

NR. DSA 42/04.06.2026

Aprobat,

Președinte ADR  
Aurel-Cătălin GIULESCU

## Caiet de sarcini

Servicii de suport, asistență tehnică și mentenanță software pentru asigurarea menținerii în parametrii optimi de funcționare a Sistemului Informatic de Atribuire Electronică în Transporturi (SIAE).

### Cuprins

<b>1. INTRODUCERE.....</b>	<b>3</b>
<b>2. CONTEXTUL REALIZĂRII ACESTEI ACHIZIȚII DE SERVICII.....</b>	<b>3</b>
2.1. INFORMAȚII DESPRE AUTORITATEA CONTRACTANTĂ .....	3
2.2. INFORMAȚII DESPRE CONTEXTUL CARE A DETERMINAT ACHIZIȚIONAREA SERVICIILOR.....	3
2.3. INFORMAȚII DESPRE BENEFICIILE ANTICIPATE DE CĂTRE AUTORITATEA CONTRACTANTĂ .....	6
<b>3. DESCRIEREA SERVICIILOR SOLICITATE.....</b>	<b>7</b>
3.1. DESCRIEREA SITUAȚIEI ACTUALE LA NIVELUL AUTORITĂȚII CONTRACTANTE .....	7
3.2. OBIECTIVUL GENERAL LA CARE CONTRIBUIE LA REALIZAREA SERVICIILOR .....	7
3.3. OBIECTIVUL SPECIFIC LA CARE CONTRIBUIE LA REALIZAREA SERVICIILOR .....	7
3.4. SERVICIILE SOLICITATE: ACTIVITĂȚILE CE VOR FI REALIZATE .....	8
3.4.1. MENTENANȚA PREVENTIVĂ.....	9
3.4.2. MENTENANȚA CORECTIVĂ .....	10
3.4.4. ÎNTREȚINERE BAZĂ DE DATE.....	14
3.4.5. ASIGURAREA SUPTORULUI TEHNIC PENTRU MONITORIZAREA ȘI ACTUALIZAREA PERIODICĂ A DATELOR PRELUATE DE LA AUTORITATEA RUTIERĂ ROMÂNĂ (ARR).....	14
3.4.6. GESTIUNE CERTIFICATE DIGITALE .....	14
3.4.7. RAPORTARE SUPLIMENTARĂ .....	14
3.4.8. ÎNTREȚINERE APLICAȚII CONEXE .....	14
3.4.9. SUPTOR ACTIV OPERARE SIAE .....	15
3.5. REZULTATELE CARE TREBUIE OBTINUTE ÎN URMA PRESTĂRII SERVICIILOR.....	15
3.6. ATRIBUȚIILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE PĂRȚILOR .....	15
<b>4. RISCURILE CARE POT FI IDENTIFICATE ÎN DERULAREA CONTRACTELOR SUBSECVENTE .....</b>	<b>16</b>
<b>5. PLAN DE LUCRU PENTRU ACTIVITĂȚILE/SERVICIILE SOLICITATE ȘI MODALITATEA DE PRESTARE A ACESTORA .....</b>	<b>17</b>
6. LOCUL ȘI DURATA DESFĂȘURĂRII ACTIVITĂȚILOR .....	20
<b>7. RESURSELE NECESARE/EXPERTIZA NECESARĂ PENTRU REALIZAREA ACTIVITĂȚILOR ÎN ACORDUL CADRU ȘI OBTINEREA REZULTATELOR.....</b>	<b>20</b>

7.1	NUMĂRUL DE EXPERTI PE CATEGORIE DE EXPERTIZĂ .....	20
7.2	PROFILUL EXPERTILOR PRINCIPALI .....	21
7.3	INFRASTRUCTURA PRESTATORULUI NECESARĂ PENTRU DESFĂȘURAREA ACTIVITĂȚILOR CONTRACTULUI.....	25
7.4	INFRASTRUCTURA ȘI RESURSELE DISPONIBILE LA NIVEL DE AUTORITATE CONTRACTANTĂ PENTRU ÎNDEPLINIREA CONTRACTULUI.....	25
<b>8.</b>	<b>CADRUL LEGAL CARE GUVERNEAZĂ RELAȚIA DINTRE AUTORITATEA CONTRACTANTĂ ȘI CONTRACTANT (INCLUSIV ÎN DOMENIILE MEDIULUI, SOCIAL ȘI AL RELAȚIILOR DE MUNCĂ.....</b>	<b>27</b>
<b>9.</b>	<b>MANAGEMENTUL/GESTIONAREA CONTRACTULUI ȘI ACTIVITĂȚI DE RAPORTARE ÎN CADRUL CONTRACTULUI.....</b>	<b>28</b>
9.1	GESTIONAREA RELAȚIEI DINTRE PRESTATOR ȘI AUTORITATEA CONTRACTANTĂ.....	28
9.2	ACCEPTAREA REZULTATELOR PARȚIALE ȘI FINALE ÎN CADRUL CONTRACTULUI .....	29
9.2.1	RECEPȚIA PENTRU SERVICIILE DE MENTENANȚĂ PREVENTIVĂ ȘI CORECTIVĂ.....	29
9.2.2	RECEPȚIA PENTRU SERVICII DE MENTENANȚĂ EVOLUTIVĂ .....	30
<b>10.</b>	<b>BUGETUL ACORDULUI-CADRU ȘI EFECTUAREA PLĂȚILOR ÎN CADRUL CONTRACTELOR SUBSECVENTE ÎNCHEIATE ÎN PERIOADA DE VALABILITATE A ACORDULUI CADRU .....</b>	<b>31</b>
<b>ANEXA NR. 1</b>	.....	<b>33</b>
<b>ANEXA NR. 2</b>	.....	<b>39</b>

## 1. Introducere

În cadrul acestei proceduri, AUTORITATEA PENTRU DIGITALIZAREA ROMÂNIEI îndeplinește rolul de Autoritate Contractantă, respectiv Achizitor în cadrul Acordului Cadru.

Scopul prezentei proceduri de atribuire este acela de a asigura servicii de suport, asistență tehnică și mentenanță pentru menținerea în parametrii optimi de funcționare a Sistemului Informatic de Atribuire Electronică în Transporturi (SIAE) prin atribuirea unui acord-cadru cu o valabilitate de 24 luni.

## 2. Contextul realizării acestei achiziții de servicii

### 2.1. Informații despre Autoritatea Contractantă

Autoritatea contractantă este Autoritatea pentru Digitalizarea României, denumită în continuare ADR, cu rolul de a realiza și coordona implementarea strategiilor și a politicilor publice în domeniul transformării digitale și societății informaționale.

Autoritatea pentru Digitalizarea României (ADR) funcționează în baza HG nr. 89/2020. În contextul importanței tot mai mari a tehnologiilor și a infrastructurilor digitale în viața noastră, misiunea ADR este esențială. Transformarea digitală înseamnă optimizarea modului de lucru și a procedurilor pentru o productivitate mai ridicată în administrație. De la înființarea sa, ADR a avut rezultate consistente ce reprezintă fundamentul procesului de transformare digitală a administrației publice. Acest proces urmează liniile de dezvoltare cuprinse în Politica Publică de e-guvernare - foaia de parcurs a digitalizării pentru următorii 10 ani - document finalizat de ADR și aprobat de Guvernul României în iunie 2021.

În România, transformarea digitală este esențială pentru sectorul public și pentru mediul privat.

În sectorul public, transformarea digitală nu înseamnă transpunerea birocrăției în mediul digital, ci optimizarea modului de lucru și a procedurilor, pentru o productivitate mai ridicată în administrație.

Obiectivul transformării digitale a administrației este de a aduce beneficii economice și sociale durabile prin construirea infrastructurii IT necesare statului român, în primul rând. ADR dezvoltă și operează Sistemul Informatic pentru Atribuirea Electronică în transporturi - SIAE.

### 2.2. Informații despre contextul care a determinat achiziționarea serviciilor

Sistemul de atribuire electronică în transporturi SIAE reprezintă o infrastructură informatică ce permite atribuirea electronică a autorizațiilor de transport internațional rutier de marfă, disponibilă la adresa [www.autorizatiiauto.ro](http://www.autorizatiiauto.ro).

SIAE a fost lansat în noiembrie 2003 și funcționează în baza HG nr. 1173/2003 (ultima revizie în 2012) privind atribuirea electronică și distribuția autorizațiilor de transport rutier internațional de marfă, fiind dezvoltat în permanentă atât pentru implementarea de noi module necesare în eficientizarea fluxurilor specific.

Prin SIAE s-au alocat electronic aproximativ 1.846.043 autorizații bilaterale și terță și se verifică anual cererile operatorilor de transport, pentru alocarea a peste 2500 autorizații CEMT.

În scopul dezvoltării și creșterii eficienței interoperabilității sistemelor informatice, a creșterii eficienței procesului de alocare a autorizațiilor pentru transportul internațional de marfă și atribuire curse și trasee pentru transport intern de persoane, în anul 2014 a fost implementat un proiect finanțat din fonduri nerambursabile europene care a condus la

crearea unei infrastructuri informatice moderne, printre ale cărei noi funcționalități se numără:

- Designul sistemului informatic a fost modificat, fiind ușor de folosit și intuitiv, de exemplu, secțiuni disponibile atât pe partea dedicată operatorilor de transport rutier internațional marfă: AUTENTIFICARE / AM UITAT PAROLA / CONT NOU / DESCARCĂ CERTIFICAT.
- A fost realizată interconectarea cu alte sisteme informatice din administrația publică: Autoritatea Rutieră Română, fiind obținută o reducere substanțială a timpului necesar pentru tranzacționarea și importul datelor;
- Au fost implementate module noi, printre care: modulul certificate digitale, îmbunătățirea securității prin criptarea tuturor parolelor la nivelul bazei de date, încărcarea anunșurilor care apar în paginile publice.

În SIAE sunt înscrși peste 7600 utilizatori, aceștia reprezentând operatori ce au ca activitate transportul rutier internațional de marfă.

Totodată, SIAE a fost dezvoltat și ulterior anului 2014, fiind implementate și alte module, cum ar fi CEMT - pentru transparența și fluidizarea fluxului de alocare al acestui tip de autorizații, ea putând fi vizualizată și în contul pe care operatorii îl au în SIAE, SUPLIMENTARE AUTORIZAȚII - secțiune vizibilă și în contul operatorilor, a fluidizat și scurtat procesul de punere pe disponibil al autorizațiilor, PLĂȚI - s-a eficientizat și scurtat procesul de alocare al autorizațiilor pentru transportul internațional de marfă. În continuare se au în vedere noi dezvoltări pe partea ce implică activitatea de transport transport internațional de marfă.

#### Descriere Platformă:

Sistemul Informatic de Atribuire Electronică în transporturi (SIAE) are rolul de a oferi posibilitatea operatorilor de transport licențiați, care au ca obiect de activitate transportul internațional de marfă, prin alocarea electronică a diferitelor tipuri de autorizații necesare efectuării curselor și apoi distribuirea fizică a acestora.

Pentru transportul rutier internațional de marfă, atribuirea autorizațiilor de transport se face ținând cont de "valoarea de piața" a operatorilor de transport, care se calculează pe baza numărului de autovehicule licențiate deținute.

Un utilizator înregistrat în SIAE reprezintă o companie ce prestează activități legale de transport. Principalele drepturi pe care le are un utilizator SIAE sunt următoarele:

- rezervarea unui traseu compus din una sau mai multe autorizații - în funcție de rută
- confirmare traseu
- cerere eliberare pentru autorizațiile cuprinse în traseul definit
- anulare rezervare traseu definit
- cerere eliberare pentru autorizații terță (a treia țară - TERȚĂ în traseul ȚARĂ PLECARE-ȚARĂ DESTINAȚIE)

Astfel, orice operator de transport rutier internațional de marfă înregistrat va putea consulta în SIAE, în orice moment, folosind datele personale de identificare (cont utilizator și parola utilizator), parcul propriu licențiat, traseele efectuate, autorizațiile disponibile, rezervările efectuate și perioada de valabilitate a acestora, precum și toate autorizațiile eliberate și statusul acestora (data de alocare, returnate/alocate).

În vederea atribuirii autorizațiilor de transport rutier internațional de marfă, operatorii de transport vor parcurge următoarele etape:

- Înregistrarea în SIAE prin crearea unui cont și generarea unui certificat digital de acces;
- Vizualizarea parcului licențiat preluat de la ARR
- Vizualizarea autorizațiilor disponibile;
- Efectuarea rezervării de traseu și a confirmării acestuia
- Depunerea cererii de eliberare a autorizațiilor cuprinse în traseul definit;
- Ridicarea autorizației alocată electronic;

Un operator de transport poate să își aleagă traseul dorit în funcție de autorizațiile din fiecare tip disponibile în contul său din SIAE, luând în calcul și stocul fizic existent și a potențialului său de transport.

Potențialul de transport al unui operator înscris în SIAE reprezintă capacitatea acestuia de a efectua, la un moment dat, transporturi rutiere internaționale de marfă cu autovehiculele din parcul eligibil propriu, corelată cu indicele de comportament;

Indicele de comportament reprezintă atributul operatorului de transport care reflectă modul de comportament al acestuia în utilizarea autorizațiilor de transport rutier internațional de marfă și în achitarea debitelor către instituțiile statului.

Stocul fizic existent la un moment dat este afișat pe partea publică a site-ului [www.autorizatiiauto.ro](http://www.autorizatiiauto.ro), în cadrul secțiunii DISPONIBIL AUTORIZAȚII.

Pentru aceasta va construi ruta dorită alegând autorizațiile țărilor de pe traseu în funcție de preferințele proprii și restricțiile de stoc existente la momentul respectiv.

Odată aleasă o autorizație, aceasta este scăzută din stocul fizic existent și este atribuită operatorului respectiv. Pentru ca atribuirea să fie definitivă, operatorul de transport va mai parcurge o serie de etape (validarea traseului, confirmarea acestuia în termen de maxim 72 ore, efectuarea cererii de eliberare autorizațiilor cuprinse în traseul definit).

După ce se efectuează transportul, operatorul de transport are obligația de a returna autorizațiile folosite, în termenul legal (45 zile+5 zile de la alocarea electronică). Fiecare operator va putea să verifice în contul din SIAE corectitudinea datelor cu care este înregistrat, putând face corecturi asupra acestora, având posibilitatea de editare sau va semnala eventualele informații înregistrate greșit.

În fiecare lună se va stabili un stoc/număr de autorizații (în funcție de numărul de autorizații care alcătuiesc contingentele pe diferite tipuri sau țări), care vor putea fi distribuite operatorilor de transport. Stabilirea acestui stoc/număr se face pe baza datelor statistice existente și este urmată de stabilirea disponibilului atât pentru fiecare clasă, cât și pentru fiecare operator. Autorizațiile care sunt deficitare vor avea un regim special de alocare, ele putând fi folosite doar de acei operatori care în luna precedentă au estimat ca vor avea nevoie de ele, accesând secțiunea PREFERINȚE TRASEE în contul lor unde definesc prin procente puse pe trasee de tranzit sau/și pe țările de destinație/țară terță, necesarul estimat.

Punerea pe disponibil a autorizațiilor suplimentare față de cele alocate în prima zi a fiecărei luni se face pe baza transmiterii prin intermediul SIAE, din contul operatorului solicitant, a unei CERERI DE SUPLIMENTARE.

Aceasta este analizată de către operatorii SIAE care vor suplimenta contul operatorului solicitant cu tipul de autorizație și cantitatea selectată, sau îi vor transmite acestuia eventuale OBSERVAȚII, prin intermediul cererii transmise electronic, în secțiunea dedicată. Operatorul de transport va putea consulta în orice moment, având un certificat

digital activ, istoricul cererilor de suplimentare transmise prin intermediul sistemului informatic și a răspunsurilor sau observațiilor primite în urma procesării acestora.

Pentru fiecare traseu definit pentru care s-a facut cerere de eliberare, se vor întreprinde toate acțiunile necesare pentru eliberarea fizică a autorizațiilor. Dacă se constată anumite disfuncționalități în selectarea țărilor ce alcătuiesc un traseu, acesta se poate anula, motivul anulării fiind transmis prin poșta electronică operatorului de transport implicat.

Pentru o bună monitorizare a aplicației și pentru rezolvarea eventualelor conflicte, toate acțiunile operatorilor de transport vor fi înregistrate într-un jurnal, care va putea fi accesat doar de către administratorul sistemului.

Secțiunea publică a aplicației, accesibilă oricărui utilizator cu acces la internet, asigură în principal două funcționalități:

**Transparența alocărilor** - Această secțiune oferă posibilitatea oricărei persoane interesate să urmărească modul în care se face împărțirea transportatorilor pe clase, în funcție de numărul de mașini licențiate deținute în luna curentă, cum se face alocarea în luna curentă a autorizațiilor, care este situația stocului total de autorizații la un moment dat și dintr-un anumit tip, care sunt autorizațiile obținute de fiecare transportator în cursul anului curent sau istoricul acestora din anii anteriori.

**Informarea transportatorilor** - Fiecare persoană interesată poate vizualiza anunțurile evenimentelor care apar în sistem, noutățile oferite de sistem, detalii cu caracter general și lista formularelor cu care se operează pentru diferite activități. Aceste formulare sunt necesare atât transportatorilor care sunt deja înregistrați în sistem, cât și celor care intenționează să se înregistreze.

Totodata, o alta categorie de autorizații, o reprezinta autorizațiile CEMT. După primirea de la Ministerul transporturilor și Infrastructurii (MTI) a listei cu aprobări ale Comisiei CEMT /adrese individuale cu aprobări alocare CEMT, operatorii de transport care figurează pe acele liste/aprobări individuale, primesc de la operatorii SIAE/admin permisiune de trimitere solicitare de alocare a acestui tip de autorizații.

Operatorul de transport se autentifică în SIAE cu credențialele definite, accesează secțiunea dedicată, încarcă dovada de plată pentru autorizațiile aprobate, selectează numărul acestora și salvează cererea. El va fi notificat automat de SIAE, pentru fiecare stadiu în care se află autorizațiile CEMT.

### 2.3. Informații despre beneficiile anticipate de către Autoritatea Contractantă

Funcționarea SIAE în condiții optime aduce cu sine o serie de beneficii importante, atât pentru operatorii de transport marfă cât și pentru operatorul sistemului :

**libera concurență**, astfel încât orice operator de transport rutier să aiba dreptul de a deveni, în condițiile legii, titular de autorizații de transport rutier internațional de marfă;

**transparența**, respectiv punerea la dispoziția tuturor celor interesați a informațiilor referitoare la aplicarea procedurii electronice;

**tratament egal** prin aplicarea în mod nediscriminatoriu a criteriilor de selecție pentru atribuirea autorizațiilor de transport rutier internațional de marfă, astfel încât orice operator de transport să aibă șanse egale de a i se atribui autorizații;

**economie de resurse** (umane, materiale) și **de timp** pentru realizarea alocării de autorizații;

### 3. Descrierea serviciilor solicitate

#### 3.1. Descrierea situației actuale la nivelul Autorității Contractante

SIAE gestionează trei aplicații publice:

- [www.autorizatiiauto.ro](http://www.autorizatiiauto.ro) - portal care face publice informații pentru publicul larg - informații ce asigură transparența proceselor de alocare/atribuire - și acces autentificat la aplicația de transport marfă.
- **Autorizații TIR** (<https://www.autorizatiiauto.ro/AutorizatiiTir/Home.aspx>) - aplicație web destinată operatorilor de transport internațional de marfă care pot rezerva și confirma rezervări, solicita eliberarea sau anularea de autorizații. Orice transportator înregistrat va putea consulta în aplicația SIAE, în orice moment, autorizațiile disponibile, rezervările efectuate și perioada de valabilitate a acestora, precum și toate autorizațiile deja eliberate.

#### Autorizații TIR

Autorizații TIR este o aplicație web care permite desfășurarea fluxului de alocare a autorizațiilor de transport internațional de marfă. Aceasta permite operatorilor de transport următoarele acțiuni:

- Vizualizarea informațiilor proprii (profil)
- Vizualizarea autorizațiilor disponibile
- Efectuarea rezervării de traseu
- Depunerea cererii de eliberare a autorizației (autorizațiilor) cerute
- Stabilirea preferințelor pentru luna următoare
- Administrarea cererilor de autorizații
- Depunerea cererii de eliberare a autorizației (autorizațiilor CEMT) precum și vizualizarea întregului flux parcurs în vederea eliberării acestor autorizații

#### 3.2 Obiectivul general la care contribuie la realizarea serviciilor

Asigurarea serviciilor de mentenanță și suport tehnic SIAE are ca obiectiv general eficientizarea furnizării de servicii online către operatorii de transport internațional marfă prin creșterea gradului de transparență, a performanței operaționale a sistemului și a eficienței menținerii și introducerii de noi mecanisme care să mențină la parametri optimi de funcționare, respectiv să simplifice și să eficientizeze procesul de utilizare al platformei.

#### 3.3 Obiectivul specific la care contribuie la realizarea serviciilor

Prin achiziția serviciilor descrise în prezentul document, Autoritatea Contractantă urmărește atingerea următoarelor obiective specifice:

- rezolvarea problemelor apărute în sistem, pentru evitarea impactului în derularea operațiunilor zilnice;
- asigurarea la cererea autorității contractante a serviciilor de mentenanță evolutivă și dezvoltare de noi funcționalități;
- remedierea unor probleme existente, consultare și implementare de soluții;
- asistență cu privire la infrastructură în ceea ce privește arhitectura, proceduri operaționale, proces de administrare, configurație sistem;

- dezvoltarea de funcționalități suplimentare, în funcție de necesitățile Autorității Contractante generate de modificările legislative și de regulamente sau necesitățile utilizatorilor interni sau externi cu care ADR interacționează.
- funcționarea normală a funcționalităților SIAE, pentru a permite desfășurarea corectă și continuă a activităților specifice instituției;
- minimizarea sau eliminarea consecințelor datorate întreruperii funcționării sistemului sau funcționării defectuoase a acestuia.

### 3.4 Serviciile solicitate: activitățile ce vor fi realizate

Activitatea de suport și mentenanță a Sistemului de Atribuire Electronică în Transporturi presupune efectuarea unor operațiilor zilnice și periodice (lunare) care să asigure funcționarea în bune condiții a întregului sistem precum și alocarea autorizațiilor de transport internațional de marfă, după cum urmează:

#### Întreținere bază de date

Periodic, prestatorul va asigura suport tehnic pentru o serie de operații specifice de întreținere a bazelor de date pentru a asigura consistența datelor și pentru a asigura posibilitatea furnizării unui istoric al evoluției acestor baze de date (back-up, script-uri de verificare, de actualizare, optimizare și organizare eficientă a datelor, etc.) precum și arhivarea lor pe suport electronic ce va fi predat operatorului SIAE -ADR.

Asigurarea suportului tehnic pentru monitorizarea și actualizarea periodică a datelor preluate de la Autoritatea Rutieră Română (ARR)

Înainte de alocarea lunară sau la cererea operatorilor de transport, ARR introduce în aplicația SIAE o serie de informații care sunt esențiale pentru alocarea autorizațiilor de transport marfă. Este vorba de lista operatorilor care au dreptul legal să efectueze activitatea de transport internațional de marfă, precum și lista autovehiculelor licențiate care pot fi folosite pentru aceste activități. De asemenea, sunt furnizate o serie de alte informații administrative despre operatorii de transport (număr mașini licențiate, grad clasificare, grad de poluare, etc.). Prestatorul va asigura suport tehnic și va verifica eventuale erori generate de importul automat de date și de a remedia aceste erori dacă ele sunt generate de către SIAE.

#### Gestiune certificate digitale

Certificatele digitale folosite pentru accesarea aplicației sunt integrate în aplicație și livrate într-o formă sigură proprietarilor. Aceste certificate digitale sunt furnizate operatorului de transport numai după ce s-a confirmat plata de către Serviciul Financiar. Prestatorul va asigura suport tehnic în ceea ce privește verificarea generării conturilor în aplicație pentru operatorii de transport și monitorizarea emiterii certificatelor digitale.

#### Raportare suplimentară

Frecvent apar situații care reclamă furnizarea unor rapoarte și statistici specifice pentru realizarea cărora este necesară efectuarea unor operații specifice de extragere și prezentare a datelor. Astfel, prestatorul va asigura suport tehnic și va întocmi pe baza datelor existente în aplicație, statistici lunare sau la cerere, privind parcurile auto, rapoarte privind autorizațiile suplimentate, cursele și traseele alocate, etc).

#### Întreținere aplicații conexe

Pe lângă aplicația principală, publică, există o serie de aplicații conexe care se folosesc în activitatea zilnică, aplicații conexe ce intră în obligația prestatorului (trimitere mesaje de poștă electronică, verificare alocare, etc.). Astfel, pe lângă serviciile de asigurare a suportului tehnic pentru SIAE, se impun prestatorului și servicii de întreținere a acestor aplicații conexe. De asemenea, este esențială activitatea de monitorizare a evenimentelor care apar în sistem (logări, mașini, etc).

### Support activ operare SIAE

Prestatorul va furniza servicii zilnice (5/7 zile) de suport tehnic și mentenanță SIAE pentru operațiile menționate mai sus prin prezența unei persoane la sediul ADR sau prin suport remote.

#### **3.4.1 Mentenanța preventivă**

Mentenanța preventivă constă în activitățile realizate pe toate elementele software ale sistemului, la intervale regulate, astfel încât să se asigure că sistemul SIAE funcționează la parametri de disponibilitate și fiabilitate solicitați.

Astfel, așteptările Beneficiarului sunt ca Prestatorul să asigure zilnic următoarele activități repetitive:

- urmărirea permanentă a funcționării sistemului;
- analiza factorilor ce pot afecta funcționarea în parametri normali a sistemului;
- efectuarea de modificări în sistem cu scopul creșterii performanței acestuia în cazul în care se observă o degradare a acestora;
- de verificare a mesajelor de alertă aferente tuturor echipamentelor și aplicațiilor software;
- să răspundă la solicitările primite din partea Beneficiarului cu privire la incidentele apărute în infrastructura software a sistemului;
- să supună aprobării Beneficiarului și, apoi, să implementeze configurațiile aprobate necesare, astfel încât fluxul operațional să nu fie perturbat ;
- să analizeze alarmele asociate echipamentelor tehnice (procesare date, comunicații date și UPS), configurări ale echipamentelor care au înlocuit alte echipamente defecte, diagnoza încărcării rețelei și a echipamentelor de rețea;
- diagnoza încărcării echipamentelor de procesare date;

Mentenanța preventivă va fi realizată lunar, pe toate elementele sistemului informatic astfel încât să se asigure că performanțele sistemului respectă cerințele de fiabilitate și disponibilitate.

Ofertantul va detalia în cadrul ofertei tehnice activitățile care fac obiectul mentenanței preventive, astfel încât să fie asigurată funcționarea la parametri optimi ai sistemului SIAE.

În cadrul serviciilor de mentenanță preventivă se vor utiliza detecția timpurie și mecanismele de alertă pentru a evita căderea sistemului informatic.

De asemenea, prestatorul va efectua verificări periodice asupra procesului de backup și va notifica Beneficiarul eventualele probleme identificate.

Prestatorul va oferi în cadrul serviciilor lunare de mentenanță preventivă, asistență și servicii de suport tehnic, pentru asigurarea funcționării permanente a sistemului.

Operațiunile care trebuie efectuate de către Prestator pentru fiecare intervenție sunt:

- Verificare jurnale de operațiuni, revizuire erori și alerte
- Verificarea integrității configurațiilor

- Implementarea corecției erorii (dacă este necesar), actualizări software aplicativ (dacă este necesar), patch-uri/pachete de servicii (dacă este necesar), actualizări de securitate (dacă este necesar), actualizări de securitate și semnături anti-virus (dacă va fi necesar)
- Pregătirea și livrarea raportului de întreținere preventivă.

Prestatorul este responsabil cu efectuarea operațiunilor de întreținere preventivă în conformitate cu cerințele stabilite de ADR pentru sistemul informatic. Înainte de efectuarea operațiunilor de întreținere preventivă, Prestatorul comunică ADR lista operațiunilor de întreținere care urmează să fie efectuate. În funcție de tipul activității, este posibil ca întreținerea preventivă să fie efectuată în afara orelor de lucru normale sau în week-end sau în zilele de sărbătoare legală. Programul normal de lucru al ADR este 08:30 - 17:00 EET, de luni până joi, respectiv 08:30 - 14:30 vinerea (cu excepția sărbătorilor legale).

Întreținerea preventivă trebuie să acopere toate costurile legate de intervenție, inclusiv forța de muncă, consumabile (de exemplu suportii de date utilizați la livrarea corecțiilor, complementelor sau altor informații, fișe, documente, formulare, etc.) și altele similare.

După fiecare intervenție preventivă, Prestatorul efectuează teste operaționale și prezintă un raport lunar privind activitățile desfășurate.

### 3.4.2 Mentenanța corectivă

Mentenanță corectivă: reprezintă un proces organizat care implică activitățile necesare sesizării unor defecte - „solicitare de suport”- identificarea cauzelor care au generat defectele și remedierea acestora. În cadrul procesului de mentenanță corectivă se vor oferi și serviciile de asistență tehnică pentru rezolvarea unor incidente (erori) în utilizarea SIAE.

Servicii ce urmează a fi asigurate:

- Prestatorul trebuie să realizeze verificări periodice (trimestrial) la nivelul componentelor software, utilizând instrumente și proceduri de verificare, precum și funcționalitățile disponibile ale sistemului de operare. La finalizarea verificărilor se va furniza un raport conținând rezultatele verificării și acțiunile recomandate pentru a îmbunătăți disponibilitatea sistemului;
- Monitorizarea parametrilor de funcționare a sistemului cu scopul de a executa operații preventive care să elimine indisponibilitatea sistemului și transmiterea de propuneri de îmbunătățire și optimizare a infrastructurii software;
- Activități corective a bug-urilor de sistem acolo unde apar, în aplicații sau în infrastructura software;
- Intervenția pentru evaluarea și corectarea defectelor/optimizarea aplicațiilor software;
- Elaborare/ actualizare documentație tehnică și manuale de utilizare și administrare, ca urmare a adaptărilor, actualizărilor făcute pentru sistemul informatic SIAE;

- Prestatorul va avea sarcina de a monitoriza zilnic modul de derulare al operațiunilor de backup și va anunța imediat Beneficiarul în cazul în care va constata faptul că o operațiune de backup nu a reușit, astfel încât să existe în orice moment o strategie de recuperare a datelor în cazul unor incidente sau de dezastru;
- Prestatorul va realiza și va actualiza în permanență procedura de realizare a operațiunilor de backup a datelor și va înainta spre aprobare variantele revizuite către ADR;
- În vederea asigurării calității operațiunilor de realizare a copiilor de siguranță, Prestatorul va realiza periodic (cel puțin trimestrial) teste de restaurare a bazelor de date, utilizând copiile de siguranță disponibile. Reprezentanții specialiști ai ADR, vor participa și vor monitoriza aceste simulări în vederea constatării funcționării corecte a procesului;
- În completarea obligațiilor privind backup/restaurare, Prestatorul va propune și va detalia împreună cu ADR un set de ținte minime pentru continuitate operațională, respectiv RPO/RTO pentru componentele critice ale SIAE (aplicație, baze de date, integrare), urmând ca valorile finale să fie stabilite în contractele subsecvente. Prestatorul va realiza, cu aprobarea ADR, un exercițiu anual de Disaster Recovery (DR) end-to-end (nu doar restaurare punctuală), cu raport de testare, lecții învățate și plan de măsuri.
- Prestatorul va monitoriza în permanență performanța sistemului SIAE în vederea analizei potențialelor probleme și a identificării metodelor de remediere. Parametri monitorizați vor include:
  - Dimensiunea bazelor de date - se va monitoriza în permanență și analiza ritmul de creștere a bazelor de date, în scopul evitării situației în care este consumat tot spațiul de stocare disponibil de pe HDD;
  - Performanța bazelor de date - timpii de răspuns ai bazei de date la solicitări tipice ale utilizatorilor vor fi monitorizați în permanență, în scopul identificării oportunităților de optimizare a codului sursă al aplicației. De asemenea, se va realiza parametrizarea bazei de date și eliminarea redundanțelor;
  - Performanța indecșilor folosiți - în urma acestor operațiuni se va realiza optimizarea permanentă a indecșilor bazei de date (reindexare) prin modificarea indecșilor existenți sau prin crearea unor indecși noi;
  - Integritatea și coerența datelor - se va asigura reducerea posibilității populării cu date eronate sau incomplete;

Echipele Prestatorului va monitoriza finalizarea cu succes a tuturor procedurilor automate periodice (job-uri) implementate la nivelul bazei de date, prin studierea periodică a log-urilor bazei de date. În cazul în care, în urma acestor activități vor fi identificate probleme în configurarea acestor proceduri automate sau incidente în timpul executării lor, atunci Prestatorul va anunța ADR și se vor stabili de comun acord activitățile corective necesare, care vor fi apoi executate.

Serviciile de mentenanță trebuie să fie disponibile în toate zilele lucrătoare iar pentru incidentele critice, serviciile de mentenanță vor fi asigurate 24/24. Serviciile trebuie, de asemenea, să conțină și activități proactive, reactive și ocazionale. Servicii proactive sunt menite să preîntâmpine apariția de disfuncționalități în funcționarea sistemului și să

identifice potențialele probleme înainte de manifestarea lor, atunci când se poate realiza acest lucru. Acestea se referă la:

- Monitorizarea funcționalităților sistemului;
- Verificarea salvărilor (back-up) pe baza de date, aplicații software, mașini virtuale, configurații, etc (după caz).

### 3.4.3 Mentenanță evolutivă

Servicii de modificare a sistemului informatic SIAE cu scopul de a îmbunătăți funcționarea acestuia și de a răspunde unor noi cerințe ale Beneficiarului, reprezentând extinderi/adaptări/modificări ale unor funcționalități existente.

Cerințele pot fi determinate de evoluții hardware/software (upgrade sisteme de operare, sisteme de gestiune a bazelor de date, etc.), etc.

Serviciul de mentenanță evolutivă include în mod minim următoarele activități:

- Preluarea proactivă și asumarea responsabilității pentru problemele semnalate în cererile de mentenanță;
- Asigurarea respectării SLA-ului (timp de răspuns și timp de remediere);
- Însușirea și aplicarea procesului de rezolvare a cererilor de mentenanță prin tratarea tichetelor escaladate folosind aplicația de ticketing a Beneficiarului;
- Analizare, planificare, administrare, rezolvare, monitorizare a progresului conform prioritizării cererilor de mentenanță;
- Modificarea funcționalităților existente în vederea creșterii performanțelor platformelor;
- Dezvoltarea unor funcționalități noi în vederea creșterii performanțelor platformelor, a disponibilității și accesibilității acestora și respectiv armonizarea cu noi prevederi legislative (după caz);
- Testare a funcționalităților dezvoltate și teste complete de regresie;
- Asistență la implementarea în producție a sistemului actualizat cu noile funcționalități;
- Actualizare documentație (manual de utilizare și configurare);
- Servicii de instruire a operatorilor și administratorilor, pentru noile funcționalități (dacă este cazul).

Pentru livrările din mentenanța evolutivă, criteriile minime de acceptanță (Definition of Done) vor include, ca minim recomandat: documentație actualizată (manuale/diagrame/descrieri), artefacte de test (inclusiv regresie), release notes, instruire (dacă este cazul) și posibilitatea de instalare/deploy pe baza unui kit/proceduri reproductibile. Prestatorul va furniza, la solicitarea ADR sau când este aplicabil, pentru fiecare livrare, un inventar tehnic al componentelor/bibliotecilor (SBOM) și evidența licențelor software (inclusiv OSS), pentru asigurarea conformității și a managementului vulnerabilităților.

Cu titlu de exemplu, fără a ne rezuma la acestea, în cele ce urmează sunt prezentate noi dezvoltări ce se doresc a fi implementate pe durata de desfășurare a acordului cadru:

- Interconectarea cu platforma Ghiseul.ro pentru a se permite plata online a autorizațiilor de transport marfă;

- Oferirea de suport, dacă va fi necesar, pentru migrarea SIAE în CLOUD-UL GUVERNAMENTAL
- Verificare serii din contingent anual, la alocarea autorizațiilor în SIAE;
- Facilitarea posibilității de export a unor rapoarte noi, în funcție de cerințele ADR;
- Introducerea unei funcționalități care să permită încărcarea dovezii de plată a autorizațiilor din contul operatorilor de transport, în secțiunea CERERE ELIBERARE AUTORIZAȚII (aici vor fi luate în considerare două posibilități - plata prin ghișeul.ro și încărcare op/extras de cont).

Înainte de orice implementare în producție a unei funcționalități noi care poate avea implicații asupra performanței sistemului, va fi obligatorie rularea testelor de încărcare utilizând aceste produse specializate de administrare.

Toate testele de performanță vor fi realizate într-un mediu cât mai apropiat celui de producție, în afara perioadelor de utilizare critică a sistemului.

Testele de performanță/încărcare vor include praguri minime agreeate (ex.: timp de răspuns pentru operațiunile critice, număr utilizatori concurenți, volum tranzacții), stabilite împreună cu ADR în funcție de profilul de utilizare al SIAE, iar rezultatele vor fi documentate și asumate înainte de punerea în producție.

Noile funcționalități trebuie să fie acoperite de garanție pentru cel puțin 24 luni de la data punerii în producție. Garanția trebuie să acopere toate costurile rezultate din remedierea defectelor în perioada de garanție, inclusiv, dar fără a se limita la:

- I. diagnoza defectelor software și remedierea lor în funcție de severitate;
- II. repararea tuturor componentelor/modulelor defecte;
- III. probleme legate de interconectare cu alte componente/sisteme;
- IV. instalarea în starea inițială;
- V. testarea pentru a asigura funcționarea corectă;
- VI. repunerea în funcțiune.

În perioada de garanție, prestatorul va efectua obligatoriu următoarele activități, fără a se limita la acestea:

- Implementarea unei proceduri clare și stricte de raportare a erorilor, identificarea cât mai exactă a acestora și suport logistic eficient pentru soluționare;
- Efectuarea întreținerilor preventive la toate livrabilele mentenanței evolutive incluse în serviciile de suport tehnic
- Aplicarea gratuită, pe toată durata garanției, a tuturor patch-urilor care duc la rezolvarea unor probleme de tip Bug. Aceasta operație se face de comun acord cu Beneficiarul, fără a afecta stabilitatea/ funcționalitatea SIAE.
- Remedierea defecțiunilor software prin acțiuni de aplicare de corecții software sau de orice altă natură, orice disfuncționalitate (ex. bug-uri, disfuncționalități apărute sau

nedescoperite în testare, etc), de reconfigurare sau alte acțiuni menite să restabilească funcționalitatea respectivului modul software dezvoltat, în cel mai scurt timp posibil.

#### 3.4.4. Întreținere bază de date

Periodic, prestatorul va asigura suport tehnic pentru o serie de operații specifice de întreținere a bazelor de date pentru a asigura consistența datelor și pentru a asigura posibilitatea furnizării unui istoric al evoluției acestor baze de date (back-up, script-uri de verificare, de actualizare, optimizare și organizare eficientă a datelor, etc.) precum și arhivarea lor pe suport electronic ce va fi predat operatorului SIAE -ADR.

#### 3.4.5. Asigurarea suportului tehnic pentru monitorizarea și actualizarea periodică a datelor preluate de la Autoritatea Rutieră Română (ARR)

Înainte de alocarea lunară sau la cererea operatorilor de transport, ARR introduce în SIAE o serie de informații care sunt esențiale pentru alocarea autorizațiilor de transport marfă. Este vorba de lista operatorilor care au dreptul legal să efectueze activitatea de transport internațional de marfă, precum și lista autovehiculelor licențiate care pot fi folosite pentru aceste activități. De asemenea, sunt furnizate o serie de alte informații administrative despre operatorii de transport (număr mașini licențiate, grad clasificare, grad de poluare, etc.). Prestatorul va asigura suport tehnic și va verifica eventuale erori generate de importul automat de date și de a remedia aceste erori dacă ele sunt generate de către SIAE.

#### 3.4.6. Gestiune certificate digitale

Certificatele digitale folosite pentru accesarea sistemului informatic sunt integrate în aplicație și livrate într-o formă sigură proprietarilor. Aceste certificate digitale sunt furnizate operatorului de transport numai după ce s-a confirmat plata de către Serviciul Financiar. Prestatorul va asigura suport tehnic în ceea ce privește verificarea generării conturilor în aplicație pentru operatorii de transport și monitorizarea emiterii certificatelor digitale.

#### 3.4.7. Raportare suplimentară

Frecvent apar situații care reclamă furnizarea unor rapoarte și statistici specifice pentru realizarea cărora este necesară efectuarea unor operații specifice de extragere și prezentare a datelor. Astfel, prestatorul va asigura suport tehnic și va întocmi pe baza datelor existente în aplicație, statistici lunare sau la cerere, privind parcurile auto, rapoarte privind autorizațiile suplimentate, cursele și traseele alocate, etc).

#### 3.4.8. Întreținere aplicații conexe

Pe lângă aplicația principală, publică, există o serie de aplicații conexe care se folosesc în activitatea zilnică, aplicații conexe ce intră în obligația prestatorului (trimitere mesaje de poștă electronică, verificare alocare, verificare atribuire, etc.). Astfel, pe lângă serviciile

de asigurare a suportului tehnic pentru SIAE, se impun prestatorului și servicii de întreținere a acestor aplicații conexe. De asemenea, este esențială activitatea de monitorizare a evenimentelor care apar în sistem (logări, mașini, etc).

#### 3.4.9. Suport activ operare SIAE

Prestatorul va furniza servicii zilnice (5/7 zile) de suport tehnic și mentenanță SIAE pentru operațiile menționate mai sus prin prezența unei persoane la sediul ADR sau prin suport remote.

#### 3.5. Rezultatele care trebuie obținute în urma prestării serviciilor

Executarea Acordului Cadru în conformitate cu prevederile prezentului Caiet de Sarcini trebuie să conducă cel puțin la atingerea următoarelor rezultate finale măsurabile:

- rezolvarea problemelor apărute în sistem, pentru evitarea impactului în derularea operațiunilor zilnice;
- remedierea unor probleme existente, consultare și implementare de soluții;
- asistență cu privire la infrastructură în ceea ce privește arhitectura, proceduri operaționale, proces de administrare, configurație sistem;
- dezvoltarea de funcționalități suplimentare, în funcție de necesitățile Autorității Contractante generate de modificările legislative și de regulamente sau necesitățile utilizatorilor interni sau externi cu care ADR interacționează - transportatori marfă, MTI, ARR;
- funcționarea normală a funcționalităților SIAE, pentru a permite desfășurarea corectă și continuă a activităților instituției ;
- minimizarea sau eliminarea consecințelor datorate întreruperii funcționării sistemului sau funcționării defectuoase a acestuia.

#### 3.6 Atribuțiile și responsabilitățile Părților

Atribuțiile și responsabilitățile Părților vor fi guvernate de cerințele prezentului Caiet de Sarcini al achiziției aferent și acordului-cadru care va fi semnat între ADR și operatorul economic desemnat câștigător și ale contractelor subsecvente încheiate pe perioada de valabilitate a acordului-cadru, în conformitate cu prevederile documentației de atribuire.

În mod precis și specific ofertantul desemnat câștigător trebuie să transfere rezultatele Contractelor subsecvente către Beneficiar (Autoritatea Contractantă):

- livrabilele realizate în cadrul Contractului subsecvent;
- documentații realizate în cadrul Contractului subsecvent;
- licență perpetuă și nelimitată incluzând drepturile de utilizare, reinstalare, reproducere, extindere, modificare, interfațare, la latitudinea Beneficiarului (Autoritatea Contractantă) pentru toate livrabilele (programe, rutine, documentația aferentă, codul executabil, nomenclatoare și configurații) preexistente Acordului-cadru, dar utilizate la realizarea noilor dezvoltări, inclusiv pentru pachetele și bibliotecile de programe open source utilizate;

- să transfere Beneficiarului codul sursă a tuturor componentelor realizate în cadrul Contractelor subsecvente încheiate, să asigure accesibilitatea tuturor structurilor de stocare, să asigure documentarea codului sursă și a structurilor de stocare, precum și sesiuni dedicate transferului de cunoștințe tehnice, atât la momentul recepției cât și la solicitare în cursul perioadei de garanție.

Autoritatea Contractantă este responsabilă pentru:

- punerea la dispoziția Prestatorului a tuturor informațiilor disponibile pentru obținerea rezultatelor așteptate, cum ar fi: date de intrare, raportări, situații specifice;
- punerea la dispoziția Prestatorului, dacă și când este cazul, a unui spațiu de lucru adecvat;
- desemnarea echipei implicate și responsabile cu interacțiunea și suportul oferit Prestatorului;
- asigurarea tuturor resurselor care sunt în sarcina sa pentru buna derulare a Acordului Cadru;
- testarea și recepționarea serviciilor;
- efectuarea plăților în conformitate cu prevederile contractuale.

#### 4. Riscurile care pot fi identificate în derularea contractelor subsecvente

RISC	CONSECINȚE	MĂSURI DE DIMINUARE
Dificultăți de colaborare și comunicare între părțile contractante	Întârzieri în rezolvarea problemelor tehnice reclamate de Autoritatea Contractanta	Părțile vor desemna persoanele responsabile pentru executarea contractelor subsecvente înainte de atribuirea primului contract subsecvent.
Calitatea serviciilor și/sau performanța Prestatorului sunt necorespunzătoare	Servicii de calitate necorespunzătoare, implementarea cu întârziere a proiectului, dispute contractuale	Stabilirea de cerințe referitoare la experiența și calificarea personalului. Clauze contractuale care permit Achizitorului să solicite schimbarea unui membru al echipei Prestatorului dacă acesta are o activitate necorespunzătoare.
Prestatorul nu își îndeplinește obligațiile contractuale la timp / își încetează activitatea	Întârzieri în asigurarea funcționalității sistemului în parametri normali	Stabilirea de clauze contractuale penalizatoare prin care să se poată gestiona situațiile de neîndeplinire/ îndeplinire cu întârziere a obligațiilor; Participarea operatorului economic cu un terț susținător pentru transferul responsabilităților de prestare servicii.

## 5. Plan de lucru pentru activitățile/serviciile solicitate și modalitatea de prestare a acestora

În vederea soluționării eficiente a sesizărilor transmise de utilizatorii sistemului SIAE, specialiștii prestatorului și beneficiarului trebuie să comunice efectiv și eficient pentru înțelegerea corectă și rapidă a sesizărilor, a problemelor cu care se confruntă utilizatorii SIAE și a cauzelor care determină o funcționare necorespunzătoare a sistemului.

Astfel, se vor avea în vedere cel puțin următoarele aspecte :

- Analiza stării sistemului informatic SIAE, care face obiectul prezentului caiet de sarcini;
- Înțelegerea structurii organizatorice a Beneficiarului raportat la fluxul de lucru în sistemul informatic;
- Identificarea nevoilor și neajunsurilor din cadrul sistemului SIAE existente pe care ADR dorește să le rezolve prin serviciile de mentenanță. Prin aceasta se va avea în vedere înțelegerea în detaliu a obiectivelor generale și specifice ale proiectului;
- Definirea cerințelor informaționale pentru sistemul SIAE, adaptat ca urmare a analizei sistemului existent. Se va contura astfel, imaginea sistemului informațional adaptat prin stabilirea proceselor operaționale care să precizeze participanții, momentul intervenției acestora, locația sau contextul, modalitatea de intervenție și informația procesată.

Pentru prezentarea proceselor operaționale se vor utiliza instrumente de modelare a proceselor și activităților în conformitate cu standarde de modelare și reprezentare recunoscute (UML sau echivalent);

- Stabilirea actorilor de business care vor interacționa în sistemul adaptat;
- Se vor evidenția activitățile care urmează a fi automatizate dacă este cazul, astfel încât să se identifice clar funcțiile sistemului informatic adaptat.

Prestatorul are obligația să realizeze următoarele servicii :

- Să preia, să înregistreze și să soluționeze sesizări, cu program:
  - 24 ore x 7 zile pentru sesizări de severitate maximă (critică)
  - În intervalul 08:30-17:00 zile lucrătoare, pentru severități inferioare celei maximecu personal calificat pentru preluarea, clasificarea și distribuția ticketelor de suport;
- Înregistrarea solicitării de suport în platforma de suport/ticketing în cazul:
  - Alertelor transmise de sistemele automate de monitorizare;
  - Constatărilor echipei beneficiarului;
  - Constatărilor personalului propriu.
- Diagnosticarea disfuncționalității/ defectului semnalat;
- Corectarea disfuncționalității/ defectului sau furnizarea unor sugestii și recomandări, în cazul în care disfuncționalitatea are originea în afara sistemului sau este în legătura cu probleme externe;
- Suport tehnic privind utilizarea, administrarea și configurarea sistemului SIAE;
- Servicii proactive de monitorizare a parametrilor de funcționare ai sistemului SIAE, la toate nivelele, inclusiv la nivelul comunicației;

- Replicarea incidentelor, în cazul în care se impune - identificarea contextului, a cauzelor și efectelor acestuia;
- Documentarea incidentelor;
- Elaborarea unor planuri de măsuri pentru reducerea riscurilor de apariție a incidentelor respective și implementarea acestor măsuri;
- Menținerea comunicării dintre echipa de suport tehnic a Prestatorului și Achizitorului, precum și aplicarea rezoluțiilor convenite;
- Instalarea de noi versiuni ale sistemului SIAE sau a unor componente ale acestuia;
- Consultanță în vederea extinderii sistemului SIAE sau pentru interfațarea acestuia cu alte aplicații informatice ale ADR sau sisteme externe;
- Servicii de mentenanță evolutivă - analiză, dezvoltare și implementare pentru funcționalități suplimentare, unde este cazul.
- Actualizarea manualelor de utilizare, configurare și instalare astfel încât acestea să reflecte toate schimbările survenite în sistem (când este cazul).

**Managementul schimbărilor (Change management):** orice modificare planificată în mediul de producție (configurații, versiuni, patch-uri, release-uri) se va realiza pe bază de solicitare formală (RFC) și va include minimum: descriere schimbare, analiză impact, plan de implementare, plan de rollback, testare în medii non-producție, acolo unde este disponibil și aplicabil, fereastră de mentenanță și aprobarea prealabilă a ADR. Pentru schimbările urgente (incidente critice) se vor aplica proceduri de intervenție accelerată, cu informarea ADR și documentarea completă post-implementare.

Pe toată durata contractelor subsecvente încheiate pe perioada de valabilitate a acordului-cadru, respectiv a garanției noilor funcționalități implementate în cadrul serviciilor de mentenanță evolutivă, Prestatorul trebuie să asigure o aplicație de tip ticketing în vederea sesizării oricăror incidente.

## PRESTARE SERVICII DE MENTENANȚĂ

Program de disponibilitate

Nivel maxim de severitate (critic): 24 ore din 24, 7 zile din 7;

Nivele de severitate inferioare: Luni - Vineri (zile lucrătoare), interval orar 08:30 - 17:00.

Timpi de răspuns și furnizare soluție (SLA)

Nivel incident	Descriere	Timp maxim de răspuns	Timp de remediere (calculat de la momentul incidentului)
Mic (Minor)	Incidentul nu afectează funcționalitățile platformei, constând în erori minore care nu împiedică desfășurarea activității punctuale a utilizatorilor	1 oră	7 zile lucrătoare

Mediu	Incidentul afectează funcționalitățile sistemului, însă există soluții alternative pentru asigurarea funcționalitatilor	1 oră	5 zile lucrătoare
Sever (Major)	Incidentul afectează funcționalitățile sistemului, împiedicând desfășurarea în condiții normale a activităților utilizatorilor (Nu există soluție alternativă, utilizarea sistemului fiind limitată la componentele neafectate)	30 minute	3 zile lucrătoare
Maxim (Critic)	Incidentul afectează major funcționalitățile, acesta devenind nefuncțional	20 minute	24 ore

Timpii de răspuns și remediere sunt definiți astfel:

- timp de răspuns-timpul în care prestatorul va transmite confirmarea primirii notificării și înregistrarea comunicării beneficiarului
- timp de remediere-timp necesar pentru soluția provizorie - timp necesar de la momentul incidentului până când prestatorul transmite pașii de implementare soluție provizorie sau implementează soluția provizorie sau timp de remediere soluție finală - timp necesar până când prestatorul transmite pașii de implementare soluție finală sau implementează soluția finală sau, în cazul necesității modificării aplicației, până când prestatorul transmite și agreează cu beneficiarul planul de realizare a modificării într-o versiune ulterioară.

Clarificări privind calculul SLA: momentul T0 (începerea calculului timpilor) este momentul înregistrării tichetului/incidentului în sistemul de ticketing, cu confirmarea automată a înregistrării. Soluția provizorie (workaround) este acceptată doar dacă restabilește funcțiile critice afectate și permite operarea în condiții sigure; în caz contrar, incidentul se consideră nerezolvat până la remedierea finală.

Suportul va fi furnizat între orele 08.30-17.00, de luni până vineri, cu excepția sărbătorilor legale.

În cazul incidentelor critice, suportul va fi asigurat 24x7, fiind disponibil până când problema va fi remediată.

ADR va eticheta incidentele cu nivelul de severitate corespunzător conform tabelului de mai sus. Prestatorul are obligația să trateze acest incident conform nivelului de severitate etichetat de Beneficiar. În cazul în care se observă etichetarea incidentelor necorespunzător din punct de vedere al nivelului de severitate, se va stabili de comun acord modul de etichetare. Urmărirea incidentelor, a modului de soluționare și a respectării timpilor de soluționare se va face printr-un sistem de ticketing pus la dispoziție de către Prestator, care va asigura găzduirea datelor în UE, control acces pe conturi nominale și măsuri GDPR (inclusiv DPA), precum și export integral al istoricului ticketelor la solicitarea ADR.

Pentru nerespectarea timpilor SLA (răspuns/remediere), se vor aplica penalități/„service credits” prevăzute în contractele subsecvente (cu plafon lunar), precum și mecanisme de escaladare (informare management, plan de măsuri) și, după caz, dreptul Achizitorului de a solicita înlocuirea resurselor-cheie și/sau rezilierea pentru neexecutare repetată.

## 6. Locul și durata desfășurării activităților

Activitățile de mentenanță se vor desfășura atât la sediul Prestatorului, cât și la sediul Achizitorului.

Pentru desfășurarea de către Prestator a activităților ce decurg din prezentul Caiet de Sarcini, Autoritatea Contractantă va asigura acces „de la distanță” la sistem, în conformitate cu politica sa de securitate.

Accesul la sistem/infrastructură se va realiza exclusiv prin mecanisme securizate stabilite de ADR (ex.: VPN și autentificare multifactor (MFA) - după caz), pe conturi nominale, cu aplicarea principiului „least privilege” și cu jurnalizare/audit complet al acțiunilor. Prestatorul va respecta cerințele de management al vulnerabilităților (aplicare patch-uri de securitate, actualizări critice, scanări periodice - după caz) și va notifica ADR fără întârziere cu privire la orice incident de securitate suspectat/confirmat, incluzând analiza cauzei rădăcină (RCA) și măsuri preventive.

Autoritatea Contractantă își rezervă dreptul de a solicita prezența experților Prestatorului la sediul ei, atunci când consideră că este necesar.

Pentru incidente critice și/sau intervenții care impun prezența la sediul ADR, Prestatorul va asigura mobilizarea resurselor în timp util (timp de mobilizare agreat și detaliat în contractele subsecvente) și va menține o schemă de on-call pentru 24/7 (contact unic, escaladare, înlocuitori). Condițiile de intervenție la sediu (inclusiv număr ore/tarifare, după caz) vor fi clar precizate în contractele subsecvente, pentru asigurarea transparenței și predictibilității costurilor.

Prestatorul va furniza servicii zilnice (5/7 zile) de suport tehnic și mentenanță SIAE pentru operațiile menționate mai sus prin suport remote sau prin prezența unei/unor persoane la sediul ADR (după caz).

### 6.1 Durata prestării serviciilor

Activitățile din cadrul contractelor subsecvente vor fi demarate începând cu data predării dovezilor privind constituirea garanțiilor de bună execuție aferente acestora.

Durata acordului cadru este de 24 luni de la semnarea acestuia de către ambele părți. Pe parcursul perioadei de derulare a acordului cadru se vor semna contracte subsecvente atât pentru mentenanța preventivă, corectivă, cât și pentru mentenanța evolutivă.

## 7. Resursele necesare/expertiza necesară pentru realizarea activităților în Acordul Cadru și obținerea rezultatelor

### 7.1 Numărul de experți pe categorie de expertiză

Ofertantul trebuie să demonstreze accesul la personalul de specialitate de care dispune sau al cărui angajament a fost obținut de către ofertant pentru îndeplinirea corespunzătoare a contractelor subsecvente ce se vor încheia în cadrul acordului-cadru care urmează a fi atribuit.

Tip Expert	Nr. Experți
MANAGER DE PROIECT	1
SPECIALIST ANALIZĂ DE BUSINESS	1
SPECIALIST BAZE DE DATE - administrare	1
EXPERT DEZVOLTARE SOFTWARE	1
EXPERT TESTARE	1
EXPERT SUPTOR TEHNIC	1

Experții sunt obligați să respecte confidențialitatea informațiilor vehiculate pe parcursul executarea contractelor subsecvente.

## 7.2 Profilul experților principali

Profilul, cerințele minime și obligatorii ale experților pe fiecare categorie în parte, se regăsește mai jos:

- **MANAGER DE PROIECT**

Condiții:

- Deținerea de competențe în domeniul managementului de proiect prin prezentarea unei diplome/certificări în domeniu, recunoscută la nivel național/internațional.
- Experiență specifică demonstrată prin participarea în cel puțin un contract de servicii similare, la nivelul căruia a îndeplinit același tip de activități/atribuții cu cele pe care urmează să le îndeplinească în viitoarele contracte subsecvente (prin contract de servicii similare se înțelege contractul care a avut ca obiect servicii de proiectare și/sau dezvoltare și/sau mentenanță aplicații și/sau sisteme informatice și/sau produse software).

Atribuții:

- Gestionează și supraveghează modul de prestare a serviciilor din cadrul contractului, din punct de vedere administrativ/logistic, comunicațional și operațional în vederea atingerii obiectivelor stabilite;
- Supervizează procedurile de lucru, asigură organizarea, planificarea, coordonarea, controlul activităților echipei de proiect;
- Verifică conformitatea tuturor livrabililor de contract din punctul de vedere al prevederilor documentelor contractuale și al dispozițiilor legale aplicabile privind conținutul documentelor realizate de către Prestator;
- Este prezent pe toată durata de executare a contractelor subsecvente, participând la toate activitățile aferente;

- Întocmește și transmite raportări regulate privind activitățile desfășurate, progresul și rezultatele obținute în cadrul perioadei de raportare, problemele întâmpinate și activitățile planificate pentru următoarea perioadă de raportare;
- Reprezintă Prestatorul în relația cu toate părțile implicate în contract.

- **SPECIALIST ANALIZĂ DE BUSINESS**

- Deținerea de competențe privind analiza de business în contextul sistemelor informatice, dovedite prin cursuri ce s-au finalizat cu certificări recunoscute la nivel național/internațional în specializarea respectivă.
- **Experiența specifică în obiectul principal al contractului demonstrată prin participarea în cel puțin un contract care a presupus dezvoltare software si/sau suport tehnic si/sau mentenanță si/sau asistență tehnică pentru un sistem informatic cu un grad de complexitate similar, la care a participat expertul propus, in calitate de Specialist Analiză de Business**

**Atribuții în cadrul Contractului:**

- Analizează cerințele pentru funcționalitățile necesare a fi dezvoltate;
- Planifică și monitorizează cerințele
- Transpune aceste cerințe în propuneri de corecție/fixare/dezvoltare;
- Elaboreaza fluxurile de informații și specificațiile de interconectare;
- Coordonează procesul de analiză a cerințelor, în cazul unor cereri de schimbare;

- **SPECIALIST BAZE DE DATE - administrare**

- Deținerea de competențe în domeniul administrării și configurării sistemului de gestiune a bazelor de date conform cu soluția tehnică ofertată, dovedite prin cursuri ce s-au finalizat cu certificări recunoscute la nivel național/internațional în specializarea respective.

**Experiență specifică in obiectul contractului**

- **Experiența specifică în obiectul contractului demonstrată prin participarea în cel puțin un contract care a presupus dezvoltare software/suport tehnic/mentenanță/asistență tehnică și care să fi avut în componența lui tehnologia Microsoft SQL, cu un grad de complexitate similar la care a participat expertul propus, in calitate de Specialist Baze de Date**

**Atribuții în cadrul contractului:**

- Asigurarea expertizei de specialitate în vederea optimizării și îmbunătățirii procedurilor și funcțiilor, dezvoltate la nivelul bazelor de date
- Administrare, monitorizare, „tuning” și optimizare baze de date;
- Stabilirea strategiei de backup pentru bazele de date;
- Realizarea managementul performantelor bazelor de date, diagnosticarea potențialelor blocaje de performanta din cadrul bazelor de date si metode/soluții de optimizare a acestora;

- implementarea strategiei de securitate pentru bazele de date;
- analiza, planificarea și evaluarea infrastructurii specifice rolului;
- monitorizarea indicatorilor de performanță și capacitate a bazelor de date;
- redactarea specificațiilor tehnice pe baza specificațiilor funcționale;
- testarea bazelor de date;
- rezolvare bug-urilor;
- asistență tehnică pentru utilizatori.

- **EXPERT DEZVOLTARE SOFTWARE**

- Deținerea de competențe în domeniul dezvoltării soluțiilor software, dovedite prin cursuri ce s-au finalizat cu certificări recunoscute la nivel național/internațional în specializarea respective

#### Experiență specifică în obiectul principal al contractului

- **Experiența specifică demonstrată prin participarea în cel puțin un contract care a presupus dezvoltare software și/sau suport tehnic și/sau mentenanță și/sau asistență tehnică, cu un grad de complexitate similar, în cadrul unui program informatic la care a participat expertul propus, în calitate de Expert Dezvoltare Software**

#### Atribuții în cadrul contractului:

- Dezvoltă și întreține aplicații software;
- Întocmește documentația aferentă procesului de dezvoltare software;
- Optimizează și revizuieste cod sursă;
- Configurează aplicațiile necesare, testează aplicațiile și modifică programele;
- Întocmește rapoarte tehnice ;
- Fixarea unor defecte constatate în funcționarea sistemului și care au efecte asupra modului de lucru a utilizatorilor.
  - Dezvoltarea unor funcționalități și capabilități, noi rezultate în urma cererilor de schimbare.
  - Participă la elaborarea planurilor de testare.

- **EXPERT TESTARE**

- Deținerea de competențe privind testarea funcționalității sistemelor informatice, dovedite prin cursuri ce s-au finalizat cu certificări recunoscute la nivel național/internațional în specializarea respective

- Experiență specifică în obiectul contractului, demonstrată prin participarea în cel puțin un contract, la nivelul căruia a îndeplinit același tip de activități/atribuții cu cele pe care urmează să le îndeplinească în viitoarele contracte subsecvente (prin activități similare se înțelege servicii de dezvoltare software și/sau suport tehnic și/sau mentenanță și/sau asistență tehnică, cu un grad de complexitate similar în cadrul unui program informatic

### Atribuții în cadrul contractului:

- Asigurarea testării funcționalităților dezvoltate și implementate conform metodologiei de testare agreate cu Beneficiarul;
- Realizarea documentelor de testare și specificații ale scenariilor de test;
- Suport acordat utilizatorilor pentru testarea funcțională;
- Planificarea activităților de testare;
- Elaborarea planurilor, scenariilor și cazurilor de test;
- Întocmirea și livrarea rapoartelor de testare;
- Realizarea testelor de acceptanță specifice;
- Coordonarea activităților de testare la nivelul echipei de testare a Prestatorului;
- Asigurarea funcționării corecte a sistemului din punct de vedere al respectării cerințelor, consistenței datelor, al constrângerilor de timp, al validărilor de date și al gestiunii erorilor.

- **EXPERT SUPTORT TEHNIC**

- Experiența specifică demonstrată prin participarea în cel puțin un contract, la nivelul căruia a îndeplinit același tip de activități/atribuții cu cele pe care urmează să le îndeplinească în viitoarele contracte subsecvente (prin activități similare se înțelege servicii de dezvoltare software și/sau suport tehnic și/sau mentenanță și/sau asistență tehnică, cu un grad de complexitate similar în cadrul unui program informatic).

### Experiență profesională

- **Experiența specifică demonstrată prin participarea în cel puțin un contract care a presupus dezvoltare software și/sau suport tehnic și/sau mentenanță și/sau asistență tehnică, cu un grad de complexitate similar, în cadrul unui program informatic la care a participat expertul propus, în calitate de Expert Suport Tehnic**

### Atribuții în cadrul contractului:

- Coordonează activitatea echipei de suport tehnic, în vederea soluționării ticketelor de suport, în conformitate cu termenii stabiliți în SLA;
- Mediază împreună cu omologul beneficiarului, reîncadrarea ticketelor de suport pe nivelele de severitate corespunzătoare;
- Elaborează rapoartele periodice de activitate cu privire la activitățile de suport tehnic;
- Participă la elaborarea planurilor de testare.

Ofertantul are obligația de a asigura personalul adecvat (din punct de vedere al calificării profesionale), cât și infrastructura/echipamentele necesare pentru efectuarea eficientă a tuturor activităților enumerate în Caietul de Sarcini al achiziției și pentru

realizarea obiectivelor Contractelor subsecvente ce se vor încheia în cadrul acordului-cadru, din punct de vedere al termenelor, costurilor și nivelului calitativ solicitat.

Experții sunt obligați să respecte confidențialitatea informațiilor vehiculate pe parcursul derulării Acordului Cadru și a contractelor subsecvente ce se vor încheia în perioada de valabilitate a acestuia .

Ofertantul va asigura personal de specialitate ce va realiza efectiv activitățile care fac obiectul acordului-cadru ce urmează a fi atribuit.

Ofertanții vor prezenta în propunerea tehnică lista cu personalul propus pentru executarea acordului-cadru, raportat la cel mai mare contract subsecvent, numele experților pe care îi propune pentru fiecare poziție, declarația de disponibilitate, CV sau orice documente justificative relevante în vederea demonstrării îndeplinirii cerințelor minime și obligatorii. Astfel, vor putea fi prezentate certificările/diplomele, recomandărilor emise de beneficiarul contractului/proiectului, sau alte documente edificatoare, din care să reiasă activitățile desfășurate care să evidențieze certificările, precum și experiența specifică în obiectul principal al contractului, ca parte a calificării profesionale, astfel cum a fost definită în cuprinsul prezentului caiet de sarcini al achiziției.

Autoritatea Contractantă își rezervă dreptul de a verifica exactitatea informațiilor și a dovezilor furnizate de ofertanți.

În cazul în care certificatele și/sau diplomele și/sau documentele, care confirmă îndeplinirea cerințelor minime privind calificările profesionale sunt emise în altă limbă decât româna, acestea vor fi transmise în limba de origine, însoțite de o traducere autorizată a acestora în limba română

Un expert poate fi nominalizat pentru o singură poziție din cele identificate mai sus (o persoană nu poate fi desemnată în vederea realizării mai multor activități deoarece activitățile se pot derula în paralel).

În ofertă se va prezenta modalitatea de organizare a echipei (diagramă organizațională a proiectului) precum și rolurile și responsabilitățile propuse (cele minimale plus altele, considerate necesare de către fiecare ofertant în parte).

### **7.3 Infrastructura Prestatorului necesară pentru desfășurarea activităților Contractului**

Atât Beneficiarul cât și Prestatorul trebuie să se asigure că personalul care își desfășoară activitatea în cadrul Contractului, dispune de sprijinul material și de infrastructura necesară pentru a permite acestuia să se concentreze asupra realizării activităților din cadrul Contractului.

### **7.4 Infrastructura și resursele disponibile la nivel de Autoritate Contractantă pentru îndeplinirea Contractului**

Baza de date este una relațională, de tipul relație - tabel, care folosește tehnologia Microsoft SQL Server. 8 mașini virtuale găzduiesc webserver-ele de aplicații, baze de date și servicii conexe. Aceste mașini au ca sistem de operare Microsoft Server 2008 R2 Standard și Enterprise astfel:

- 4 mașini virtuale de IIS cu sistem de operare Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard pe care rulează aplicațiile SAET, aplicații .NET
- 2 mașini virtuale de baze de date cu sistem de operare Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise și Microsoft SQL Server 2008 R2.

Autoritatea pentru Digitalizarea României (ADR) va pune la dispoziția prestatorului codul sursă pentru aplicația SIAE. Prestatorul se obligă să predea Achizitorului la finalizarea prestării eventualelor servicii de dezvoltare pentru aplicația SIAE, codul sursă într-un sistem de versionare (svn, ex: git, tfs), backup al bazei de date, specificațiile de configurare a platformei și a bazei de date, jurnalul actualizărilor și documentațiile aferente (backlog task tracking). În funcție de complexitatea proiectului, prestatorul trebuie să aloce minim 1 săptămână și maxim 4 săptămâni, după finalizarea proiectului, pentru procesul de predare-primire (handover).

În vederea reducerii riscului de dependență de furnizor (vendor lock-in) și asigurării continuității, Prestatorul va utiliza un sistem de versionare (ex.: Git/TFS/SVN) și va asigura, la solicitarea ADR, acces "read" la repository-urile proiectului, precum și predarea periodică (cel puțin lunar sau la fiecare livrare) a unei copii „as-built” (cod sursă, documentație, instrucțiuni de build/deploy, configurații esențiale, scripturi de baze de date). La încetarea contractului, Prestatorul va asigura un handover complet, inclusiv transfer de cunoștințe și predarea tuturor artefactelor necesare pentru preluarea operării/dezvoltării de către ADR sau un alt prestator (după caz).

Prestatorul va pune la dispoziția achizitorului, la finalul contractului, un manual de utilizare și un manual cu descrierea structurii de directoare, tabelele și semnificația informației stocate în aceste tabele, schema de legături și relații între tabele. De asemenea, vor fi furnizate un manual de administrare al aplicației. Toate manualele vor fi livrate în limba română, iar acolo unde acest lucru nu este posibil în limba engleză, cel puțin 1 set în format fizic (print) și 1 set pe suport electronic.

### Organizarea serviciului de suport

#### Nivelul 1 - Suport ADR

Acest nivel se organizează la nivelul Serviciului Suport SIAE - operatori ADR. Aceștia au următoarele sarcini:

- a. Preiau sesizările de la utilizatorii sistemului;
- b. Studiază modul de manifestare, contextul, limitele, incidența și impactul asupra funcționării precum și alte informații relevante necesare identificării cauzelor;
- c. Oferă soluții de rezolvare a problemei în colaborare cu responsabilii compartimentelor de specialitate din cadrul ADR, în cazul în care pot fi identificate astfel de soluții;
- d. Clasifică sesizarea în gradul de severitate potrivit definițiilor stabilite în prezentul document;
- e. Documentează cât mai complet sesizarea și o înregistrează în platforma de urmărire a sesizărilor;

- f. Urmăresc permanent evoluția soluționării problemei, răspund la solicitările de clarificare și informează utilizatorii asupra stadiului de soluționare;
- g. Transmit utilizatorilor modalitatea de punere în practică a soluțiilor alternative.
- h. Monitorizează stadiul sesizărilor înregistrate;

#### Nivelul 2 - Suport Prestator

Acest nivel se organizează la nivelul Prestatorului de servicii și este asigurat de echipa de suport formată din specialiștii și experții desemnați. Activitățile și responsabilitățile acestei echipe reprezintă obiectul efectiv al acordului-cadru și ale contractelor subsecvente încheiate în perioada de valabilitate a acordului-cadru și sunt descrise pe larg în prezentul document.

#### NOTĂ:

*contract de aceeași complexitate- reprezintă orice contract care a avut ca obiect prestarea de servicii de dezvoltare și/sau mentenanță pentru sisteme informatice (aria de cuprindere a acestora fiind de tip sistem interorganizațional iar natura activităților fiind de tip sistem destinat nivelului operational, exemple: sisteme de tip OAS - Office Automation Systems, de tip TPS - Transaction Processing Systems, de tip PCS - Process Control Systems). **Observație:** finalizarea unor etape în procesul de dezvoltare software nu este echivalentă cu finalizarea dezvoltărilor software. Astfel, implementarea parțială a unor funcționalități din cadrul unui proiect pot fi luate în considerare dacă acestea au rezultat și funcționalitate.*

### 8. CADRUL LEGAL CARE GUVERNEAZĂ RELAȚIA DINTRE AUTORITATEA CONTRACTANTĂ ȘI CONTRACTANT (INCLUSIV ÎN DOMENIILE MEDIULUI, SOCIAL ȘI AL RELAȚIILOR DE MUNCĂ)

Ofertantul devenit Prestator are obligația de a respecta în executarea Contractului, obligațiile aplicabile în domeniul mediului, social și al muncii instituite prin dreptul Uniunii Europene, prin dreptul național, prin acorduri colective sau prin dispozițiile internaționale de drept în domeniul mediului, social și al muncii.

Actele normative și standardele indicate mai jos sunt considerate indicative și nelimitative; enumerarea actelor normative din acest capitol este oferită ca referință și nu trebuie considerată limitativă:

- Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice, cu modificările și completările ulterioare
- Normele metodologice de aplicare a prevederilor referitoare la atribuirea Contractului de achiziție publică /acordului-cadru din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice, aprobate prin HG nr. 395/2016, cu modificările și completările ulterioare
- Legea nr. 8/1996 privind dreptul de autor și drepturile conexe, cu completările și modificările ulterioare.

## 9. MANAGEMENTUL/GESTIONAREA CONTRACTULUI ȘI ACTIVITĂȚII DE RAPORTARE ÎN CADRUL CONTRACTULUI

### 9.1 GESTIONAREA RELAȚIEI DINTRE Prestator ȘI AUTORITATEA CONTRACTANTĂ

Serviciile prestate sunt considerate acceptate și pot fi plătite doar dacă pentru acestea Beneficiarul emite un Proces Verbal de recepție. Procesul Verbal de Recepție va fi emis de o comisie numită de Președintele ADR, în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la data primirii documentelor prevăzute în Anexa nr. 1 în funcție de tipul de livrabil. Comisia se pronunță pe baza documentelor primite, însă, aceasta poate solicita responsabilului de contract și alte documente din care să rezulte modul de îndeplinire a prevederilor contractuale.

În vederea derulării activităților și etapelor prevăzute de contract, la nivelul Beneficiarului, prin decizie a Președintelui ADR, se constituie comisia de suport tehnic, analiză, testare, acceptanță SIAE pe perioada de derulare a contractului de prestări servicii de suport, asistență tehnică și mentenanță software pentru Sistemul Informatic de Atribuire Electronică în Transporturi (SIAE).

Atribuții ale comisiei:

- Asigura nivelul 1 de suport;
- Păstrează legătura cu echipa Prestatorului;
- Verifică și aprobă rapoartele tehnice elaborate și transmise de prestatorul de servicii în cadrul procedurilor de recepție.
- Stabilește și detaliază cerințele, scenariile de utilizare și testare, pentru funcționalitățile noi dezvoltate în cadrul serviciilor de mentenanță corectivă și evolutivă (dacă este cazul);
- Verifică și adoptă documentele de analiză.
- Realizează testările pentru livrabilele de tip software dezvoltat (dacă este cazul);
- Realizează testările funcționale și de regresie pentru versiunile ce fixează defecte;
- Întocmește rapoartele de testare.

Documentele livrate de Prestator, cu privire la prestația aferentă perioadei supuse recepției;

- Rapoartele de evaluare cantitativă și calitativă elaborate de echipa de suport a Beneficiarului;
- Rapoarte de testare.

În exploatarea platformei SIAE pot apărea diverse categorii de evenimente, cu consecințe asupra utilizării în condiții optime a sistemului. În funcție de natura lor, evenimentele pot fi localizate la nivelul:

- Codului dezvoltat;
- Modelului logic sau modelului de date;
- Structurii sau consistenței datelor;
- Software-ului standard sau configurațiilor acestuia
- Configurației echipamentelor și subansamblelor sistemului;

**Defecte** - situații care apar în exploatarea sistemului și care pot afecta utilizarea acestuia total sau parțial, din cauza proiectării/execuției sistemului sau componentelor acestuia.

**Probleme** - situații care apar în exploatarea sistemului și care pot afecta utilizarea optimă a acestuia:

- erori de proiectare și/sau execuție a sistemului sau ale componentelor acestuia;
- erori de configurare;
- proceduri și procese neoptimizate;
- folosirea incorectă sau abuzivă de către utilizatori;
- inconsistențe în structura datelor.

**Funcționalități**- solicitări pentru modificări / funcționalități noi venite din partea utilizatorilor sau urmare a unor modificări legislative/necesități de optimizare sau adăugare noi fluxuri în cadrul aplicației. Aceste modificări/funcționalități pot fi solicitate în scopul îmbunătățirii sistemului, a timpului de răspuns, ergonomiei interfețelor și creșterii productivității, implementării de cazuri noi, nedocumentate la momentul realizării sistemului, sau adaptării la cerințele impuse de legislație sau regulamente.

## CLASIFICAREA EVENIMENTELOR

Criteriile de mai sus vor fi utilizate de membrii celor 2 echipe (echipa Prestatorului și echipa Beneficiarului) în vederea determinării categoriei evenimentelor semnalate. Soluționarea problemelor și defectelor se va face respectând regulamentele și procedurile interne ale achizitorului. Clasificarea defectelor sau problemelor pe grade de severitate se face de către echipa de suport a achizitorului. Prestatorul poate solicita reîncadrarea ticketelor de suport în alt grad de severitate argumentat, pe baza criteriilor precizate mai sus. Decizia finală aparține achizitorului.

În cazul în care prestatorul consideră că nu are suficiente informații pentru investigarea defectului, poate solicita clarificări raportorului sau nivelului 1 de suport. Perioada scursă de la solicitarea clarificărilor și până la furnizarea acestora, nu va afecta timpul de intervenție. În cazul în care prestatorul abuzează de această posibilitate, cu scopul de a tergiversa soluționarea problemei și solicită informații nerelevante cazului, durata în care ticketul respectiv stă în această stare, nu va fi dedusă din timpul de intervenție.

## 9.2 Acceptarea rezultatelor parțiale și finale în cadrul Contractului

### 9.2.1 Recepția pentru serviciile de mentenanță preventivă și corectivă

În maxim 5 zile de la sfârșitul perioadei de prestație lunară, Prestatorul transmite responsabilului de contract al Beneficiarului raportul de mentenanță preventivă și corectivă, în care va consemna atât detaliat cât și sintetic următoarele:

- Lista sesizărilor transmise de Beneficiar, clasificate pe tipologii, severități, modalitatea de soluționare, timpul de soluționare;
- Lista sesizărilor soluționate cu întârziere cu precizarea duratei întârzierii în ore;
- Inventarul defectelor identificate și remediate, cu detalierea respectivului defect și a modului de remediere;
- Lista scripturilor de corecție rulate în intervalul de raportare, cu precizarea detaliată a corecțiilor efectuate;

- e. Lista versiunilor dezvoltate și lansate în producție în intervalul de raportare, însoțite de detalii relevante asupra schimbărilor, defectelor fixate, rapoartele de testare internă;
- f. Rapoarte de incident, însoțite de analize a cauzelor;
- g. Raport de monitorizare a principalilor parametri funcționali;
- h. Forma și structura acestor liste și rapoarte va fi stabilită și adoptată de reprezentanții celor două părți, imediat după semnarea contractului.

Raportul de mentenanță activitate aferent lunii în care s-au prestat serviciile, împreună cu anexele sale va fi transmis comisiei de acceptanță de către responsabilul de contract al achizitorului, după care acesta va fi verificat și adoptat de comisia tehnică a beneficiarului. În cazul unor neconformități de formă, responsabilul de contract al achizitorului poate solicita prestatorului printr-o notificare scrisă, remedierea acestora. Prestatorul va remedia neconformitățile semnalate și va transmite o nouă versiune a raportului în max. 5 zile lucrătoare, de la data notificării. În cazul identificării modificărilor de funcționalitate/dezvoltări de aplicație necesare în urma procesului de mentenanță corectivă, comisia de acceptanță va emite certificatul de acceptanță pentru fiecare livrabil de tip software dezvoltat (când este cazul), care poate include una sau mai multe funcționalități, după parcurgerea etapelor de analiză, dezvoltare și testare.

În maxim 3 zile de la finalizarea etapei, prestatorul va transmite documentele ce atestă finalizarea respectivei etape.

### 9.2.2.Recepția pentru servicii de mentenanță evolutivă

#### a. Raport de analiză

În cadrul acestei etape, prestatorul elaborează raportul de analiză a funcționalităților, în urma ședințelor de analiză comune ale reprezentanților desemnați ai prestatorului și beneficiarului, care consolidează cerințele beneficiarului, detaliile tehnice de implementare, scenariile de utilizare și testare. Etapa are ca finalitate livrabilul de tip document denumit Raport de Analiză.

Raportul de analiză, agreat de reprezentanții celor două părți, va fi înaintat comisiei de acceptanță, în vederea emiterii certificatului de acceptanță.

#### b. Dezvoltare și testare

În urma acestei etape, Furnizorul va livra către entitatea achizitoare următoarele:

- Codul sursă aferent dezvoltărilor finalizate;
- Manual de utilizare și configurare;
- Planul de testare;
- Raport de testare internă.

Funcționalitățile software vor fi testate de echipele de testare constituite de beneficiar prin parcurgerea scenariilor de testare stabilite în etapa de analiză. Etapa se finalizează cu raportul de testare pentru acceptanță, document care stă la baza emiterii certificatului de acceptanță.

**10. Bugetul Acordului-cadru și efectuarea plăților în cadrul Contractelor-subsecvente încheiate în perioada de valabilitate a Acordului Cadru**

Valoare acord cadru:

- 600.000 lei( fără TVA)
- 726.000 lei( cu TVA);

Valoarea totală defalcată pe tipuri de servicii a acordului-cadru se află în cele ce urmează astfel:

<b>Serviciu</b>	<b>Tarif lună</b>	<b>Numar luni prestare servicii min/max</b>	<b>Valoare totală min/max Lei fără TVA</b>	<b>Total valoare min/max lei cu TVA</b>
<i>Servicii de suport, asistență tehnică și mentenanță software, pentru Sistemul Informatic de Atribuire Electronică în Transporturi (SIAE)</i>	10.400	14 / 24	145.600/ 249.600	<b>176.176/ 302.016</b> lei
<b>Serviciu</b>	<b>Tarif oră</b>	<b>Număr de ore min/maxim</b>	<b>Valoare totală min/max lei fără TVA</b>	<b>Total valoare min/max lei cu TVA</b>
<i>Servicii din cadrul mentenanței evolutive * pentru Sistemul Informatic de Atribuire Electronică în Transporturi (SIAE)</i>	292	600 / 1.200	175.200/ 350.400	<b>211.992/ 423.984</b>

Serviciile de suport, asistență tehnică și mentenanță software pentru SIAE vor fi prestate pe baza de comandă sau ticket de solicitare.

**NOTĂ:**

Servicii din cadrul mentenanței evolutive care presupun modificarea și/sau configurarea unor funcționalități ale platformei în vederea creșterii gradului de corelare cu legislația în vigoare cu impact asupra Sistemului Informatic de Atribuire Electronică în Transporturi (SIAE) sau dezvoltări urmare a îmbunătățirii modalității de utilizare și operare sistem. Acestea se vor realiza pe bază de comandă, în funcție de necesitate și oportunitate.

Durata Acordului Cadru este de 24 luni.

Pe durata Acordului Cadru se estimează:



**Servicii de mentenanță preventivă și corectivă:**

- cantitate minimă - 14 luni;
- cantitate maximă - 24 de luni.

**Servicii de mentenanță evolutivă, la cerere:**

- cantitate minimă - 600 ore ;
- cantitate maximă - 1.200 ore.

Pe durata acordului cadru incheierea contractelor subsecvente se estimează astfel:

**Servicii de mentenanță preventivă și corectivă:**

- cantitate minimă -1 luna;
- cantitate maximă - 12 luni.

**Servicii de mentenanță evolutivă, la cerere:**

- cantitate minimă - 600 ore;
- cantitate maximă - 1.200 ore

Cantitățile indicate mai sus reprezintă doar repere minime/maximale, fără a crea vreo obligație în sarcina Autorității Contractante de a solicita realizarea operațiunilor de mentenanță evolutivă.

Serviciile/activitățile ce trebuie prestate pentru asigurarea serviciilor de mentenanță (preventivă/corectivă/evolutivă) se afla detaliat prezentate în cuprinsul prezentului caiet de sarcini, la capitolul 3.

## ANEXE

## Anexa Nr. 1

Detalierea factorilor de evaluare utilizați în cadrul procedurii de achiziție Servicii de suport, asistență tehnică și mentenanță software pentru asigurarea menținerii în parametri optimi de funcționare a Sistemului Informatic de Atribuire Electronică în Transporturi (SIAE).

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

Factorii de evaluare utilizați pentru aplicarea criteriului de atribuire ”cel mai bun raport calitate-preț” sunt:

- factorul “preț”(oferta financiară) are o pondere de 40% în totalul criteriului de atribuire, căruia îi corespunde un maximum de 40 puncte;
- factorul “capacitate tehnică”(oferta tehnică) - are o pondere de 60% în totalul criteriului de atribuire, căruia îi corespunde un maxim de 60 puncte;

Oferta care obține cel mai mare număr de puncte va fi declarată câștigătoare.

Nr. Crt.	Detaliere componenta	Punctaj	Pondere%	Punctaj maxim ponderat
1	Ofertă financiară (Prețul ofertei)	100	40%	40
2	Ofertă tehnică	100	60%	60
3	TOTAL		100%	100

Detalierea și justificarea factorilor de evaluare pe componente:

## 1. Propunerea financiară

Propunerea financiară are un singur subfactor de evaluare și anume prețul ofertei.

Plata unui preț corect în raport cu ceea ce urmează a fi livrat din punct de vedere al cerințelor autorității privind calitatea serviciilor prestate, prin luarea în considerare a specificațiilor tehnice, așa cum sunt prevăzute în Documentația de atribuire.

În stabilirea algoritmului de calcul și a metodologiei concrete de punctare a avantajelor care vor rezulta din propunerile tehnice și financiare prezentate de către ofertanți, autoritatea contractantă a avut în vedere avantajele reale și evidente pe care le poate obține prin utilizarea factorului de evaluare “Prețul ofertei”, în conformitate cu reglementările în vigoare privind achizițiile publice.

Autoritatea contractantă s-a raportat la diferențele de ordin financiar ce pot fi ofertate de către operatorii economici realizând un algoritm de calcul ce are avantajul de a maximiza eficiența punctării fiecărui operator economic. Astfel, criteriul de atribuire „cel mai bun raport calitate - preț” cuprinde factorul de evaluare „prețul ofertei” căruia i se atribuie maximum 100 de puncte.

Astfel, nivelul ponderii alocate de 40%, este proporțional cu cuantumul valoric al avantajelor economice pe care acesta îl generează iar prin utilizarea împreună cu ceilalți factori de evaluare se realizează un raport calitate-preț cât mai bun pentru serviciile livrate și asigurarea unui echilibru între riscurile și beneficiile asumate de părțile contractante. În ceea ce privește algoritmul de calcul ales pentru acordarea punctajelor, autoritatea contractantă va aplica o formulă matematică de natură să acorde punctajele în mod proporțional după cum urmează:

Punctajul  $P(n)$  se acordă astfel:

a) Pentru cel mai scăzut dintre prețuri - notat  $Pre\check{t}min$  se acordă punctajul maxim alocat de 100 pct.

b) Pentru celelalte prețuri oferite - notate  $Pre\check{t}n$ , punctajul  $P(n)$  se calculează proporțional, astfel:  $P(n) = [Pre\check{t}min/Pre\check{t}n] \times 100$  pct, unde:

$Pre\check{t}min$ . - reprezintă cel mai mic preț oferit.

$Pre\check{t}n$  - reprezintă prețul pentru care se calculează punctajul.

La punctajul obținut de fiecare ofertă financiară  $P(n)$ , se va aplica ponderea de 40% pentru componenta financiară, rezultând punctajul ponderat pentru oferta financiară  $P_{fin.p}(n)$ , care nu poate depăși punctajul maxim ponderat al factorului de 40 puncte.

$$P_{fin.p}(n) = P(n) \times 40\%$$

Propunerea tehnică -  $P_{tehn}$

Pentru această componentă, Autoritatea Contractantă a ales 2 subfactori de evaluare:

Experiența experților propuși în proiecte similare ( Manager de proiect, Specialist Analiză de business, Expert administrare baze de date, Expert dezvoltare software, Expert testare și Expert suport tehnic) -  $P_{exptehn} = 80$  puncte

Demonstrarea unei metodologii adecvate de implementare a contractului (demonstrarea unei metodologii adecvate de implementare a contractului raportată la metode, instrumente și tehnici. -  $P_{metod} = 20$  puncte

Autoritatea Contractantă apreciază experiența experților implicați ca fiind un factor deosebit de important pentru reușita deplină a acordului cadru. În aceste condiții, Autoritatea Contractantă a ales să puncteze suplimentar Ofertanții ai căror experți dovedesc, prin participările anterioare în cadrul diverselor contracte, o experiență cât mai bogată în implementări asemănătoare.

În ceea ce privește demonstrarea unei metodologii adecvate de implementare a contractului, Autoritatea Contractantă apreciază ca fiind de o importanță deosebită o astfel de metodologie, oferind avantaje net superioare prin raportarea la metode, instrumente și tehnici.

Factori de evaluare	Punctaj acordat
1. Manager de proiect - Pexptehn1	Algoritm de calcul: punctajul acordat pentru numărul de contracte în care a participat expertul propus în calitate de Manager de proiect, în plus față de cerința minimă, se va acorda astfel: a) Pentru experiență constând în participarea în 2 (două) contracte la nivelul cărora a îndeplinit același tip de activități cu cele pe care urmează să le îndeplinească în viitorul contract pentru poziția pentru care este propus se acordă 10 puncte; b) Pentru experiență constând în participarea în 3 (trei) contracte la nivelul cărora a îndeplinit același tip de activități cu cele pe care urmează să le îndeplinească în viitorul contract pentru poziția pentru care este propus se acordă 15 puncte; c) Pentru experiență constând în participarea în 4 (patru) sau mai multe contracte la nivelul cărora a îndeplinit același tip de activități cu cele pe care urmează să le îndeplinească în viitorul contract pentru poziția pentru care este propus se acordă 20 puncte;
2. Specialist analiză de business - Pexptehn2	Algoritm de calcul: punctajul acordat pentru numărul de contracte în care a participat expertul propus în calitate de Specialist analiză de business, în plus față de cerința minimă, se va acorda astfel: a) Pentru experiență constând în participarea în 2 (două) contracte la nivelul cărora a îndeplinit același tip de activități cu cele pe care urmează să le îndeplinească în viitorul contract pentru poziția pentru care este propus se acordă 4 puncte; b) Pentru experiență constând în participarea în 3 (trei) sau mai multe contracte la nivelul cărora a îndeplinit același tip de activități cu cele pe care urmează să le îndeplinească în viitorul contract pentru poziția pentru care este propus se acordă 8 puncte; c) Pentru experiență constând în participarea în 4 (patru) sau mai multe contracte la nivelul cărora a îndeplinit același tip de activități cu cele pe care urmează să le îndeplinească în viitorul contract pentru poziția pentru care este propus se acordă 12 puncte;
3. Specialist administrare baze de date - Pexptehn3	Algoritm de calcul: punctajul acordat pentru numărul de contracte în care a participat expertul propus în calitate de Expert administrare baze de date, în plus față de cerința minimă, se va acorda astfel: a) Pentru experiență constând în participarea în 2 (două) contracte la nivelul cărora a îndeplinit același tip de activități cu cele pe care urmează să le îndeplinească în viitorul contract pentru poziția pentru care este propus se acordă 4 puncte; b) Pentru experiență constând în participarea în 3 (trei) sau mai multe contracte la nivelul cărora a îndeplinit același tip de activități cu cele pe care urmează să le îndeplinească în viitorul contract pentru poziția pentru care este propus se acordă 8 puncte;

	<p>c) Pentru experiență constând în participarea în 4 (patru) sau mai multe contracte la nivelul cărora a îndeplinit același tip de activități cu cele pe care urmează să le îndeplinească în viitorul contract pentru poziția pentru care este propus se acordă 12 puncte;</p>
4. Expert dezvoltare software - Pexptehn4	<p>Algoritm de calcul: punctajul acordat pentru numărul de contracte în care a participat expertul propus în calitate de Expert dezvoltare software, în plus față de cerința minimă, se va acorda astfel:</p> <p>a) Pentru experiență constând în participarea în 2 (două) contracte la nivelul cărora a îndeplinit același tip de activități cu cele pe care urmează să le îndeplinească în viitorul contract pentru poziția pentru care este propus se acordă 4 puncte;</p> <p>b) Pentru experiență constând în participarea în 3 (trei) sau mai multe contracte la nivelul cărora a îndeplinit același tip de activități cu cele pe care urmează să le îndeplinească în viitorul contract pentru poziția pentru care este propus se acordă 8 puncte;</p> <p>c) Pentru experiență constând în participarea în 4 (patru) sau mai multe contracte la nivelul cărora a îndeplinit același tip de activități cu cele pe care urmează să le îndeplinească în viitorul contract pentru poziția pentru care este propus se acordă 12 puncte;</p>
5. Expert testare - Pexptehn5	<p>Algoritm de calcul: punctajul acordat pentru numărul de contracte în care a participat expertul propus în calitate de Expert testare, în plus față de cerința minimă, se va acorda astfel:</p> <p>a) Pentru experiență constând în participarea în 2 (două) contracte la nivelul cărora a îndeplinit același tip de activități cu cele pe care urmează să le îndeplinească în viitorul contract pentru poziția pentru care este propus se acordă 4 puncte;</p> <p>b) Pentru experiență constând în participarea în 3 (trei) sau mai multe contracte la nivelul cărora a îndeplinit același tip de activități cu cele pe care urmează să le îndeplinească în viitorul contract pentru poziția pentru care este propus se acordă 8 puncte;</p> <p>c) Pentru experiență constând în participarea în 4 (patru) sau mai multe contracte la nivelul cărora a îndeplinit același tip de activități cu cele pe care urmează să le îndeplinească în viitorul contract pentru poziția pentru care este propus se acordă 12 puncte;</p>
6. Expert suport tehnic - Pexptehn6	<p>Algoritm de calcul: punctajul acordat pentru numărul de contracte în care a participat expertul propus în calitate de Expert suport tehnic, în plus față de cerința minimă, se va acorda astfel:</p> <p>a) Pentru experiență constând în participarea în 2 (două) contracte la nivelul cărora a îndeplinit același tip de activități cu cele pe care urmează să le îndeplinească în viitorul contract pentru poziția pentru care este propus se acordă 4 puncte;</p> <p>b) Pentru experiență constând în participarea în 3 (trei) sau mai multe contracte la nivelul cărora a îndeplinit același tip</p>

	<p>de activități cu cele pe care urmează să le îndeplinească în viitorul contract pentru poziția pentru care este propus se acordă 8 puncte;</p> <p>c) Pentru experiență constând în participarea în 4 (patru) sau mai multe contracte la nivelul cărora a îndeplinit același tip de activități cu cele pe care urmează să le îndeplinească în viitorul contract pentru poziția pentru care este propus se acordă 12 puncte;</p>
<p>7. Demonstrarea unei metodologii adecvate de implementare a contractului raportată la metode, instrumente și tehnici. - Pmetod</p>	<p>Se acordă 2 puncte dacă :</p> <p>Ofertantul nu a înțeles pe deplin relația dintre obiectivele ce trebuie atinse - serviciile solicitate și rezultatele ce urmează a fi obținute în contextul descris în Caietul de sarcini și cu ipotezele și riscurile asociate întrucât:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. abordarea nu include tehnici, metode și/sau instrumente testate, sau tehnici, instrumente ori metode recunoscute în domeniul dezvoltărilor software și a suportului tehnic pentru funcționarea corectă a programelor informatice.</li><li>2. abordarea propusă și metodologia prezentată arată un nivel limitat de înțelegere a contextului serviciilor și a specificului activităților solicitate prin Caietul de sarcini.</li><li>3. abordarea propusă și metodologia nu includ detalii privind modul în care Ofertantul își propune să obțină rezultatele solicitate prin Caietul de sarcini/să realizeze activitățile solicitate prin Caietul de sarcini.</li></ol> <p>Se acordă 10 puncte dacă :</p> <p>Ofertantul are un nivel adecvat al înțelegerii relației dintre obiectivele ce trebuie atinse - serviciile solicitate și rezultatele ce urmează a fi obținute în contextul descris în Caietul de sarcini și cu ipotezele și riscurile asociate întrucât:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. abordarea se bazează parțial pe metodologii, metode și/sau instrumente testate, recunoscute în domeniul dezvoltărilor software și a suportului tehnic pentru funcționarea corectă a programelor informatice.</li><li>2. abordarea propusă și metodologia prezentată arată un nivel corespunzător de înțelegere a contextului serviciilor și a specificului activităților solicitate prin Caietul de sarcini, în corelație cu activitățile aflate pe drumul critic, precum și cu riscurile și ipotezele identificate.</li><li>3. metodologia prezentată nu include modalități de îmbunătățire a rezultatelor sau a activităților și nu utilizează cele mai noi tehnici, instrumente sau metode recunoscute în domeniul dezvoltărilor software și a suportului tehnic pentru funcționarea corectă a programelor informatice.</li></ol> <p>Se acordă 20 puncte dacă :</p> <p>Ofertantul are o excelentă înțelegere a relației dintre obiectivele ce trebuie atinse - serviciile solicitate și rezultatele ce urmează a fi obținute în contextul descris în Caietul de sarcini și cu ipotezele și riscurile asociate întrucât:</p>

	<ol style="list-style-type: none"><li>1. abordarea propusă și metodologia prezentată pentru realizarea activităților din Caietul de sarcini este prezentată în detaliu și se bazează în mare măsură pe o serie de metode, tehnici și/sau instrumente testate recunoscute în domeniu.</li><li>2. abordarea propusă și metodologia prezentată sunt adaptate la specificul Contractului în vederea obținerii obiectivelor propuse prin Caietul de sarcini.</li><li>3. aspectele importante sunt abordate într-un mod inovator și eficient: Propunerea Tehnică detaliază modalități de îmbunătățire a rezultatelor și a nivelului calitativ asociat prin utilizarea de modalități efective de realizare a activității profesionale și cunoștințe/informații de dată recentă în domeniu.</li></ol>
Punctaj tehnic maxim total: $P_{tehn} = P_{expte h(n)} + P_{metod} = 100$ puncte $P_{expte h(n)} = P_{expte h n1} + P_{expte h n2} + P_{expte h n3} + P_{expte h n4} + P_{expte h n5} + P_{expte h n6}$	

**Note:**

Punctajul va fi acordat numai pentru contractele pentru care documentele prezentate dovedesc experiența solicitată pentru fiecare persoană propusă pentru o anumită poziție de expert.

Nu se acceptă persoane propuse pe poziții de experți fără nici un fel de experiență, respectiv fără demonstrarea implicării în cel puțin un contract în care a acumulat experiența similară solicitată.

Nu va fi punctată experiența unor persoane propuse pe poziții de experți suplimentare față de cele menționate în tabelul de mai sus, chiar dacă acestea îndeplinesc cerințele minimale și dovedesc experiența similară așa cum este descrisă.

În urma verificării exactității informațiilor și a dovezilor furnizate de către ofertanți, autoritatea contractantă poate solicita și alte documente/informații care să clarifice experiența solicitată. De asemenea, autoritatea contractantă își rezervă dreptul de a contacta beneficiarii finali ai contractelor prezentate la experiența profesională, în vederea confirmării celor prezentate de către ofertanți.

**Evaluarea propunerilor tehnice**

La punctajul obținut de fiecare ofertă tehnică se va aplica ponderea de 60% pentru propunerea tehnică rezultând punctajul pentru acesta, care nu poate depăși punctajul maxim ponderat al factorului de evaluare Propunere tehnică de 60 de puncte.

**Evaluarea ofertelor**

Punctajul fiecărei oferte va fi stabilit prin calcularea sumei punctajelor ponderate aferente fiecărui factor de evaluare, financiar și tehnic, calculate conform algoritmului prezentat mai jos. Oferta cu punctajul final cel mai mare va fi declarată ofertă câștigătoare.

$P_{ofert(n)} = P_{fin.p(n)} + P_{tehn.p(n)}$ , unde:

$P_{ofert(n)}$  - punctajul ofertei

$P_{fin.p}(n)$  - punctajul ponderat al propunerii financiare, calculat cu formula  $P_{fin.p}(n) = P_{fin}(n) \times 40\%$

$P_{tehn.p}(n)$  - punctajul ponderat al propunerii tehnice, calculat cu formula  $P_{tehn.p}(n) = P_{tehn}(n) \times 60\%$

În cazul în care două sau mai multe oferte sunt clasate pe primul loc, cu punctaje egale, departajarea se va face având în vedere punctajul obținut la factorul de evaluare privind prețul ofertei.

## Anexa nr. 2

### LISTA CU LIVRABILELE AFERENTE SERVICIILOR



Cod livrabil/ serviciu	Tip de serviciu	Livrabil	Conținut livrabil
L1	Servicii de mentenanță preventivă și corectivă (întreținerea aplicațiilor și suport tehnic)	Raport lunar de mentenanță preventivă și corectivă	<p>Raport lunar care cuprinde, în funcție de situație :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Lista sesizărilor transmise de achizitor, clasificate pe tipologii, severități, modalitatea de soluționare, timpul de soluționare;</li><li>- Lista sesizărilor soluționate cu întârziere cu precizarea duratei întârzierii în ore;</li><li>- Inventarul defectelor identificate și remediate, cu detalierea respectivului defect și a modului de remediere;</li><li>- Lista scripturilor de corecție rulate în intervalul de raportare, cu precizarea detaliată a corecțiilor efectuate;</li><li>- Lista versiunilor dezvoltate și lansate în producție în intervalul de raportare, însoțite de detalii relevante asupra schimbărilor, defectelor fixate, rapoartele de testare internă;</li><li>- Rapoarte de incident, însoțite de analize a cauzelor;</li><li>- Raport de monitorizare a principalilor parametri funcționali;</li></ul>

L2	Servicii de mentenanță evolutivă	Raport mentenanță evolutivă	<p>Raport de mentenanță evolutivă care cuprinde, în funcție de situație :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raport de analiză</li> <li>- Kit-uri de instalare ale noilor versiuni</li> <li>- Manual de instalare și configurare a noilor versiuni (inclusiv release notes)</li> <li>- Scripturi de actualizare a obiectelor bazei de date</li> <li>- Raport de testare internă a Furnizorului</li> <li>- Plan de testare acceptanță (inclusiv scenarii de test)</li> <li>- Manuale de utilizare actualizate pentru toate componentele software</li> <li>- Foi de prezență instruire utilizatori și administratori (dacă este cazul)</li> </ul>
----	----------------------------------	-----------------------------	---

NUME ȘI PRENUME		FUNCȚIA	SEMNĂTURA
Roxana POPESCU	Avizat	Director, Direcția Suport Aplicații	
Alexandru-Sorin Mohora	Avizat	Director, Direcția Transformare Digitală	
Florentina BOLBOACĂ	Avizat	Șef Serviciu, Serviciul Infrastructură	
Bogdan CHIRA	Întocmit	Șef Serviciu, Serviciul Ghișeul.ro și SAET	