

CAIET DE SARCINI

Privind suportul tehnic, mentenanța corectiva si evolutiva, administrarea, operarea aplicației de management al contractelor de furnizare si facturare clienți casnici si non-casnici, mentenanța evolutiva a portalului de servicii digitale Hidroelectrica si dezvoltări de automatizări robotice

I. INFORMATII DESPRE AUTORITATEA CONTRACTANTA

S.P.E.E.H. HIDROELECTRICA S.A. a fost înființată ca urmare a reorganizării sectorului energetic din Romania conform HG nr. 627/2000. Hidroelectrica S.A. este principalul producător de energie din resurse hidroenergetice si principalul furnizor de servicii de sistem pentru Sistemul Energetic National, fiind deținută în proporție de 80,06% de către Statul Roman, reprezentat de Ministerul Economiei, Energiei si Mediului de Afaceri si în proporție de 19,94% de către Fondul Proprietatea. Obiectul principal de activitate al societății este înscris în codul CAEN 3511 — producția de energie electrica, fiind cel mai mare producător de energie din România.

Hidroelectrica are ca principal obiectiv dezvoltarea unui sistem energetic durabil, în acest sens concentrându-se pe atingerea obiectivelor sale strategice, conturate de o așa maniera încât sa fie exploatate la maximum oportunitățile pentru progres si sa se asigure succesul corporativ pe termen lung.

Hidroelectrica a înregistrat cea mai agresivă creștere de cotă de piață pe segmentul concurențial al furnizării de energie, ajungând după primele nouă luni din 2022 la o cotă de piață pe segmentul concurențial al furnizării de energie de 8,58%, intrând astfel în top 5 furnizori energie electrica din Romania cu un portofoliu de peste 500.000 de locuri de consum.

II. CONTEXTUL ACHIZITIEI

Activitatea de furnizare energie electrica devine una importanta pentru companie si datorita preturilor competitive oferite, se estimează ca aceasta tendință se va păstra si în anul 2023, fapt ce va pune presiune atât pe sistemele informatice care deservesc departamentul de furnizare, cat si pe resursele umane care operează aceste sisteme informatice. Deși Hidroelectrica își dorește sa scaleze numărul de resurse umane prin angajări, se demonstrează totuși ca atragerea de noi specialiști în departamentul de furnizare nu poate tine pasul cu creșterea numărului de clienți pe de o parte, respectiv cu creșterea complexității spetelor de business pe de alta parte, toate acestea într-un context în continua schimbare din partea reglementatorului pieței de energie, ANRE.

Componentele determinate aflate în ecosistemul Hidroelectrica sunt următoarele:

- SAP IS-U – sistemul curent de billing al Hidroelectrica
- aplicație legacy de management al contractelor de furnizare si facturare – aplicația legacy CRM si billing

- portalul de servicii digitale Hidroelectrică – responsabil cu onboarding-ul clienților casnici, respectiv pentru expunerea unor servicii digitale către clienți
- Connector POSF – brokerul de mesaje structurate către/dinspre platforma ANRE pentru schimbarea de furnizor
- Automatizările robotice UiPath care sunt responsabile pentru schimbul de date între toate componentele
- Salesforce Sales Cloud – viitoarea platforma CRM a Hidroelectrică
- Aplicația pentru managementul solicitărilor clienților.

Hidroelectrică utilizează o aplicație legacy de management al contractelor de furnizare și facturare, al cărei rol este cel de gestiune al contractelor de furnizare (funcționalitate de CRM), atât pentru clienții casnici cât și pentru cei non-casnici, dar și de facturare (funcționalitate de facturare în masă) a acestor clienți. În prezent, aceasta aplicație funcționează astfel:

- pe un mediu productiv, în regim read-only și ale căror date au fost migrate în SAP IS-U – mediul fiind utilizat doar în scop de consultare privind datele clienților contractați până în luna octombrie 2022
- pe un mediu productiv, în regim de producție în care sunt introduși clienții care au semnat contracte începând cu luna noiembrie 2022, însă ale căror date încă nu au fost migrate în SAP IS-U, acesta fiind mediul utilizat atât de către agenții Hidroelectrică dar și de către portalul de servicii digitale pentru a înregistra noi contracte (clienți casnici și non-casnici).

De asemenea, începând cu luna noiembrie 2022, au fost decomisionate funcționalitățile de facturare în aplicația legacy CRM și billing și respectiv a fost operaționalizat sistemul SAP IS-U, aceasta fiind responsabil de emiterea facturilor clienților importanți în regim de masă. Cu alte cuvinte, aplicația legacy de management al contractelor de furnizare și facturare, după această dată, îndeplinește doar rol de CRM până la momentul la care platforma Salesforce Sales Cloud, care va prelua responsabilitățile de CRM, va fi integrată cu restul sistemelor informatice, respectiv cu:

- Portalul de servicii digitale Hidroelectrică
- Automatizările robotice UiPath
- SAP IS-U
- Connector POSF

Până la momentul decomisionării efective și a funcționalităților de tip CRM ale aplicației legacy de management al contractelor de furnizare și facturare, aceasta aplicație trebuie, pe de o parte, atât întreținută, administrată și operată, dar și adaptată din punct de vedere funcțional pentru a răspunde cerințelor de reglementare, cât și respectiv supusa unui proces continuu de export al obiectelor de date istorice către noile platforme Salesforce Sales Cloud și SAP IS-U.

Tot în contextul reducerii impactului acestor modificări către viitorii clienți, dar și către clienții companiei, este necesară extinderea setului de servicii digitale oferite în portalul Hidroelectrică, acestea având dublul rol de a crește satisfacția clienților finali dar și de a reduce presiunea asupra resurselor umane din departamentul de furnizare.

Odată cu aceste extinderi de funcționalități expuse ca servicii digitale clienților finali în portalul Hidroelectrică, este necesară și extinderea automatizărilor robotice pentru a permite operaționalizarea în

regim utilizare automată a noului sistem de billing SAP IS-U cât și a noii platforme CRM Salesforce Sales Cloud, și implicit suplimentarea numărului de roboți software care deservește aceste automatizări, pentru a putea scala la orchestrarea în sisteme a unui volum suplimentar de clienți noi.

În plus, se constată nevoia asigurării serviciilor de suport tehnic, mentenanță corectivă și evolutivă pentru aplicația de management a solicitărilor clienților.

III. INFORMATII DESPRE SISTEMELE EXISTENTE

Componentele determinate aflate în ecosistemul Hidroelectrica care vor constitui puncte de interacțiune în cadrul proiectului curent sunt următoarele:

- aplicație legacy de management al contractelor de furnizare și facturare – aplicația legacy CRM și billing
- portalul de servicii digitale Hidroelectrica – responsabil cu onboarding-ul clienților casnici și non-casnici, respectiv pentru expunerea unor servicii digitale către clienți
- Connector POSF – brokerul de mesaje structurate către platforma ANRE pentru schimbarea de furnizor
- Automatizările robotice UiPath care sunt responsabile pentru schimbul de date între toate componentele
- SAP IS-U – sistemul curent de billing al Hidroelectrica
- Salesforce Sales Cloud – viitoarea platforma CRM a Hidroelectrica
- Aplicația de management a solicitărilor clienților.

a. Aplicație legacy de management al contractelor de furnizare și facturare – aplicația legacy CRM și billing

În Hidroelectrica există o aplicație de tip legacy dedicată pentru gestiunea clienților, generarea contractelor și facturilor acestora. Aplicația este dezvoltată în tehnologie php folosind baza de date MySQL, fiind actualizată în anul 2021 la următoarele versiuni:

- PHP v7.2.34
- MySQL v8

Arhitectura aplicației include o componentă de backend și una de frontend, ambele rulând într-un mediu virtualizat, existând un mediu de producție și mai multe medii de test. În cursul anului 2021, în aplicație au fost dezvoltate mai multe integrări cu ERP-ul existent SAP FI-CO pentru a putea corela acțiunile contabile în raport cu clienții de furnizare.

Aplicația este integrată cu un sistem de mesagerie electronică pentru comunicarea cu clienții și respectiv cu roboții software UiPath, dar și cu Connector POSF. Această aplicație nu dispune de manuale de administrare.

Începând cu luna Octombrie 2022, nu se mai emit facturi în această aplicație, fiind păstrate însă operaționale funcționalitățile de CRM, în 2 medii productive:

- mediul productiv 1, in regim read-only si ale căror date au fost migrate in SAP IS-U – mediul fiind utilizat doar in scop de consultare privind datele clienților contractați pana in luna octombrie 2022
- mediul productiv 2, in regim de producție in care sunt introduși clienții care au semnat contracte începând cu luna noiembrie 2022, însă ale căror date încă nu au fost migrate integral in SAP IS-U, acesta fiind mediul utilizat atât de către agenții Hidroelectrica dar si de către portalul de servicii digitale pentru a înregistra noi contracte (clienți casnici si non-casnici).

Datele aflate in mediul productiv 2, care sunt într-o continua acumulare (clienții nou contractați sunt declarați in acest mediu), necesita a fi migrate la nivel de date istorice in SAP IS-U. De asemenea, acest mediu productiv 2, trebuie sa poată exporta in near-real-time date către SAP IS-U.

b. Portalul de servicii digitale Hidroelectrica

Portalul existent pentru înrolarea clienților a fost implementat in 2021 si folosește tehnologii cloud si automatizări robotice UiPath pentru procesarea documentelor si extragerea automata de metadate.

In prezent, portalul de servicii digitale Hidroelectrica este responsabil cu onboarding-ul clienților casnici, respectiv pentru expunerea unor servicii digitale către clienți, cum ar fi:

- contractarea serviciilor de furnizare pentru locurile de consum aflate in furnizare la alți furnizori
- vizualizarea ultimilor facturilor emise
- transmiterea indexului autocitit

Din punct de vedere arhitectural, portalul de servicii digitale Hidroelectrica dispune de:

- o componenta de frontend dezvoltata folosind React cu Typescript, Css;
- o componenta de backend dezvoltată folosind Java 11, SpringBoot, ORM Frameworks: Hibernate, JPA, utilizând o baza de date MySQL.

Portalul de servicii digitale Hidroelectrica dispune de întreaga documentație tehnica aferenta, aceasta urmând a fi pusa la dispoziția ofertantului desemnat câștigător, in cadrul contractului de servicii.

c. Conector POSF

In prezent, procesul de înrolare al clienților de desfășoară pe mai multe canale, după cum urmează:

- prin intermediul portalului de servicii digitale Hidroelectrica – <https://client.hidroelectrica.ro/contractare>
- prin intermediul portalului ANRE www.posf.ro
- prin intermediul agenților Hidroelectrica (inclusiv activitatea de centru de relații cu clienții), pentru clienții casnici si non-casnici care nu pot contracta in portalul Hidroelectrica sau ANRE, prin intermediul aplicatiei legacy de management al contractelor de furnizare si facturare

Indiferent de canalul de contractare, documentele suport oferite către clienți sunt procesate cu ajutorul unui serviciu de procesare de documente, operaționalizat folosind tehnologii de tip cloud, iar toate tranzacțiile care implica operațiuni legate de schimbare de furnizor sunt notificate către ANRE prin Conector POSF, pentru a îndeplini prevederile legale derivate din Ordinul 3/2022 și Ordinul 5/2023.

Din punct de vedere arhitectural, Conectorul POSF dispune de:

- o componenta de frontend dezvoltata folosind ASP.NET Core 7 (Identity, MVC, Razor Pages) cu Bootstrap si JQuery;
- o componenta de backend dezvoltată folosind .NET, Entity Framework Core peste o baza de date MicrosoftSQL sau PostgreSQL (via NPGSQL);

Conectorul POSF dispune de întreaga documentație tehnica aferenta, aceasta urmând a fi pusa la dispoziția ofertantului desemnat câștigător, in cadrul contractului de servicii.

d. Automatizările robotice UiPath

Toate operațiunile ocazionate de contractarea clienților sunt orchestrate in sistemele corespunzătoare prin automatizări robotice dezvoltate pe tehnologie UiPath. Robotii software interconectează atât canalele de contractare cu acest serviciu de clasificare documente și extragere de metadate cat și Conectorul POSF pentru declararea in timp real a schimbărilor de furnizor către ANRE. In prezent, schimbul de date orchestrat de roboti asigura comunicarea între:

- Portalul de servicii digitale Hidroelectrica
- aplicație legacy de management al contractelor de furnizare și facturare
- Conectorul POSF – ANRE

In prezent, Hidroelectrica deține următoarele licențe UiPath:

Nr.	Denumire subscripție	Cantitate
1	UiPath – Orchestrator – Basic	1
2	UiPath – RPA Developer – Named User	1
3	UiPath – Unattended Robot – Concurrent Runtime	3
4	UiPath – Robot – Non Production	1
5	UiPath – Orchestrator – Non Production	1

Toate aceste automatizări trebuie extinse, astfel încât sa poată susține pe de o parte noile servicii digitale expuse in portalul de servicii digitale, respectiv sa orchestreze procesele la nivelul aplicațiilor de suport aflate in back-office si sa tina datele sincronizate între sisteme.

De asemenea, automatizările robotice au rolul de a asigura continuitatea proceselor in raport cu ANRE, prin apelarea funcționalităților specifice din Conectorul POSF.

Toate automatizările robotice dispun de întreaga documentație tehnica aferenta, aceasta urmând a fi pusa la dispoziția ofertantului desemnat câștigător, in cadrul contractului de servicii.

e. SAP IS-U

Hidroelectrica a implementat la finalul anului 2022 cu succes noul sistem de facturare SAP IS-U, folosind datele din mediul productiv 1 al aplicației legacy CRM și billing, însă în prezent, SAP IS-U funcționează decuplat de procesul de contractare, fiind necesare migrări periodice pe termen scurt, respectiv o automatizare pentru offloading-ul clienților noi contractați în timp real.

f. Salesforce Sales Cloud

Hidroelectrica a finalizat în 2022 implementarea noului CRM Salesforce Sales Cloud, însă datorită multiplelor constrângeri legislative a fost amânată intrarea sa în producție. Pentru moment, funcționalitățile CRM sunt susținute de aplicația legacy CRM și billing, până la momentul la care va fi dezvoltată o interfață bidirecțională pentru schimbul de date între Salesforce și SAP IS-U.

Însă, pentru dezvoltare noilor funcționalități la nivelul portalului de servicii digitale, este nevoie de interacțiunea prin automatizări cu platforma Salesforce Sales Cloud.

g. Aplicația de management a solicitărilor clienților

Aplicația de gestionare a solicitărilor clienților constă din două componente (una pentru clienți sau prospecții Hidroelectrica, cealaltă pentru angajații Hidroelectrica), cele 2 componente având aceeași bază de date. Cele două componente au fost dezvoltate folosind aceleași tehnologii, fiind separate din motive de securitate. Aplicația pentru angajații Hidroelectrica nu este accesibilă din internet.

Hidroelectrica deține codul sursă al aplicației prezentate, cu excepția elementelor de tip COTS, precum și documentația aferentă și le va pune la dispoziție ofertantului declarat câștigător.

Fiecare din aceste aplicații are:

- O componentă de Front End (FE) dezvoltată în KIE Framework for BPMN.
- O componentă de Back End (BE) dezvoltată în Java, bazată pe BPMN pentru definiție și management fluxuri bazată pe JBPM.

Baza de date folosită este PostgreSQL.

IV. OBIECTIVELE ACHIZITIEI

Ca urmare a aspectelor prezentate mai sus, obiectivul general al prezentei achiziții este a crește gradul de automatizare al procesului de contractare servicii furnizare, atât la nivelul experienței utilizatorilor clienți finali, cât și la nivelul utilizatorilor interni ai Hidroelectrica.

Obiectivele specifice așteptate sunt următoarele:

- Continuarea serviciilor de suport tehnic, administrare, operare și extinderea funcționalităților aplicației de management al contractelor de furnizare, mentenanță corectivă și evolutivă pentru sistemul de management al contractelor de furnizare, pentru a susține operaționalizarea completă a Salesforce Sales Cloud și migrarea tuturor datelor în SAP IS-U:
 1. Administrarea și operarea aplicației de management al contractelor de furnizare, inclusiv integrarea ecosistemului Hidroelectrică cu platforma POSF;
 2. Administrarea și operarea bazei de date și pentru corecțiile de date necesare pentru sistemul de management al contractelor de furnizare și de facturare;
 3. Suport către furnizorii serviciilor de implementare Salesforce și SAP în vederea corectării, normalizării și migrării datelor existente în aplicația de management a contractelor de furnizare și facturare către aceste sisteme conform informațiilor puse la dispoziție de către Beneficiar în vederea corecțiilor necesare de date;
- Continuarea serviciilor de suport tehnic și mentenanță corectivă, precum și extindere setului de funcționalități pentru portalul de servicii digitale Hidroelectrică, după cum urmează:
 1. Pentru clienții casnici (cu titlu de exemplu):
 - i. Dezvoltarea de mecanisme pentru solicitările de eșalonări de plată și automatizarea prelucrării lor, cu ajutorul celorlalte componente de proiect;
 - ii. Dezvoltarea de mecanisme pentru solicitările de plafonări și automatizarea prelucrării lor, cu ajutorul celorlalte componente de proiect;
 - iii. Dezvoltarea de mecanisme de reînnoire a valabilității contractelor, cu sau fără modificări de tarife, inclusiv recepționarea răspunsurilor de la clienți;
 - iv. Dezvoltarea de mecanisme de notificări și evenimente, inclusiv recepționarea răspunsurilor de la clienți.
 2. Pentru clienții non-casnici (cu titlu de exemplu):
 - i. Dezvoltarea de mecanisme pentru solicitările de eșalonări de plată și automatizarea prelucrării lor, cu ajutorul celorlalte componente de proiect;
 - ii. Dezvoltarea de mecanisme pentru solicitările de plafonări și automatizarea prelucrării lor, cu ajutorul celorlalte componente de proiect;
 - iii. Dezvoltarea de mecanisme de reînnoire a valabilității contractelor, cu sau fără modificări de tarife, inclusiv recepționarea răspunsurilor de la clienți;
 - iv. Dezvoltarea de mecanisme de notificări și evenimente, inclusiv recepționarea răspunsurilor de la clienți;
 - v. Dezvoltare de mecanisme de import masiv clienți non-casnici;
 - vi. Dezvoltarea de mecanisme pentru încărcarea garanțiilor financiare;
 - vii. Dezvoltare de funcționalități de contractare pentru asociațiile de locatari/proprietari;
 - viii. Dezvoltare de funcționalități de contractare pentru prosumatorii non-casnici.
- Continuarea serviciilor de suport tehnic și mentenanță corectivă, precum și extinderea automatizărilor robotice în contextul modificărilor de portal servicii digitale Hidroelectrică, respectiv pentru orchestrarea proceselor în toate sistemele productive existente, respectiv consistența și persistența datelor în toate aceste sisteme. Pentru realizarea acestor automatizări, este necesară adăugarea a 5 subscripții de robot neasistat (unattended), a căror valabilitate trebuie să fie aliniată cu celelalte subscripții RPA existente, adică până la 31.12.2023;

1. Continuarea serviciilor de suport tehnic si mentenanță corectiva, precum si extindere setului de funcționalități pentru aplicația de management a solicitărilor clienților, după cum urmează (cu titlu de exemplu): Administrarea aplicației de management a solicitărilor clienților;
2. Administrarea bazei de date pentru aplicația de management a solicitărilor clienților;
3. Extindere setului de funcționalități pentru aplicația de management a solicitărilor clienților.
 - i. Posibilitatea depunerii de către clientii non-casnici a solicitărilor prin portalul de servicii digitale;
 - ii. Posibilitatea ca un agent sa deschida un tichet in numele unui client casnic/non-casnic pentru a avea un tratament unitar inclusiv pentru solicitarile / reclamatile venite pe suport hartie
 - iii. Posibilitatea oferita agentilor de a schimba incadrarea / cazuistica unui tichet ca si subiect (de ex: clientul a ales sa reclame facturi, insa acesta avea problema de plata, iar agentul reincadreaza corect tichetul).

1. CERINTE TEHNICE SI FUNCTIONALE

Hidroelectrică solicită următoarele componente majore pentru acest proiect:

- Extinderea serviciilor de suport tehnic, administrare, operare, mentenanță corectiva si evolutiva pentru sistemul de management al contractelor de furnizare;
- Extinderea serviciilor de suport tehnic, mentenanță corectiva si cu noi funcționalități pentru portalul de înrolare digitală a clienților, astfel încât Hidroelectrică sa poată stabili prioritățile funcționalităților implementate;
- Extinderea serviciilor de suport tehnic, mentenanță corectiva si cu noi funcționalități pentru automatizările robotice în contextul modificărilor de portal servicii digitale Hidroelectrică, respectiv pentru orchestrarea proceselor in toate sistemele productive existente, respectiv consistența și persistența datelor în toate aceste sisteme și adăugarea a 5 subscriptii de robot neasistat (unattended), a căror valabilitate trebuie să fie aliniata cu celelalte subscriptii RPA existente, adică cel puțin până la 31.12.2023;
- Extinderea serviciilor de suport tehnic, mentenanță corectiva si cu noi funcționalități pentru aplicația de management a solicitărilor clienților.

a. Serviciile solicitate

Se solicita asigurarea funcționării în bune condiții a sistemului de management al contractelor de furnizare si de facturare, prin realizarea suportului, asistentei tehnice, administrării si operării acestuia, adaptat la constrângerile tehnice prezente.

În scopul proiectului Furnizorul va trebui sa includă servicii privind:

- Suportul tehnic al sistemului de management al contractelor de furnizare si de facturare;
- Administrare si operare sistem de management al contractelor de furnizare si de facturare;
- Administrarea si operarea bazei de date a aplicației de management al contractelor de furnizare si de facturare;

- Suport către furnizorii serviciilor de implementare Salesforce și SAP în vederea corectării, normalizării și migrării datelor existente în aplicația de management a contractelor de furnizare și facturare către aceste sisteme.
- Operationalizarea în regim de utilizare automată a fluxului de date între sistemele productive: portal servicii digitale Hidroelectrica – POSF – Salesforce Sales Cloud/ aplicația de management al contractelor de furnizare și de facturare – SAP IS-U

b. Cerințe privind serviciile de suport tehnic

Serviciile de suport tehnic și asistența vor acoperi locațiile unde sunt instalate componentele sistemului de management al contractelor de furnizare și de facturare, respectiv:

- **Sediul Hidroelectrica**, Bd. Ion Mihalache, nr. 15-17, sector 1, București, Clădirea Tower Center, Et. 10-15, Cod poștal: RO-011171

Mentenanța sistemului de management al contractelor de furnizare și de facturare trebuie înțeleasă ca totalitatea operațiunilor de intervenție asupra componentelor sale, care se efectuează pe parcursul perioadei contractuale, ca urmare a unor verificări periodice, alerte, actualizări, defecțiuni sau a funcționării în afara parametrilor optimi, cu scopul de a le restabili capacitatea de funcționare.

Suportul tehnic va fi asigurat pe niveluri de suport și va fi furnizat între orele 09:00 și 18:00, de luni până vineri, cu excepția sărbătorilor legale. În acest sens, se solicită ca ofertantul să dispună de un centru de tip helpdesk, apelabil 24x7 și să prezinte procedurile de suport tehnic în cadrul ofertei, inclusiv a aplicației pentru preluarea tichetelor.

Serviciul de tip helpdesk al Contractantului va prelua și înregistra solicitările utilizatorilor cu privire la funcționarea sistemului informatic și va transmite soluția în cazul în care acest lucru este posibil (incidente cunoscute). Solicitățile care nu pot fi rezolvate la acest nivel vor fi transmise spre rezolvare către nivelele 2, 3 de suport ale Contractantului. Operatorii helpdesk vor prelua sesizările / solicitările utilizatorilor și le vor înregistra în aplicația pentru preluarea tichetelor a Contractantului care va fi utilizată pe toată perioada de derulare a acordului cadru. Ofertanții trebuie să prezinte în cadrul ofertei descrierea aplicației de înregistrare și management incidente / tichete. Pentru demonstrarea funcționalităților specifice de gestiune incidente, descrierea trebuie să includă capturi de ecrane.

În cadrul nivelului 2 de suport Contractantul poate include analiști, administratori de sistem, testeri pentru diagnosticarea și rezolvarea problemei semnalate de nivelul 1. În cazul în care se constată că rezolvarea incidentului implică corecții în codul aplicațiilor prin dezvoltare software, incidentul este transmis către nivelul 3 de suport împreună cu toată documentația privind incidentul respectiv, realizată de nivelul 1 și 2 de suport. Toate cererile de asistență vor trebui jurnalizate, păstrate, rezolvate, apoi închise numai cu acordul beneficiarului.

Ofertanții vor prezenta o listă de persoane de contact capabile să ofere suport. În oferta se va specifica lista de telefoane, faxuri, adrese de email ale persoanelor desemnate pentru suport tehnic precum și modalitatea prin care se va asigura acest suport tehnic.

Contractantul va fi obligat să asigure suport tehnic prin organizarea pe nivele de contact escaladabile, disponibile în timpul zilelor lucrătoare pe toată durata suportului.

Supportul tehnic pentru aplicațiile și modulele funcționale ale sistemului de management al contractelor de furnizare și de facturare va asigura următoarele: codul sursă va fi fără erori și va rula fără întreruperi sau probleme de funcționare.

Serviciul de suport tehnic va oferi suport rapid, efektiv pentru toate produsele software oferite. Caracteristicile cheie includ:

- Diagnosticare și rezolvare a problemelor, prin acces la informațiile tehnice și asistența corespunzătoare
- Gama variată de resurse tehnice – inclusiv biblioteci de soluții tehnice și abilitatea de conectare la acestea și de a ține evidența solicitărilor de asistență tehnică

Asistența și rezolvarea problemelor trebuie să conțină:

- Analiza problemelor;
- Prioritizarea problemelor după nivelul de severitate / prioritate al acestora;
- Pentru incidentele cu nivel de severitate ridicat se va lucra continuu până la rezolvarea acestora.

Ofertanții trebuie să includă în ofertă descrierea detaliată a procedurilor utilizate pentru asigurarea suportului tehnic. Realizarea suportului tehnic pentru sistemul de management al contractelor de furnizare și de facturare va cuprinde:

- Existența unui punct de contact
- Comunicarea cu echipa desemnată de Hidroelectrică
- Aplicarea de patch-uri, noi versiuni și rezolvarea de probleme
- Raportarea activității desfășurate

Se va realiza suportul tehnic prin telefon pentru următoarele cazuri:

- Nelămuriri referitoare la modul de utilizare al produselor software oferite;
- Identificarea și verificarea cauzei unui defect sau a unei erori;
- Corecția defectului sau erorii și înlăturarea cauzei acesteia.

Durata de răspuns la incidente

Un incident poate fi notificat în orice moment. Un specialist va prelua incidentul, îl va diagnostica și va stabili gradul de severitate al incidentului.

Când un incident este semnalat, timpul de răspuns (în ore lucrătoare) depinde de prioritatea / severitatea incidentului după cum urmează:

Severitate 1	Impact critic la nivelul sistemului	1 ora
Severitate 2	Impact major la nivelul sistemului	2 ore
Severitate 3	Impact mediu la nivelul sistemului	12 ore
Severitate 4	Solicitare pentru modificări fără impact funcțional a funcționalităților	24 ore

Rezolvarea incidentelor

Acțiunile necesare pentru rezolvarea incidentelor vor fi făcute în următoarele intervale de timp (în ore lucrătoare) după ce se stabilește nivelul de severitate:

Nivel de severitate	Definire	Durata de rezolvare
Severitate 1	Impact operațional major. Funcții critice nu mai sunt disponibile. Un serviciu critic (modul aplicație) nu mai este disponibil la nivel național. Activitatea generală este perturbată semnificativ.	3 ore
Severitate 2	Impact operațional semnificativ asupra activității mai multor utilizatori, sau asupra unei unități teritoriale. Sunt afectați mai mulți utilizatori sau mai multe servicii informatice (funcționalități).	6 ore
Severitate 3	Impact operațional minor asupra activităților. Este afectat un utilizator sau un serviciu informatic (funcționalitate) cu impact minor. Activitatea se poate desfășura în aplicație fără a pune în pericol integritatea datelor sau fluxul de lucru.	12 ore
Severitate 4	Solicitare de ordin informațional sau sugestie. Nu există impact operațional.	24 ore

Timpii de răspuns (recepționare) sunt măsurați din momentul notificării unei solicitări valide transmise de către Beneficiar și înregistrate la Contractant.

Timpii de implementare soluție provizorie sau remediere sunt măsurați din momentul notificării de recepționare transmise de către Contractant și înregistrate la Contractant, exceptând timpul de așteptare în care Beneficiarul furnizează informații suplimentare necesare rezolvării incidentului.

Timpii de răspuns și remediere sunt definiți astfel:

- Timpul de Răspuns – timpul în care Contractantul va transmite confirmarea primirii notificării și înregistrarea apelului Beneficiarului;
- Durata de rezolvare:
 - timpul necesar pentru soluția provizorie – timpul necesar până când Contractantul transmite pașii de implementare soluție provizorie sau implementează soluția provizorie) sau
 - timpul de remediere soluție finală – timpul necesar până când Contractantul transmite pașii de implementare soluție finală sau implementează soluția finală sau, în cazul necesității modificării aplicației, până când Contractantul transmite și agreează cu Beneficiarul planul de realizare a modificării într-o versiune ulterioară.

Atunci când soluționarea incidentelor presupune instalarea unor patch-uri, acestea se vor efectua într-o fereastră de mentenanță, aprobată în prealabil de beneficiar și testată în prealabil pe mediul de test.

Ofertantul trebuie să demonstreze că poate asigura serviciile solicitate pentru sistemul de management al contractelor de furnizare și de facturare, folosind specialiștii proprii, pe perioada contractuală.

c. Cerințe privind serviciile de administrare ale aplicațiilor

Administrarea sistemului de management al contractelor de furnizare și de facturare presupune realizarea de către Contractant a serviciilor de configurare și/sau reconfigurare a oricărui modul / parametru astfel încât întreg sistemul de management al contractelor de furnizare și de facturare să funcționeze în parametri optimi. Totodată administrarea presupune o continuă monitorizare și analiză asupra infrastructurii virtuale și a funcționalităților sistemului de management al contractelor de furnizare și de facturare și adaptarea acestuia corespunzător nevoilor de funcționare optimă.

Se solicita prestarea unui set de servicii de administrare ale tuturor componentelor soluției cu toate integrările cu alte sisteme, printre care amintim:

- Monitorizare proactivă a tuturor componentelor aplicației de management al contractelor de furnizare și facturare
- Administrare backend
- Administrare frontend
- Operațiuni de administrare și întreținere baze de date
- Aplicare periodică patch-uri minore pentru componentele de backend, frontend și baze de date
- Aplicare patch-uri de securitate pentru componentele de backend, frontend și baze de date
- Suport pentru echipa IT Hidroelectrică în vederea realizării de copii de siguranță ale aplicației și bazei sale de date, și suport pentru alte activități de mentenanță ale echipamentelor pe care sunt instalate acestea (update-uri sistem de operare, server baza de date, patch-uri, etc.)
- Actualizare periodică mediu de test la versiune mediu de producție.
- Serviciile de administrare care necesită întreruperea funcționării sistemului se vor realiza în ferestre de mentenanță, aprobate în prealabil de către Beneficiar.

d. Cerințe privind serviciile de operare

Se solicita prestarea unui set de servicii de operare, printre care amintim:

- Actualizare tarife clienți casnici
- Actualizare tarife clienți non-casnici
- Actualizare unități de măsură repere contract
- Actualizare șablon de contract client casnic și non-casnic.
- Mutare POD între 2 contracte
- Actualizare șabloane de email
- Rapoarte ad-hoc generate din baza de date, pe baza criteriilor furnizate de către autoritatea contractantă, prioritizate în funcție de necesitate, grad de dificultate și volum de informație .

e. Informații privind dimensionarea solicitărilor de suport, administrare și operare

Aceste solicitări se vor transmite ca și servicii request-uri în aplicația helpdesk pusă la dispoziție de către prestator. Numărul și intensitatea acestora nu pot fi estimate, întrucât sunt dependente de situațiile specifice ale clienților existenți.

Pentru dimensionarea corectă a efortului, precizăm că în ultimele 6 luni ale anului 2022, au fost create și rezolvate un număr de circa 1.000 de bug-uri și servicii requesturi de administrare și operare.

f. Cerințe privind serviciile de dezvoltare software pentru adaptarea funcționalităților existente și/sau implementarea de funcționalități noi în sistemul de management al contractelor de furnizare și facturare, respectiv pentru portalul de înrolare digitală a clienților

i. Cerințe pentru implementarea de funcționalități noi în sistemul de management al contractelor de furnizare și facturare

Sistemul de management al contractelor de furnizare și de facturare a suferit extinderi și actualizări cauzate de modificările legislative prevăzute în Ordonanța de urgență nr. 118/2021, privind stabilirea unei scheme de compensare pentru consumul de energie electrică și gaze naturale pentru sezonul rece 2021-2022, precum și pentru completarea Ordonanței Guvernului nr. 27/1996 privind acordarea de facilități persoanelor care domiciliază sau lucrează în unele localități din Munții Apuseni și în Rezervația Biosferei "Delta Dunării", dar și pentru Ordonanța de urgență nr. 3/2022 "pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 118/2021 privind stabilirea unei scheme de compensare pentru consumul de energie electrică și gaze naturale pentru sezonul rece 2021-2022, precum și pentru completarea Ordonanței Guvernului nr. 27/1996 privind acordarea de facilități persoanelor care domiciliază sau lucrează în unele localități din Munții Apuseni și în Rezervația Biosferei "Delta Dunării".

Aceste funcționalități există în prezent în aplicația legacy de management al contractelor de furnizare și de facturare, iar ofertanții trebuie să includă în oferta servicii de suport tehnic, mentenanța corectivă și evolutivă, administrarea, operarea aplicației de management al contractelor de furnizare și facturare clienți casnici și non-casnici. Toată documentația aferentă va fi realizată în limba română și va avea la bază documentația întocmită de ofertantul câștigător la finalizarea serviciilor cerute.

ii. Cerințe tehnice și funcționale cu privire la dezvoltarea de funcționalități noi pentru portalul de înrolare digitală a clienților

Hidroelectrică solicită extindere cu noi funcționalități pentru portalul de înrolare digitală a clienților, astfel încât Hidroelectrică să poată stabili prioritățile funcționalităților implementate, după cum urmează:

- adăugare de funcționalități noi. Până în prezent, au fost identificate următoarele funcționalități care sunt necesare a fi implementate în portalul de înrolare digitală a clienților pentru a limita cât mai mult numărul de excepții care pot apărea la înrolarea digitală automată a clienților:
 - Extinderea portalului cu alte servicii digitale pentru clienți casnici (cu titlu de exemplu):
 - Managementul contractului:
 - Solicitări de plafonări, compensări;
 - Solicitări de eșalonări de plată;

- Evenimente și notificări:
 - Notificarea de reînnoire contract;
 - Notificări cu privire la plăți (întârzieri, încasări);
 - Notificări cu privire la locul de consum (deconectări, reconectări.etc.);
- Extinderea portalului cu alte servicii digitale pentru clienți non-casnici (cu titlu de exemplu):
 - Machetă de introducere clienți în masă cu multiple locuri de consum;
 - Solicități de oferte clienți non-casnici standard și personalizate;
 - Schimbul de documente între Hidroelectrica și clienții non-casnici;
- Dezvoltarea de servicii digitale expuse către agentul Hidroelectrica;
- Extinderea portalului pentru prestatorii de servicii către Hidroelectrica (de exemplu catre call-center sau catre alte entități terțe);

iii. Cerințe tehnice si funcționale cu privire la dezvoltarea de automatizări robotice

În scopul prezentului proiect intră și extinderea automatizărilor robotice în contextul modificărilor de portal servicii digitale Hidroelectrica, respectiv pentru orchestrarea proceselor în toate sistemele productive existente, respectiv consistența și persistența datelor în toate aceste sisteme. Pentru realizarea acestor automatizări, este necesară adăugarea a 5 subscripții de robot neasistat (unattended), a căror valabilitate trebuie să fie aliniată cu celelalte subscripții RPA existente, adică cel puțin până la 31.12.2023.

Datorită faptului că Hidroelectrica nu poate să scaleze numărul de angajați direct proporțional cu numărul de clienți noi contractați, este necesară implementarea de automatizări robotice care să asiste angajații Hidroelectrica în efectuarea sarcinilor zilnice și a task-urilor repetitive.

Astfel, noile automatizări robotice vor fi dezvoltate astfel încât roboții să poată asigura orchestrarea noilor funcționalități disponibile la nivelul portalului de servicii digitale Hidroelectrica către restul sistemelor critice.

În dezvoltarea acestor automatizări trebuie să se țină cont că roboții trebuie să schimbe date cu SAP și Salesforce, respectiv ca roboții trebuie să introducă datele către aceste sisteme. De asemenea, este necesar ca automatizările robotice nou dezvoltate să permită roboților să orchestreze schimbul de date dintre portal și restul de sisteme critice din Hidroelectrica pentru ca portalul să fie în sync cu aceste sisteme.

iv. Cerințe tehnice si funcționale cu privire la aplicația de management a solicitărilor clienților

Hidroelectrica solicită prestarea serviciilor de suport tehnic, mentenanță corectiva si evolutiva pentru aplicația de management a solicitărilor clienților, servicii care vor consta în:

- Administrarea si operarea aplicației de management a solicitărilor clienților;

- Administrarea și operarea bazei de date pentru aplicația de management a solicitărilor clienților;

Totodată, pentru a răspunde necesităților de business ale Hidroelectrica și pentru a asigura transparența necesară, precum și pentru a permite schimbul automat de date între sistemele core, se constată nevoia de extindere a setului de funcționalități pentru aplicația de management a solicitărilor clienților.

II. Aspecte privind datele cu caracter personal

Având în vedere natura datelor gestionate în acest proiect, Ofertantul trebuie să aibă în vedere respectarea Legii nr. 190/18.07.2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și Legea nr. 506/17.11.2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, cu modificările și completările ulterioare.

2 ATRIBUTIILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE FURNIZORULUI

Prestatorul are obligația de a asigura disponibilitatea serviciilor și aplicațiilor după cum urmează:

- Continuarea serviciilor de suport tehnic, administrare, operare și extinderea funcționalităților aplicației de management al contractelor de furnizare, mentenanță corectivă și evolutivă pentru sistemul de management al contractelor de furnizare în regim time&materials, la termenele agreeate împreună cu beneficiarul serviciilor;
- Continuarea serviciilor de suport tehnic și mentenanță corectivă, precum și extindere setului de funcționalități pentru portalul de înrolare digitală a clienților, astfel încât Hidroelectrica să poată stabili prioritățile funcționalităților implementate în regim time&materials, la termenele agreeate împreună cu beneficiarul serviciilor;
- Continuarea serviciilor de suport tehnic și mentenanță corectivă, precum și extindere setului de funcționalități pentru automatizările robotice în contextul noului ecosistem aplicativ din Hidroelectrica pentru a asigura schimbul de date între sistemele existente, respectiv consistența și persistența datelor în toate aceste sisteme, în regim time&materials, la termenele agreeate împreună cu beneficiarul serviciilor. Adăugarea celor 5 subscripții de robot neasistat (unattended), a căror valabilitate trebuie să fie aliniată cu celelalte subscripții RPA existente, adică cel puțin până la 31.12.2023, se va realiza în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la momentul emiterii [ordinului administrativ] pentru demararea serviciilor obiect al contractului.
- Continuarea serviciilor de suport tehnic și mentenanță corectivă, precum și extindere setului de funcționalități pentru aplicația de management a solicitărilor clienților, în regim time&materials, la termenele agreeate împreună cu beneficiarul serviciilor;

Prestatorul va asigura resursele umane, materiale sau alte resurse adiționale în măsura în care necesitatea acestora este obligatorie îndeplinirii contractului, fără a implica costuri suplimentare din partea Autorității Contractante.

Furnizorul se obliga sa respecte prevederile Regulamentului nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice in ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulație a acestor date.

III. ATRIBUTIILE SI RESPONSABILITATELE BENEFICIARULUI

Autoritatea contractanta se obliga sa recepționeze serviciul in conformitate cu prevederile prezentului caiet de sarcini, după efectuarea cu succes a testelor de acceptanta – UAT.

Autoritatea Contractanta se obliga sa plătească fiecare dintre reperatele oferite in baza facturii emise de prestator, in termen de 30(treizeci) de zile calendaristice de la acceptarea facturii la plata emise de Contractor si comunicate la Beneficiar .

Avizarea facturii, Admis/Respins de catre Beneficiar se va face in baza Proceselor Verbale de Acceptanta si a Raportului lunar privind stadiul executiei activitatilor aprobat de Beneficiar.

Autoritatea contractanta se obliga sa pună la dispoziția Furnizorului toate informațiile necesare si infrastructura digitala aferenta in vederea derulării in bune condiții a contractului.

IV. CERINTE PRIVIND IMPLEMENTAREA SI RECEPTIA

Termenul de implementare a soluției este defalcat pe tipuri de activități, după cum urmează:

- Continuarea serviciilor de suport tehnic, administrare, operare si extinderea functionalitatilor aplicatiei de management al contractelor de furnizare, mentenanță corectiva si evolutiva pentru sistemul de management al contractelor de furnizare pentru a susține operaționalizarea completa a Salesforce Sales Cloud si migrarea tuturor datelor in SAP IS-U;
- Extinderea serviciilor de suport tehnic, administrare, operare, mentenanță corectiva si evolutiva pentru sistemul de management al contractelor de furnizare – de la momentul semnării si pana la momentul epuizării numărului de ore-om contractate; decontarea acestor servicii se face lunar in baza situațiilor cu numărul de ore-om consumate si in baza estimărilor de efort aprobate de Hidroelectrica;
- Continuarea serviciilor de suport tehnic si mentenanță corectiva, precum si extindere setului de funcționalități pentru portalul de înrolare digitală a clienților, astfel încât Hidroelectrica sa poată stabili prioritățile funcționalităților implementate – de la momentul semnării si pana la momentul epuizării numărului de ore-om contractate; decontarea acestor servicii se face lunar in baza situațiilor cu numărul de ore-om consumate;
- Continuarea serviciilor de suport tehnic si mentenanță corectiva, precum si extindere setului de funcționalități pentru automatizările robotice în contextul modificărilor de portal servicii digitale Hidroelectrica, respectiv pentru orchestrarea proceselor in toate sistemele productive existente, respectiv consistența și persistența datelor în toate aceste sisteme implementate – de la momentul semnării si pana la momentul epuizării numărului de ore-om contractate; decontarea acestor servicii se face lunar in baza situațiilor cu numărul de ore-om consumate;

- Adăugarea celor 5 subscripții de robot neasistat (unattended), a căror valabilitate trebuie să fie aliniată cu celelalte subscripții RPA existente, adică cel puțin până la 31.12.2023, se va realiza în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la momentul emiterii [ordinului administrativ] pentru demararea serviciilor obiect al contractului. Decontarea acestor subscripții se face la momentul recepției, în baza procesului verbal de recepție/raportului testării, precum și a Declarațiilor de conformitate;
- Continuarea serviciilor de suport tehnic și mentenanță corectivă, precum și extindere setului de funcționalități pentru aplicația de management a solicitărilor clienților – de la momentul semnării și până la momentul epuizării numărului de ore-om contractate; decontarea acestor servicii se face lunar în baza situațiilor cu numărul de ore-om consumate, justificată prin transmiterea pontajelor ce măsoară și înregistrează timpii de execuție a operațiilor de muncă.

Pentru serviciile de dezvoltare funcționalități noi (serviciile oferite în regim ore-om), sunt considerate livrabile în cadrul contractului și vor fi predate Beneficiarului următoarele documente:

- a) Document specificații funcționale pentru serviciile de dezvoltare funcționalități portal și de automatizări robotice;
- b) Planul de testare și scenariile de testare
- c) Document UAT/ Raportul testării

Pentru serviciile recurente de suport (serviciile oferite în regim ore-om), sunt considerate livrabile în cadrul contractului și vor fi predate Beneficiarului următoarele documente:

- a) Raport lunar de suport tehnic pentru aplicația legacy de management al contractelor de furnizare și aplicația de management a solicitărilor clienților, evidența timpului de muncă pentru serviciile oferite în regim ore-om, va fi justificată prin transmiterea pontajelor, ce măsoară și înregistrează timpii de execuție a operațiilor de muncă.

Plata pentru toate serviciile ce fac obiectul contractului se realizează în termen de maximum 30 (treizeci) zile calendaristice de la data acceptanței pentru serviciile de dezvoltare funcționalități noi (serviciile oferite în regim ore-om), respectiv de la data acceptanței lunare pentru serviciile de suport tehnic (serviciile oferite în regim ore-om).

V. Resursele necesare/expertiza necesară pentru realizarea activităților solicitate

Pentru realizarea activităților în cadrul Contractului, Autoritatea Contractantă anticipează că operatorii economici interesați trebuie să dispună de o echipă formată cel puțin din experții menționați mai jos:

Nr.crt	Tip expert solicitat	Număr minim solicitat de experți
1	Manager de proiect	1
2	Expert automatizări robotice	1
3	Expert dezvoltator software aplicație tip CRM	1
4	Expert dezvoltator software frontend portal	1
5	Expert dezvoltator software backend portal	1

Se solicita ca profilele de experți prezentate să îndeplinească următoarele cerințe:

A. Manager de proiect – 1 persoană

- Studii superioare finalizate;
- Experiența specifică dovedită prin participarea în cadrul a cel puțin 2 proiecte similare din punct de vedere al serviciilor implementate, respectiv dezvoltare de portal, dezvoltare / implementare / suport tehnic pentru un sistem de tip CRM sau mass billing / invoicing, implementare de automatizări robotice RPA) a căror valoare cumulată să fie cel puțin egală cu valoarea ofertată. Se puntează suplimentar valorile cumulate ale contractelor care depășesc valoarea ofertată.

Responsabilități în cadrul Contractului	<ul style="list-style-type: none"> a. Managementul contractului, managementul ariei de acoperire, managementul schimbărilor, planificarea proiectului, managementul resurselor, managementul riscurilor și problemelor, managementul comunicării, managementul calității; b. Punct principal de contact în relația cu beneficiarul; c. Alocarea resurselor proiectului; d. Rezolvarea diferitelor probleme în scopul evitării situațiilor de criză; e. Propunerea de soluții în vederea evitării și diminuării riscurilor aferente implementării proiectului; f. Managementul proiectului în ansamblul său care presupune activități de organizare a proiectului, planificare, execuție, monitorizare și control și închidere a proiectului; g. Managementul tuturor activităților: analiza, design, dezvoltare, configurare, testare, implementare, integrare, instruire a personalului și punere în funcțiune a sistemului dezvoltat; h. Alocarea resurselor proiectului; i. Urmărirea realizării alocărilor în proiect și respectării tuturor termenelor limită; j. Propunerea de soluții în vederea evitării și diminuării riscurilor aferente implementării proiectului; k. Livrarea produselor și serviciilor conform graficului stabilit; l. Realizarea rapoartelor de progres ale proiectului.
---	--

B. Expert automatizări robotice – 1 persoană

- Studii superioare finalizate;
- Competențe de nivel profesional în domeniul arhitecturilor de tip RPA pe tehnologia ofertată, respectiv pentru dezvoltarea de automatizări robotice și respectiv pentru orchestrarea automatizărilor robotice dovedite prin prezentarea unei certificări în domeniu emise de către producătorul platformei de automatizare robotica.

- Competențe de nivel profesional în domeniul sistemelor țintă ale automatizărilor robotice, SAP sau Salesforce, dovedite prin prezentarea unei diplome de curs de programare referitoare la dezvoltările specifice ale acestor sisteme țintă, în vederea apelării acestora de către automatizările robotice.
- Experiență specifică dovedită prin participarea în cadrul a cel puțin 2 proiecte/contracte în care a desfășurat activități specifice poziției pentru care a fost propus – orchestrare automatizări și coordonare activități de dezvoltare automatizări robotice, la nivelul fiecărui contract fiind gestionate prin automatizări robotice minim 250.000 de tranzacții aferente unui proces de business. Se punctează suplimentar, dintre contractele prezentate, doar contractul în care au gestionate prin automatizări robotice cele mai multe tranzacții aferente unui proces de business și care depășește pragul minimal de tranzacții de 250.000.

Responsabilități în cadrul Contractului	<ul style="list-style-type: none"> a. Proiectează soluții de arhitectură pentru automatizările robotice b. Participă la analiza detaliată a tuturor aspectelor sau propunerilor ce pot avea un impact semnificativ asupra automatizărilor robotice c. Oferă soluțiile pentru automatizarea proceselor de contractare servicii furnizare între diversele sisteme implicate, inclusiv Salesforce Sales Cloud și SAP IS-U d. Susține definirea scenariilor de testare pentru automatizările robotice e. Coordonează echipa de dezvoltare, alocând instrucțiunile și sarcinile de dezvoltare f. Coordonează testarea internă a automatizărilor robotice g. Asigura suport către echipa de testare Hidroelectrică pentru faza de testare la client (UAT) h. Aloca resursele pentru rezolvarea neconformităților software în perioada de suport tehnic. i. Identificarea riscurilor și problemelor tehnice și a soluțiilor de rezolvare.
---	---

C. Dezvoltator software aplicație CRM / Billing – 1 persoană

- Studii superioare finalizate
- Experiență specifică dovedită prin participarea în cadrul a cel puțin 2 proiecte în care a desfășurat activități specifice poziției pentru care a fost propus – suport tehnic / mentenanță evolutivă aplicație CRM / mass billing în care au fost gestionate minim datele relaționale a cel puțin 250.000 de clienți, respectiv activități de export de date pentru migrarea acestora în alte sisteme, în volum de date relaționale pentru minim 250.000 clienți. Se punctează suplimentar, dintre contractele prezentate, doar contractul în care au gestionate datele relaționale pentru numărul cel mai mare de clienți și depășește pragul minimal de 250.000 de clienți.

Responsabilități în cadrul Contractului	<ul style="list-style-type: none"> a. Oferă soluțiile pentru cerințele funcționale venite din alte sisteme sau din automatizările robotice în ceea ce privește corespondența acestora în aplicația legacy de tip CRM & Billing b. Susține definirea scenariilor de testare pentru cerințele funcționale venite din alte sisteme sau din automatizările robotice în ceea ce privește corespondența acestora în aplicația legacy de tip CRM & Billing c. Coordonează echipa de dezvoltare, alocând instrucțiunile și sarcinile de dezvoltare d. Coordonează testarea internă a dezvoltărilor / modificărilor de la nivelul aplicației legacy de tip CRM & Billing e. Asigura suport către echipa de testare Hidroelectrică pentru faza de testare la client f. Alocă resursele pentru rezolvarea neconformităților software în perioada de suport tehnic. g. Identificarea riscurilor și problemelor tehnice și a soluțiilor de rezolvare. h. Asigura modificările care se impun în baza de date a aplicației legacy CRM & billing i. Dezvolta mecanismele de extragere din baza de date a aplicației legacy CRM & billing cu privire la datele care trebuie migrate către Salesforce Sales Cloud și SAP IS-U j. Exporta obiectele necesare din baza de date a aplicației legacy CRM & billing în formatul solicitat de către Salesforce Sales Cloud și SAP IS-U
---	--

D. Expert dezvoltator software front-end portal – 1 persoană

- Studii superioare finalizate
- Experiență specifică dovedită prin participarea în cadrul a cel puțin 2 proiecte în care a desfășurat activități specifice poziției pentru care a fost propus – dezvoltare frontend portal utilizat de cel puțin 250.000 de clienți. Se punctează suplimentar, dintre contractele prezentate, doar contractul cu numărul cel mai mare de utilizatori externi ai portalului implementat și depășește pragul minimal de 250.000 de clienți.

Responsabilități în cadrul Contractului	<ul style="list-style-type: none"> a. Oferă soluțiile pentru implementarea funcționalităților noi sau pentru modificarea funcționalităților existente la nivelul de frontend al portalului de servicii digitale. b. Susține definirea scenariilor de testare pentru cerințele funcționale noi sau pentru modificarea funcționalităților existente la nivelul de frontend al portalului de servicii digitale. c. Alege instrumentul adecvat pentru programare; d. Evaluează tehnologiile pentru dezvoltarea de noi soluții și implementează dezvoltările solicitate și agreate e. Efectuează testarea internă a dezvoltărilor / modificărilor solicitate și agreate
---	---

	<ul style="list-style-type: none"> f. Asigura suport către echipa de testare Hidroelectrică pentru faza de testare la client g. Rezolva neconformitățile software în perioada de suport tehnic. h. Identificarea riscurilor și problemelor tehnice și a soluțiilor de rezolvare.
--	---

E. Expert dezvoltator software back-end portal – 1 persoană

- Studii superioare finalizate
- Experiență specifică dovedită prin participarea în cadrul a cel puțin 2 proiecte în care a desfășurat activități specifice poziției pentru care a fost propus – dezvoltare backend portal utilizat de cel puțin 250.000 de clienți. Se punctează suplimentar, dintre contractele prezentate, doar contractul cu numărul cel mai mare de utilizatori externi ai portalului implementat și depășește pragul minimal de 250.000 de clienți.

Responsabilități în cadrul Contractului	<ul style="list-style-type: none"> a. Oferă soluțiile pentru implementarea funcționalităților noi sau pentru modificarea funcționalităților existente la nivelul de backend al portalului de servicii digitale. b. Susține definirea scenariilor de testare pentru cerințele funcționale noi sau pentru modificarea funcționalităților existente la nivelul de backend al portalului de servicii digitale. c. Alege instrumentul adecvat pentru programare; d. Evaluează tehnologiile pentru dezvoltarea de noi soluții și implementează dezvoltările solicitate și aprobate e. Efectuează testarea internă a dezvoltărilor / modificărilor solicitate și aprobate f. Asigura suport către echipa de testare Hidroelectrică pentru faza de testare la client g. Rezolva neconformitățile software în perioada de suport tehnic. h. Identificarea riscurilor și problemelor tehnice și a soluțiilor de rezolvare. i. Configurează modificările cu impact la nivelul bazei de date portal
---	--

VI. CERINTE PRIVIND SERVICIILE DE SUPORT TEHNIC

Sistemul de management al contractelor de furnizare și facturare va beneficia de suport tehnic până la momentul epuizării numărului de ore-om contractate. Pentru serviciile de suport tehnic, se solicită ca ofertantul să dispună de un centru de tip helpdesk, apelabil 24x7 și să prezinte procedurile de suport tehnic în cadrul ofertei, inclusiv a aplicației pentru preluarea tichetelor.

VII. CONDIȚII GENERALE, MINIME SI OBLIGATORII

Având în vedere constrângerile expuse în prezentul document, se solicită prezentarea unui număr de 1 până la 5 contracte similare ale căror componente să refere servicii similare prezentului contract și anume:

- mentenanță proactivă, reactivă, evolutivă, servicii de suport tehnic pentru o aplicație de tip CRM care a gestionat cel puțin 250.000 de clienți sau pentru o facturare în masă care a emis cel puțin 250.000 de facturi emise lunar.
- respectiv, servicii de dezvoltare portal public pe tehnologia oferită, expus pentru cel puțin 250.000 de utilizatori externi
- respectiv, servicii de implementare de automatizări robotice pe tehnologia oferită care au gestionat cel puțin 250.000 de tranzacții / operațiuni
- respectiv livrare subscripții roboți software UiPath

a căror valoare cumulată să fie de minimum 398.850 EURO fără TVA, încheiate cu succes în ultimii 3 ani, calculați de la data depunerii ofertelor.

Cerințele formulate se consideră minime și obligatorii. Oferta va fi considerată neconformă în condițiile în care nu satisface corespunzător cerințele caietului de sarcini.

Ofertantul trebuie să îndeplinească cumulativ toate condițiile specificate în prezentul caiet de sarcini.

Ofertantul se obligă să asigure securitatea (confidențialitatea, integritatea și disponibilitatea) datelor autorității contractante la care va avea acces.

Cerințele descrise în această documentație sunt minime și obligatorii, iar fiecare Ofertant trebuie să descrie detaliat și complet într-o matrice de conformitate modul de realizare / satisfacere a fiecărei cerințe sau specificații. Nerespectarea oricărei cerințe din prezentul caiet de sarcini atrage după sine descalificarea ofertei. Nu sunt acceptate ca răspunsuri conforme răspunsurile de tip DA sau NU. Fiecare afirmație din oferta tehnică trebuie să fie clar exprimată, să nu dea alternative sau să nu indice drept soluție materiale publicitare (broșuri, site-uri WEB etc.) generale.

Oferta va fi redactată în limba română.

VIII. Aspecte organizatorice

Așa cum este menționat și în capitolele anterioare, Hidroelectrică solicită următoarele componente majore pentru acest proiect :

- Continuarea serviciilor de suport tehnic, administrare, operare și extinderea funcționalităților aplicației de management al contractelor de furnizare, mentenanță corectivă și evolutivă pentru sistemul de management al contractelor de furnizare pentru a susține operaționalizarea completă a Salesforce Sales Cloud și migrarea tuturor datelor în SAP IS-U;

- Extinderea serviciilor de suport tehnic, administrare, operare, mentenanță corectivă și evolutivă pentru sistemul de management al contractelor de furnizare – de la momentul semnării și până la momentul epuizării numărului de ore-om contractate ;
- Continuarea serviciilor de suport tehnic și mentenanță corectivă, precum și extinderea setului de funcționalități pentru portalul de înrolare digitală a clienților, astfel încât Hidroelectrica să poată stabili prioritățile funcționalităților implementate – de la momentul semnării și până la momentul epuizării numărului de ore-om contractate
- Continuarea serviciilor de suport tehnic și mentenanță corectivă, precum și extindere setului de funcționalități pentru automatizările robotice în contextul modificărilor de portal servicii digitale Hidroelectrica, respectiv pentru orchestrarea proceselor în toate sistemele productive existente, respectiv consistența și persistența datelor în toate aceste sisteme implementate – de la momentul semnării și până la momentul epuizării numărului de ore-om contractate
- Adăugarea celor 5 subscripții de robot neasistat (unattended), a căror valabilitate trebuie să fie aliniată cu celelalte subscripții RPA existente, adică cel puțin până la 31.12.2023, se va realiza în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la momentul emiterii [ordinului administrativ] pentru demararea serviciilor obiect al contractului.
- Continuarea serviciilor de suport tehnic și mentenanță corectivă, precum și extindere setului de funcționalități pentru aplicația de management a solicitărilor clienților – de la momentul semnării și până la momentul epuizării numărului de ore-om contractate.

Furnizorul trebuie să propună o modalitate de lucru ținând cont de planul de cerințe, bazat pe experiența sa anterioară și cele mai bune practici din alte proiecte similare și, de asemenea, pe baza mediului actual al beneficiarului.

IX. Perioada de ramp-up (planul de transfer al cunoștințelor)

Pentru realizarea serviciilor descrise în prezentul document este necesar ca ofertantul declarat câștigător (furnizorul) să treacă printr-o sesiune de transfer de cunoștințe dinspre echipa Beneficiarului în care să cunoască sistemele existente, configurația acestora, funcționalitățile existente, integrările dintre sisteme, automatizările robotice existente etc. Furnizorul este responsabil pentru înțelegerea situației curente și asigurarea perioadei de ramp-up, fără costuri suplimentare pentru achizitor.

Furnizorul are obligativitatea ca în termen de maxim 14 zile de la semnarea contractului, la solicitarea Beneficiarului, să realizeze transferul de cunoștințe către echipă tehnică desemnată de Furnizor în cadrul ofertei în ceea ce privește sistemele implicate în prezentul proiect.

Perioada de ramp-up de maxim 14 zile este necesară pentru ca echipa desemnată a ofertantului declarat câștigător să poată să cunoască îndeaproape sistemele core ale Hidroelectrica, care sunt parte a prezentului proiect, respectiv interacțiunile și schimbul de date între aceste sisteme. În timpul perioadei de transfer de cunoștințe către echipa ofertantului declarat câștigător, Hidroelectrica va pune la dispoziție personal care cunoaște sistemele in-scope. Este în sarcina ofertantului desemnat câștigător alocarea de personal propriu, calificat, care să poată să preia cunoștințele dobândite în timpul perioadei de ramp-up și să poată implementa cerințele din acest caiet de sarcini.

X. Instrucțiuni pentru întocmirea ofertei financiare

Așa cum este menționat și în capitolele anterioare, Hidroelectrică solicită următoarele componente majore pentru acest proiect:

1. Servicii în regim *time & materials*, exprimate ca volum de ore-om pentru:
 - a. Continuarea serviciilor de suport tehnic, administrare, operare și extinderea funcționalităților aplicației de management al contractelor de furnizare, mentenanță corectivă și evolutivă pentru sistemul de management al contractelor de furnizare pentru a susține operaționalizarea completă a Salesforce Sales Cloud și migrarea tuturor datelor în SAP IS-U;
 - b. Extinderea serviciilor de suport tehnic, administrare, operare, mentenanță corectivă și evolutivă pentru sistemul de management al contractelor de furnizare – de la momentul semnării și până la momentul epuizării numărului de ore-om contractate ;
 - c. Continuarea serviciilor de suport tehnic și mentenanță corectivă, precum și extindere setului de funcționalități pentru portalul de înrolare digitală a clienților, astfel încât Hidroelectrică să poată stabili prioritățile funcționalităților implementate – de la momentul semnării și până la momentul epuizării numărului de ore-om contractate
 - d. Continuarea serviciilor de suport tehnic și mentenanță corectivă, precum și extindere setului de funcționalități pentru automatizările robotice în contextul modificărilor de portal servicii digitale Hidroelectrică, respectiv pentru orchestrarea proceselor în toate sistemele productive existente, respectiv consistența și persistența datelor în toate aceste sisteme implementate – de la momentul semnării și până la momentul epuizării numărului de ore-om contractate
 - e. Continuarea serviciilor de suport tehnic și mentenanță corectivă, precum și extindere setului de funcționalități pentru aplicația de management a solicitărilor clienților – de la momentul semnării și până la momentul epuizării numărului de ore-om contractate.
2. Adăugarea celor 5 subscripții de robot neasistat (unattended), a căror valabilitate trebuie să fie aliniată cu celelalte subscripții RPA existente, adică cel puțin până la 31.12.2023, se va realiza în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la momentul emiterii [ordinului administrativ] pentru demararea serviciilor obiect al contractului.

Prețurile pentru componenta 2 vor fi oferite ca preț fix.

Ofertele financiare vor fi calculate ca suma între elementele care se exprimă ca și preț fix și cele care se exprimă în regim *time & materials*, după cum urmează:

1. Prețul de tip *time & materials* pentru componenta 1 - pentru extinderea serviciilor de suport tehnic, administrare, operare, mentenanță corectivă și evolutivă pentru sistemul de management al contractelor de furnizare și facturare, respectiv pentru serviciile de mentenanță evolutivă pentru platforma de înrolare digitală a clienților, astfel încât Hidroelectrică să poată stabili prioritățile funcționalităților implementate), cât și pentru dezvoltarea de automatizări robotice, până la epuizarea numărului de ore-om contractate, respectiv pentru asigurarea serviciilor de suport tehnic, mentenanță corectivă și evolutivă pentru aplicația de management a solicitărilor clienților, Ofertanții vor trebui să completeze o rată medie pentru toate tipurile de resurse

propușe, cu mențiunea ca ofertele financiare de tip time & materials pentru componenta 1 trebuie să asigure disponibilitatea pentru un număr de 6.800 ore-om

2. Prețul fix al ofertei va consta în prețul fix pentru componenta 2 pentru cele 5 subscripții de robot unattended;

Nota: Ofertele financiare calculate ca suma între elementele care se exprimă ca și preț fix și cele care se exprimă în regim time & materials nu trebuie să depășească bugetul indicat în fișa de date a achiziției.

XI. Factori de evaluare. Algoritm de calcul

Criteriul de atribuire este cel mai bun raport calitate-preț.

Evaluarea ofertelor se va face în ordinea descrescătoare a punctajului total obținut din punctajul tehnic și financiar, pentru fiecare dintre criteriile respective. Oferta care obține cel mai mare număr de puncte va fi declarată câștigătoare.

Evaluarea ofertelor se va realiza pe baza următoarelor criterii și a punctajul aferent obținut de fiecare ofertă evaluată.

Punctajul total acordat pentru fiecare ofertă se calculează pe baza formulei:

Punctaj Total Ofertant A = 1. Punctaj „Prețul ofertei” Ofertant A + 2. Punctaj „Perioada de ramp-up” Ofertant A.

Criteriile de evaluare propuse sunt:

Nr. crt.	Factor de evaluare	Punctaj
1.	Prețul ofertei	70
2.	Perioada de ramp-up	30
Total		100

Toate calculele se vor face cu 2 zecimale, iar rotunjirile se vor face conform funcției ROUND din Microsoft Excel — ROUND(formula, 2) — pentru fiecare din calculele aferente evaluării ofertelor.

Funcția ROUND se va aplica pentru întreaga formulă de calcul, pentru fiecare etapă a calculului.

În cazul în care 2 sau mai multe oferte eligibile obțin același punctaj total, care le clasează pe primul loc, atunci se va solicita o nouă ofertă financiară ofertanților clasati pe primul loc.

Descrierea modalității de punctare a factorului de evaluare „Prețul ofertei”:

Nr.	Factor de evaluare	Modalitate de punctare	Punctaj maxim
1	Prețul ofertei	<p>Punctajul financiar se acorda astfel:</p> <p>a. Pentru cel mai mic dintre preturile ofertate se acorda 70 de puncte;</p> <p>b. Pentru alt preț decât cel prevăzut la litera a) se acorda punctaj astfel: Punctaj Financiar Ofertant A = $\frac{\text{Preț minim ofertat}}{\text{Preț Ofertant A}} \times 70$.</p> <p>Se vor compara preturile fără TVA prezentate in propunerea financiara.</p>	70

2.Descrierea modalității de punctare a factorului de evaluare „ Perioada de ramp-up”:

Nr.	Factor de evaluare	Modalitate de punctare	Punctaj maxim
2	Perioada de ramp-up	<p>Punctajul se acorda astfel:</p> <p>a. Pentru cea mai mică perioadă de ramp-up, dar mai mica decat cea solicitata ca cerinta minima de 14 zile, se acordă 30 de puncte;</p> <p>b. Pentru altă perioadă (dar tot mai mica de 14 zile) decât cea prevăzută la litera a), se acorda punctaj astfel:</p> <p>Punctaj Ofertant A = $\frac{\text{Perioadă minimă ofertată}}{\text{Perioadă Ofertant A}} \times 30$.</p> <p>Se vor compara perioadele în zile prezentate in propunerea fiecărui ofertant.</p> <p>Pentru perioada de 14 zile oferta este conforma, dar nu se puncteaza, iar pentru pentru o perioada mai mare de 14 zile oferta este neconforma.</p>	30

APROBAT,
 Livia-Elena VALS
 Manager Departament Furnizare

Andrei LARION
 Manager Dep. IT si Comunicatii

Intocmit,
 Marius CORNOIU
 Sef Serviciu Furnizare Hateg