentru extinderea platformelor software cu servicii, aplicații și funcționalități noi

Acest pachet de servicii are ca scop definirea de noi soluții tehnice sau modificări de arhitectură în vederea susținerii de servicii și funcționalități nou dezvoltate de către Beneficiar.

Prestatorul va asista Beneficiarul în definirea de soluții tehnice și arhitecturi care să implementeze și să susțină serviciile, aplicațiile și noile funcționalități definite de către Beneficiar.

Prestatorul va asigura integrarea noilor servicii, aplicații și funcționalități cu sistemele și aplicațiile aflate deja în uzul Beneficiarului.

În acest scop, Prestatorul va asista Beneficiarul cu rapoarte de analiză și evaluare, specificații și definiții pentru soluții care să susțină noi servicii și funcționalități, coduri de bună practică și expertize tehnice și, pe baza acestora, va propune Beneficiarului noi servicii, aplicații și funcționalități care să extindă și să le completeze pe cele existente.

Soluțiile propuse vor fi însoțite de evaluări ale impactului (resurse umane, materiale, financiare, tehnice și de timp de punere în aplicare) și eventual de propuneri de etapizare a implementării.

Pe baza acestor propuneri documentate, Beneficiarul va agreea continuarea lucrărilor în direcția implementării soluției propuse, în măsura disponibilității resurselor necesare.

Serviciile care fac parte din analiza tehnică pentru noi servicii, aplicații și funcționalități pot include:

servicii de design de soluții pentru implementarea de noi funcționalități și servicii;
servicii de evaluare a compatibilității;
servicii de testare de performanță;
servicii de integrare a noilor servicii în arhitectura existentă;
servicii de monitorizare;
servicii de optimizare;
crearea de noi proceduri de lucru și de îmbunătățire a celor existente;
instalarea de sisteme noi necesare pentru implementarea noilor funcționalități și servicii;
ajustarea configurațiilor noi și existente în vederea integrării și extinderii cu noi funcționalități.

5.3.3 Actualizări software de bază pentru Echipamente

Sistemele de operare ale Echipamentelor de tip server de capacitate mare sau dispozitive de stocare pot fi actualizate la ultima versiune necesară și disponibilă de la producător la care Beneficiarul are acces prin procurarea de upgrade-update (separat de acest acord cadru). În acest caz Prestatorului i se poate solicita să presteze servicii de instalare, configurare pe Echipamentele în cauză.

5.3.4 Servicii de securizare a platformelor software

Serviciile au ca scop asigurarea nivelului de securitate a datelor conform cu cerintele Beneficiarului și standardele existente.

Prestatorul va asista Beneficiarul și va participa direct alături de acesta, la activitățile de analiză a nivelului de securitate a aplicațiilor și datelor, de definire și evaluare a obiectivelor de securitate pentru aplicații și date.

Prestatorul va asista Beneficiarul în identificarea de noi modalități de securizare a aplicațiilor și a datelor asociate acestora.

Prestatorul va asista Beneficiarul în alegerea de standarde, definirea de soluții tehnice și arhitecturi care să implementeze și să susțină cerințele de securitate.

Aceste servicii pot consta în:

Îmbunătățirea funcționării sistemelor de management al accesului

Îmbunătățirea funcționării sistemelor de control al accesului;

Securizarea legăturilor dintre aplicații din punct de vedere al transportului de date și al accesului la acestea;

Securizarea platformelor de internet, intranet și extranet ale Beneficiarului;

Analiza și configurarea serverelor de aplicații în vederea îndeplinirii cerințelor de securitate și emiterea de recomandări pentru noi versiuni și patch-uri, precum și instalarea acestora;

Analiza, configurarea și actualizarea parametrilor bazelor de date;

Analiza și configurarea sistemelor de operare în vederea respectării cerințelor de securitate;

Documentarea modificărilor făcute pentru bazele de date, serverele de aplicații și aplicații;

Monitorizarea permanentă a gradului de securitate a datelor și a cerințelor de securitate;

Investigarea incidentelor de securitate conform standardelor în vigoare și cerințelor Beneficiarului.

5.3.5 Servicii pentru asistență tehnică software de proiectare, configurare și optimizare funcționare platformă tehnologică

Serviciile vor fi livrate pentru versiunile de aplicații instalate pe mediul de producție și pot consta în:

Intervenții corective necesare pentru aplicațiile în producție în scopul de a optimiza funcționarea infrastructurii de servere a Beneficiarului;

Efectuarea continuă a analizei aplicațiilor în exploatare în vederea identificării punctelor de maximă importanță și îmbunătățirii disponibilității în configurația existentă;

Rearanjarea și reconfigurarea pe noduri a aplicațiilor;

Operațiuni de reconfigurare a nodurilor fără a perturba sau bloca aplicațiile zilnice, în concordanță cu specificațiile stabilite de comun acord;

Verificarea periodică și validarea capacității de preluare a aplicațiilor la nivelul unui singur server în caz de indisponibilitate a unuia dintre serverele cluster-ului;

Izolarea problemei la nivelul mediilor IT multiple;

Asistență pentru instalarea de actualizări de microcod;

Asistență la sediul Beneficiarului, pentru aplicarea corecțiilor la programele software instalate;

Sesiuni regulate de analiza problemelor software împreună cu echipa Beneficiarului finalizate cu recomandări de rezolvare proactivă a unor eventuale probleme ulterioare;

Alertări referitoare la momentul în care problemele software cunoscute pot impacta mediul suportat și furnizarea proactivă de recomandări pentru evitarea problemelor;

Asistență tehnică la implementarea unor funcționalități noi generate de strategia de aliniere la noi standarde de monitorizare și securitate;

Tuning pe aplicațiile dezvoltate în tehnologie Oracle;

Asistență tehnică pentru parametrizarea tehnologiei aferente;

Instruiri suplimentare.

Toate activitățile de remediere a defectelor identificate, mentenanță, intervenții corective, actualizare cod, respectiv de testare a noilor funcționalități se vor realiza pe instanța de dezvoltare a Beneficiarului.

5.3.6 Asistență în interpretarea problemelor de performanță semnalate de modulele Quest Foglight și Quest SharePlex

5.3.6.1 Asistență în aplicarea sugestiilor și modificărilor rezultate din analize și rapoarte

În momentul în care se dorește implementarea unor sugestii generate de instrumentele de monitorizare, analiză și diagnostic, Beneficiarul va solicita asistență pentru găsirea celor mai bune variante de implementare a acestor sugestii.

5.3.6.2 Sprijinirea echipei de dezvoltare prin oferirea de mijloace de monitorizare pentru identificarea problemelor în fazele de preproducție

Acest lucru se va realiza pentru fiecare proiect în parte. În momentul în care echipa de dezvoltare elaborează un proiect, va solicita instalarea produselor Quest Foglight pe mediile de dezvoltare, monitorizarea etapelor de dezvoltare, identificarea problemelor înainte de darea în producție și corectarea acestora.

5.3.6.3 Instalări, migrări, upgrade-uri de module Quest Foglight și Quest SharePlex

Infrastructura sistemului informatic al MFP este una extrem de dinamică. Din acest motiv, Beneficiarul va solicita asistență în instalarea de sisteme noi, reconfigurarea sistemelor existente, precum și upgrade-ul sistemelor existente atunci când sunt disponibile versiuni noi ale instrumentelor Quest.

5.3.6.4 Construirea de noi panouri de monitorizare, construirea de agenți specializați de monitorizare

În acest moment, Beneficiarul dorește personalizarea tuturor agenților, construirea de servicii specifice, modelarea interdependenței între acestea pentru a asigura monitorizarea optimă a sistemelor.

5.3.6.5 Asistență la testele de scalabilitate ale modulelor existente sau în curs de dezvoltare

Înainte de intrarea în producție cu aplicații noi, se vor solicita construirea, executarea și interpretarea testelor de scalabilitate. Quest Foglight End User Management, sau Quest Benchmark Factory for Databases vor fi utilizate pentru simularea încărcărilor de producție pe sistemele de test, sau pre-producție pentru a evita orice problemă ce ar putea apărea la trecerea în producție.

5.3.6.6 Transfer de cunoștințe privind utilizarea optimă a instrumentelor Quest Foglight și Quest SharePlex.

6 ORGANIZARE ȘI METODOLOGIE

6.1 Managementul contractelor

Serviciile solicitate la subcapitolele 5.2. *Servicii de asistență tehnică hardware și software, de tip proactiv date și 5.3. Servicii de asistență tehnică software, la cerere* presupun desfășurarea de activități de proiectare, reproiectare, instalare, reinstalare, configurare, reconfigurare, punere, repunere în funcțiune; optimizare; livrarea de informații tehnice, proceduri, planuri de implementare, specificații tehnice, analize tehnice și altele asemenea, ce urmează să se desfășoare la cererea Achizitorului sau la propunerea Prestatorului, în funcție de necesitățile identificate de către aceștia.

Pentru corecta derulare a contractelor, se va pune în funcțiune un mecanism de management al schimbării, prin folosirea bunelor practici de management.

Astfel, trimestrial, dar și ori-de-câte-ori este nevoie, Achizitorul va emite o Cerere de schimbare (Format propus în Anexa „Formular Cerere de schimbare” la prezentul Caiet de Sarcini) prin care va solicita Prestatorului rezolvarea unui set de probleme identificate, rezolvare care necesită prestarea de servicii dintre cele enumerate exhaustiv în subcapitolele 5.2. *Servicii de asistență tehnică hardware și software, de tip proactiv date și 5.3. Servicii de asistență tehnică software, la cerere*. În urma analizei respectivei cereri de schimbare Prestatorul va face o propunere de rezolvare, inclusiv cu enumerarea unor elemente cum ar fi: categoriile de servicii prestate, efortul necesar, experții alocați. Odată propunerile aprobate, managerul de proiect din partea Achizitorului urmărește obținerea rezultatelor așteptate cât și evidența efortului depus prin urmărirea și semnarea fișelor de pontaj ale experților alocați.

Este posibil ca în activitatea sa curentă, Prestatorul să identifice riscuri și probleme ce ar trebui rezolvate prin servicii de natura celor din subcapitolele 5.2. *Servicii de asistență tehnică hardware și software, de tip proactiv date și 5.3. Servicii de asistență tehnică software, la cerere*, ceea ce îi permite să lanseze o cerere de schimbare din proprie inițiativă. După înregistrarea acesteia de către Achizitor, ea își parcurge același traseu de tratare, până la rezolvare.

Serviciile de tipul celor descrise în subcapitolele 5.2. *Servicii de asistență tehnică hardware și software, de tip proactiv date și 5.3. Servicii de asistență tehnică software, la cerere* se decontează pe baza acceptării rezultatelor cererilor de schimbare rezolvate până la finalul fiecărui Contract (sau trimestrial, dacă au fost acceptate înaintea terminării perioadei de 3 luni de facturare).

Achizitorul își rezervă dreptul ca, în cazul în care o lucrare este urgentă, dar zilele/om contractate pentru serviciile din categoria celor descrise în subcapitolele 5.2. *Servicii de asistență tehnică hardware și software, de tip proactiv și 5.3. Servicii de asistență tehnică software, la cerere* au fost consumate, să suplimenteze numărul de zile/om alocate cu un necesar care nu poate depăși 30 zile/om per Contract, fără depășirea bugetului cu mai mult de 225.000 lei, fără TVA.

6.2 Structurarea ofertei:

Oferta trebuie structurată astfel încât să conțină următoarele:

Principii fundamentale:

- a) Prestatorul va prezenta pe larg organizarea pe care și-o propune pentru a-și desfășura activitatea în cadrul proiectului, în raport cu specificul acestuia și cu metodologia propusă.
- b) Prestatorul va prezenta organizarea și responsabilitățile fiecărei părți implicate în proiect, inclusiv propunerile pentru organizarea Achizitorului.
- c) Prestatorul trebuie să-și asume în întregime efectuarea activităților care concură la atingerea rezultatelor, ținând seama de resursele umane limitate ale Achizitorului.
- d) În cazul în care prestatorul reprezintă o asocieră, atunci acesta trebuie să descrie modalitatea în care fiecare membru al asocierii intervine în proiect, distribuția și interacțiunea sarcinilor și responsabilităților.
- e) Prestatorul va detalia care sunt resursele (specialiștii numiți generic prin competențele lor) pe care le va alocă pentru fiecare etapă a proiectului, eventual activități pe care le consideră importante.

Serviciile solicitate la subcapitolele 5.2. *Servicii de asistență tehnică hardware și software, de tip proactiv date și 5.3. Servicii de asistență tehnică software, la cerere* presupun desfășurarea de activități de proiectare, reproiectare, instalare, reinstalare, configurare, reconfigurare, punere, repunere în funcțiune; optimizare; livrarea de informații tehnice, proceduri planuri de implementare, specificații tehnice, analize tehnice și altele asemenea, așa cum sunt ele descrise la punctul menționat mai sus.

În perioada de valabilitate a Acordului-Cadru și în cadrul contractelor subsecvente ce vor fi atribuite în baza acestuia, serviciile de asistență tehnică software vor fi contractate în funcție de necesitățile Achizitorului, conform prevederilor din subcapitolul 6.1. *Managementul Contractelor*.

6.3 Contractarea specialiștilor

Ofertanții vor prezenta în oferta tehnică CV-urile pentru un grup de **maximum 13 experți pentru fiecare Lot și de minimum 5 experți pentru Lotul 1, minimum 5 experți pentru Lotul 2, respectiv minimum 4 experți pentru Lotul 3**. Grupul de experți pentru fiecare lot ofertat trebuie să acopere competențele generice descrise. Un expert asignat sub o specializare poate avea una sau mai multe certificări, combinația certificărilor tuturor experților din grup trebuie să acopere toate certificările cerute.

Deoarece executarea activităților enumerate în subcapitolele 5.2. *Servicii de asistență tehnică hardware și software, de tip proactiv și 5.3. Servicii de asistență tehnică software, la cerere* sunt direct influențate de calitatea specialiștilor alocați proiectului, ofertantul trebuie să se asigure că membrii grupului desemnat în ofertă vor fi disponibili pentru efectuarea lucrărilor, calificarea ofertei bazându-se pe acest fapt.

6.3.1 Lotul 1

Expert 1: Expert în sisteme AIX

Expertul în sisteme AIX va avea responsabilitatea optimizării arhitecturii software a întregului mediu de servere IBM folosind mecanismele corespunzătoare pentru a asigura cea mai bună performanță, scalabilitate, stabilitate, accesul controlat prin roluri și funcționalități.

Acesta va colabora îndeaproape cu expertul în infrastructura de stocare IBM, expertul în produse intermediare IBM și produse software IBM pentru backup și monitorizare.

Cerințe minime:

- Studii superioare;
- Cel puțin 5 ani de experiență în muncă;
- Cel puțin 3 ani de experiență în arhitecturi software bazate pe sisteme AIX;
- Certificare profesională ca specialist în software AIX.

Expert 2: Expert în infrastructura de stocare IBM

Expertul în infrastructura de stocare IBM va avea responsabilitatea optimizării arhitecturii întregului mediu de stocare IBM folosind mecanismele corespunzătoare pentru a asigura cea mai bună performanță, scalabilitate, stabilitate.

Acesta va colabora îndeaproape cu expertul în sisteme AIX, expertul în produse intermediare IBM și produse software IBM pentru backup și monitorizare.

Cerințe minime:

- Studii superioare;
- Cel puțin 5 ani de experiență în muncă;
- Cel puțin 3 ani de experiență în mediul de stocare IBM;
- Certificare profesională ca specialist în echipamente de stocare IBM.

Expert 3: Expert în produse software IBM pentru backup și monitorizare Tivoli

Expertul (unul sau mai mulți) în produse middleware IBM și produse software IBM pentru backup și monitorizare va avea responsabilitatea optimizării arhitecturii întregului mediu de servere IBM folosind mecanismele corespunzătoare pentru a asigura cea mai bună performanță, scalabilitate, stabilitate.

.Acesta va colabora îndeaproape cu expertul în sisteme AIX și cu expertul în infrastructura de stocare IBM.

Cerințe minime:

- Studii superioare;
- Cel puțin 5 ani de experiență în muncă;
- Cel puțin 3 ani de experiență în produse IBM Tivoli pentru monitorizare și backup;
- Certificare profesională ca specialist în IBM Tivoli.

Expert 4: Expert în produse software IBM WebSphere

Expertul (unul sau mai mulți) în produse middleware IBM și produse software IBM de tip WebSphere va avea responsabilitatea optimizării arhitecturii întregului mediu de servere IBM folosind mecanismele corespunzătoare pentru a asigura cea mai bună performanță, scalabilitate, stabilitate.

Acesta va colabora îndeaproape cu expertul în sisteme AIX și cu expertul în infrastructura de stocare IBM,

Cerințe minime:

- Studii superioare;
- Cel puțin 5 ani de experiență în muncă;
- Cel puțin 3 ani de experiență în implementarea produselor IBM WebSphere;
- Certificare profesională ca specialist în produse IBM WebSphere.

Expert 5: Expert în produse software IBM DB2 Content Manager

Expertul (unul sau mai mulți) în produse middleware IBM și produse software IBM de tip DB2 Content Manager va avea responsabilitatea optimizării arhitecturii întregului mediu de servere IBM folosind mecanismele corespunzătoare pentru a asigura cea mai bună performanță, scalabilitate, stabilitate.

Acesta va colabora îndeaproape cu expertul în sisteme AIX, expertul în infrastructura de stocare IBM și Expertul în produse software IBM pentru backup și monitorizare Tivoli.

Cerințe minime:

- Studii superioare;
- Cel puțin 5 ani de experiență în muncă;
- Cel puțin 3 ani de experiență în implementarea produselor IBM DB2 Content Manager;

Certificare profesională ca specialist în produse IBM DB2 Content Manager.

6.3.2 Lotul 2

Expert 1: Expert în implementare echipamente server și hardware de uz general pentru centru de date

Experții (unul sau mai mulți) vor avea responsabilitatea reconfigurării și optimizării infrastructurii tehnologice formate din servere modulare de tip blade și/sau rackabile (Cisco, HP, Fujitsu, Dell, Bull) și hardware de uz general pentru centru de date, folosind mecanismele corespunzătoare pentru a asigura cea mai bună performanță, stabilitate, scalabilitate, accesul controlat prin roluri și funcționalități.

Cerințe minime pentru fiecare expert în parte:

- Studii superioare;
- Cel puțin 5 ani de experiență în muncă;
- Cel puțin 3 ani de experiență în implementare, configurare și suport tehnic post-implementare pentru hardware servere modulare „tip blade” și/sau servere rackabile și/sau hardware de uz general pentru centru de date similare.

Cerințe care pot fi cumulate de către toți experții:

- Certificare profesională ca specialist hardware în tehnologiile de servere Cisco, HP, Fujitsu, Dell, Bull.

Expert 2: Expert în implementarea unor soluții de stocare integrate (hardware și software)

Experții (unul sau mai mulți) în implementarea și configurarea unor soluții de stocare integrate (hardware și software) vor avea responsabilitatea optimizării arhitecturii mediului de lucru existent, bazat pe tehnologii EMC (VNX 5400/5600, inclusiv funcționalități VPLEX și RecoverPoint; ViPR SDS) și NetApp (FAS 8040), folosind mecanismele native corespunzătoare pentru a asigura cea mai bună performanță, scalabilitate și stabilitate.

Cerințe minime pentru fiecare expert în parte:

- Studii superioare;
- Cel puțin 5 ani de experiență în muncă;
- Cel puțin 3 ani de experiență în implementare, configurare și suport tehnic post-implementare pentru soluții integrate (hardware și software) similare de stocare unificată și de virtualizare a funcției de

stocare, bazat pe tehnologii EMC (VNX 5400/5600, inclusiv funcționalități VPLEX și RecoverPoint; ViPR SDS) și/sau NetApp (FAS 8040).

Cerințe care pot fi cumulate de către toți experții:

- Certificare profesională ca specialist în tehnologiile EMC și NetApp folosite.

Expert 3: Expert în software virtualizare

Experții (unul sau mai mulți) în soluțiile software de virtualizare a funcției de procesare vor avea responsabilitatea reconfigurării și optimizării arhitecturii mediului de lucru existent, bazat pe tehnologii VMware (vSphere), RedHat (RHEV) și Microsoft (HyperV), folosind mecanismele native corespunzătoare pentru a asigura cea mai bună performanță, scalabilitate și stabilitate.

Cerințe minime pentru fiecare expert în parte:

- Studii superioare;
- Cel puțin 5 ani de experiență în muncă;
- Cel puțin 3 ani de experiență în implementare, configurare și suport tehnic post-implementare pentru soluții software integrate de virtualizare bazat pe tehnologii VMware (vSphere) și/sau RedHat (RHEV) și/sau Microsoft (HyperV).

Cerințe care pot fi cumulate de către toți experții:

- Certificare profesională ca specialist în soluțiile de virtualizare VMware, RedHat și Microsoft folosite.

Expert 4: Expert în platforma de operare

Experții (unul sau mai mulți) în soluțiile software de platforma de operare vor avea responsabilitatea reconfigurării și optimizării arhitecturii mediului de lucru existent, bazat pe tehnologii Microsoft Windows Server (inclusiv ediții 2003/2008/2012), RedHat Enterprise Linux (inclusiv RHEL v6 și RHEL v7), folosind mecanismele native corespunzătoare pentru a asigura cea mai bună performanță, scalabilitate și stabilitate.

Cerințe minime pentru fiecare expert în parte:

- Studii superioare;
- Cel puțin 5 ani de experiență în muncă;
- Cel puțin 3 ani de experiență în implementare, configurare și suport tehnic post-implementare pentru platforme (sisteme) de operare software Microsoft Windows Server (inclusiv ediții 2003/2008/2012) și/sau RedHat Enterprise Linux (inclusiv RHEL v6 și RHEL v7).

Cerințe care pot fi cumulate de către toți experții:

- Certificare profesională ca specialist în platforme de operare Microsoft și RedHat folosite.

Expert 5: Expert în platforma de management și de securitate

Experții (unul sau mai mulți) în soluțiile software de management vor avea responsabilitatea reconfigurării și optimizării arhitecturii mediului de lucru existent, bazat pe tehnologii VMware (vCloud Suite Enterprise Edition și NSX), Palo Alto Networks (Palo Alto for NSX; Panorama) și de tip OpenStack (RedHat RHCI), folosind mecanismele native corespunzătoare pentru a asigura cea mai bună performanță, scalabilitate și stabilitate.

Cerințe minime pentru fiecare expert în parte:

- Studii superioare;
- Cel puțin 5 ani de experiență în muncă;
- Cel puțin 3 ani de experiență în implementare, configurare și suport tehnic post-implementare pentru platforme integrate (software) de management și de securitate bazat pe tehnologii VMware (vCloud Suite Enterprise Edition și NSX) și/sau Palo Alto Networks (Palo Alto for NSX; Panorama) și/sau de tip OpenStack (RedHat RHCI).

Cerințe care pot fi cumulate de către toți experții:

- Certificare profesională ca specialist în platformele de management VMware, Palo Alto Networks și RedHat folosite.

6.3.3 Lotul 3

Expert 1 : Expert în baze de date Oracle

Expertul (unul sau mai mulți) în baze de date Oracle va avea responsabilitatea reconfigurării și optimizării arhitecturii mediului de lucru existent, bazat pe tehnologii Oracle (Standard și Enterprise Edition, cu opțiunile RAC și Partitioning, versiunile 10g, 11g și 12c), folosind mecanismele native corespunzătoare pentru a asigura cea mai bună performanță, scalabilitate și stabilitate.

Cerințe minime pentru fiecare expert în parte:

- Studii superioare;
- Cel puțin 5 ani de experiență în muncă;
- Cel puțin 3 ani de experiență în domeniul IT.

Cerințe care pot fi cumulate de către toți experții:

- Certificare profesională ca specialist în tehnologii Oracle (Standard și Enterprise Edition, cu opțiunile RAC și Partitioning, versiunile 10g, 11g și 12c).

Expert 2: Expert în produse software Oracle IAS și BI

Expertul (unul sau mai mulți) în produsele software Oracle IAS și BI va avea responsabilitatea reconfigurării și optimizării arhitecturii mediului de lucru existent, bazate pe tehnologii Oracle (Internet Application Server, Business Intelligence), folosind mecanismele native corespunzătoare pentru a asigura cea mai bună performanță, scalabilitate și stabilitate.

Cerințe minime pentru fiecare expert în parte:

- Studii superioare;
- Cel puțin 5 ani de experiență în muncă;
- Cel puțin 3 ani de experiență în domeniul IT.

Cerințe care pot fi cumulate de către toți experții:

- Certificare profesională ca specialist în tehnologiile middleware Oracle folosite (Internet Application Server, Business Intelligence).

Expert 3: Expert în instrumente de integrare de date și de replicare

Expertul în instrumentele de integrare de date și de replicare produse de către Quest Software va avea responsabilitatea de a optimiza replicarea bazelor de date Oracle și de a configura optim instrumentele de analiză Quest Software, folosind mecanismele corespunzătoare pentru a asigura cea mai bună performanță, stabilitate, scalabilitate.

Cerințe minime:

- Studii superioare;
- Cel puțin 5 ani de experiență în muncă;
- Cel puțin 3 ani de experiență cu instrumente de integrare de date și de replicare;
- Certificare profesională ca specialist Dell Software SharePlex.

Expert 4: Expert în instrumente de management al performanțelor și de monitorizare

Expertul (unul sau mai mulți) în instrumentele de management al performanțelor și de monitorizare produse de către Quest Software va avea responsabilitatea de a configura optim instrumentele Quest Software din suita Foglight, de a extinde utilizarea instrumentelor respective, de a interpreta metricile măsurate și alertele generate, folosind mecanismele corespunzătoare pentru a asigura cea mai bună performanță, stabilitate, scalabilitate.

Cerințe minime:

- Studii superioare;
- Cel puțin 5 ani de experiență în muncă;
- Cel puțin 3 ani de experiență cu instrumentele de management al performanțelor și de monitorizare;
- Certificare profesională ca specialist Quest Software Foglight.

7 RECEPȚIA

Beneficiarul are dreptul de a verifica modul de prestare a serviciilor. Recepția serviciilor se va face pe bază de procese verbale de recepție parțiale și finale. Facturarea se face pe baza Proceselor verbale de recepție parțiale și finale semnate de ambele părți fără obiecțiuni.

Procesele verbale de recepție se vor întocmi pe baza rapoartelor de activitate periodice, respectiv a raportului de activitate final, a proceselor verbale de intervenție și a fișelor de prezență ale specialiștilor pentru perioada respectivă, după cum urmează:

- a) **„Raportului de activitate periodic”** după fiecare 3 luni de activitate, respectiv a **„Raportului de activitate final”** o singură dată per Contract subsecvent, la sfârșitul Contractului subsecvent;
- b) **Fișelor de prezență** ale specialiștilor pentru perioada respectivă.

„Raportul de activitate periodic” și „Raportul de activitate final” au două părți, una destinată serviciilor descrise în subcapitolul 5.1 *Servicii de reparare și întreținere hardware și software a Echipamentelor informatice care sunt sau urmează să intre în perioada de postgaranție* și o a doua destinată serviciilor descrise în subcapitolele 5.2. *Servicii de asistență tehnică hardware și software, de tip proactiv date și după caz, aceste rapoarte se vor*

completa cu rapoartele care descriu finalizarea serviciilor descrise la subcapitolul 5.3. Servicii de asistență tehnică software, la cerere. Fiecare dintre cele două părți se compune dintr-un subcapitol descriptiv (un set de informații cu privire la starea de „sănătate” a Echipamentelor aflate în: CDP Fiscal, CDS Fiscal, CDP Vamal și CDS Vamal) și un subcapitol financiar, în care se vor descrie elementele ce vor face obiectul facturării, după aprobarea Raportului.

Subcapitolul descriptiv, destinat serviciilor descrise în subcapitolul 5.1 va fi însoțit și de „**Raportul centralizator al Proceselor-Verbale de Intervenție**”. Formatul Procesului Verbal de intervenție la incident și conținutul acestuia urmează să fie propus de către Prestator și va fi aprobat de către Achizitor la începutul contractului. Procesul Verbal de intervenție va conține minim descrierea problemei, modul și timpul de rezolvare și se va întocmi 3 (trei) exemplare originale (unul va rămâne în locația respectivă, unul la Prestator și unul la Achizitor) și vor fi semnate de reprezentanții locali ai Prestatorului și Achizitorului.

Subcapitolul descriptiv destinat serviciilor descrise în subcapitolele 5.2 și 5.3 va conține detalierea serviciilor prestate și va fi însoțit de:

- a) **Raport lunar incidente majore**
- b) **Raport monitorizare Echipamente**
- c) **Raport de stare a Echipamentelor**
- d) **Actualizările documentației Echipamentelor la data raportului**

În cazul Raportului de activitate final, în subcapitolul descriptiv destinat serviciilor descrise în subcapitolele 5.2. și 5.3. se va atașa, pe lângă cele enunțate mai sus și punctul:

- e) **Lista tuturor livrabilelor construite pe parcursul contractului subsecvent respectiv. Aici sunt incluse, fără a se limita la:**
 - i. orice documentație creată sub incidența contractului, ca urmare a serviciilor prestate pentru Achizitor și care se referă la infrastructura hardware și software a acestuia,
 - ii. toate datele colectate pe parcursul contractului în baza de date de Help-Desk, date care se referă la toate incidentele raportate;
 - iii. orice cod-sursă care a fost scris pentru nevoile Achizitorului, conform derulării contractului
 - iv. orice configurație pentru care există documentație trebuie predată și în format electronic.

Lista respectivă va fi însoțită de respectivele livrabile într-o formă accesibilă (utilizabilă), după specificul fiecărui livrabil.

Observație: Nu face obiectul punctului e) de mai sus software-ul de bază, standard, al producătorilor, care este actualizat prin prevederile Contractului.

Suplimentar, se vor evidenția distinct variațiile de cantitate față de Contract, cât și serviciile programate conform graficului propus și nerealizate în perioada de raportare. Raportul va conține informații despre activitățile desfășurate în cadrul Contractului referitoare la incidentele majore și problemele sesizate împreună cu soluțiile implementate și rezultatele obținute, demonstrând atingerea obiectivelor stabilite de comun acord, precum și furnizarea soluțiilor de remediere a problemelor identificate în urma analizei și evaluării funcționării sistemului central.. Acestei prime părți i se adaugă și o parte justificativă, formată din documentele primare pe baza cărora s-a completat, inclusiv fișele de prezență pentru experții implicați.

„Raportul de activitate periodic”, întocmit după fiecare 3 luni de activitate va fi prezentat în termen de 5 zile de la terminarea perioadei de raportare, semnat de Prestator. Achizitorul se angajează să aprobe sau să respingă cu rezerve respectivul Raport în termen de 5 zile de la primire.

Dacă este cazul, Achizitorul va aproba respectivul Raport după remedierea de către Prestator a situației care a dus la enunțarea rezervelor asupra Raportului, remediere documentată de către Prestator. Termenul de 5 zile se aplică de la primirea noului Raport.

Raportul de activitate periodic (ce se întocmește după fiecare 3 luni de activitate) sta la baza semnării de către Achizitor a *Proceselor verbale de recepție parțiale*.

„Raportul de activitate final” se prezintă la terminarea respectivului contract subsecvent , iar Achizitorul se angajează să aprobe sau să respingă cu rezerve respectivul Raport în termen de 5 zile de la primire. Dacă este cazul, Achizitorul va aproba respectivul raport după remedierea de către Prestator a situației care a dus la enunțarea rezervelor asupra Raportului, remediere documentată de către Prestator. Termenul de 5 zile se aplică de la primirea noului Raport. Raportul de activitate final stă la baza semnării de către Achizitor a *Procesului verbal de recepție finală*.

Facturarea se face pe baza *Proceselor verbale de recepție parțiale* , semnate de către Achizitor după fiecare trei luni de activitate sau a *Procesului verbal de recepție finală* semnat de către Achizitor o singură dată per Contract subsecvent, la sfârșitul Contractului subsecvent.

Pe baza *Procesului verbal de recepție finală*, atestând realizarea tuturor serviciilor cuprinse în Contractul subsecvent, pe baza comenzilor de servicii lansate de către Achizitor, Achizitorul va emite *Certificatul constatator*.

Particularități ale Rapoartelor de activitate specifice anumitor servicii:

La incheierea activității de revizie periodică, de fiecare dată, se va încheia un *“Proces Verbal de Revizie Periodică”*, în care se vor consemna: data executării reviziei periodice; activitățile desfășurate; concluziile activității; eventuale recomandări.

Verificarea post-depanare se va face în locația Beneficiarului, prin rularea testelor specifice elementului defect: teste de funcționalitate și conformitate utilizate și la recepția calitativă.

Orice intervenție la sediile Beneficiarului se va încheia prin semnarea *“Procesului Verbal de Intervenție”*, care va descrie natura problemei, modul și timpii de rezolvare. Un exemplar al acestui document va rămâne la Beneficiar la sediul intervenției, în scopul evaluării funcționării Echipamentelor și a activității de service, făcând parte din *“Documentația Sediului”*. Un exemplar va fi predat centralizat, trimestrial, Beneficiarului DGTI, împreună cu un Raport centralizator.

În același timp, Prestatorul va actualiza baza de date conform *“Procesului Verbal de Intervenție”*.

8 LISTA PRESCURTĂRI ȘI DEFINIȚII:

Prescurtare	Semnificație
MFP	Ministerul Finanțelor Publice
CDP Fiscal	Centru de Date Primar Fiscal care în prezent găzduiește sistemul informatic integrat fiscal. Acesta este localizat în Centrul Național pentru Informații Financiare din București.
CDS Fiscal	Centru de Date Secundar Fiscal care în prezent găzduiește sistemul informatic integrat fiscal. Acesta se află la o distanță de aprox. 200km față de București
CDP Vamal	Centru de Date Primar Fiscal Vamal care în prezent găzduiește sistemul informatic vamal. Acesta este găzduit în Centrul de Date al Serviciului de Telecomunicații Speciale din București
CDS Vamal	Centru de Date Secundar Fiscal Vamal care în prezent găzduiește sistemul informatic vamal. Acesta se află în aceeași localitate cu CDS Fiscal, dar într-o clădire separată

CNIF	Centrul Național pentru Informații Financiare din cadrul MFP
Echipament (informatic)	Server, Echipament de stocare masivă sau alt Echipament similar, descris în capitolul „Descrierea Echipamentelor”, care face obiectul prezentului Contract
ISO	International Organization for Standardization – Organizația Internațională pentru Standardizare
Nivel Central	Echipamentele aflate în CDP Fiscal, CDS Fiscal, CDP Vamal și CDS Vamal, corespunzător celor două loturi, 1 și 2.

9 DESCRIEREA ECHIPAMENTELOR

9.1 Formular Cerere de Schimbare

Proiectul „Servicii de întreținere și asistență tehnică hardware și software pentru servere”

Contract Subsecvent Nr. din zz.II.aaaa

Cerere de schimbare Nr. din zz.II.aaaa

Solicitant*	
Achizitor – <i>Ministerul Finanțelor Publice</i>	Prestator – [Nume]
Reprezentat de [Nume și Prenume]	Reprezentat de [Nume și Prenume]
În calitate de Manager de proiect	În calitate de Manager de proiect

* Se completează coloana corespunzătoare celui care a inițiat cererea

Descriere schimbare	<i>[Se face o descriere succintă a problemei / necesității / riscului concret(e) ce trebuie rezolvat(ă), cu referire concretă la tipurile de echipamente și/sau software-ul implicat, categoriile de servicii identificate ca putând conduce la rezolvare]</i>
Termen de implementare	<i>[Definit prin dată sau durată]</i>
Motivație solicitare și justificare termen	<i>[Se completează în cazul în care se solicită un termen de urgență sau depășirea eventuală a resurselor alocate inițial]</i>
Analiză modalități de realizare	<i>[Prestatorul propune, pe baza experienței proprii, o soluție / mai multe soluții care pot realiza schimbarea cerută, în vederea agreării cu Achizitorul]</i>
Analiză estimativă de efort	<i>[Prestatorul propune un efort estimat pentru fiecare dintre soluțiile propuse în vederea agreării cu Achizitorul]</i>
Agreere soluție propusă	<i>[Achizitorul agreează una dintre soluțiile propuse sau negociază alte rezolvări, documentate, până când se consemnează în detaliu:</i> <ul style="list-style-type: none"> – Serviciile ce vor fi prestate; – Numele experților cheie și/sau non-cheie care vor participa la realizarea soluției alese; – Efortul necesar pentru realizarea soluției definit în zile/or; – Durata serviciilor sau data la care se vor livra serviciile; – Resultatele așteptate]
Stare cerere	<input type="checkbox"/> Aprobată <input type="checkbox"/> Aprobată cu modificări <input type="checkbox"/> Respinsă
	<i>Modificări: [Se completează în condițiile în care a fost aprobată cu modificări. Sunt enumerate modificările aduse soluției propuse]</i>

Pentru Achizitor,

[Nume și Prenume] [Semnătura]

Pentru Prestator,

[Nume și Prenume] [Semnătura]

[Data]

[Data]

Virgiliu Păun,

Director

Mihai Mironov

Şef serviciu