



Propun aprobare
Aneta Ionescu

**APROBAT,
DIRECTOR GENERAL**

CAIET DE SARCINI

În vederea desfășurării în bune condiții a activităților specifice, DGITL Sector 6 intenționează să achiziționeze „Servicii de mentenanță aplicație program impozite și taxe”.

Cerințele impuse prin caietul de sarcini sunt minimale.

Achiziția sistemelor informatice existente în instituție a avut la bază anumite cerințe, care vor trebui respectate în continuare și pentru a căror bună funcționare este necesară actualizarea versiunilor de program și furnizarea serviciilor de suport tehnic.

Facilitățile contractului de mentenanță și suport tehnic trebuie să fie disponibile pe toată durata desfășurării activității în cadrul acestuia.

Cerințele impuse prin prezentul caiet de sarcini vor fi considerate ca fiind minimale și obligatorii. În acest sens orice ofertă prezentată, care se abate de la prevederile Caietului de sarcini, va fi luată în considerare, dar numai în măsura în care propunerea tehnică presupune asigurarea unui nivel calitativ superior cerințelor minimale și obligatorii din caietul de sarcini.

A. SITUAȚIA EXISTENTĂ ȘI NEVOI SPECIFICE

DGITL Sector 6 a achiziționat și implementat în decursul timpului mai multe aplicații și module, care fac parte în acest moment din sistemul informatic Avantax, disponibil în tehnologie web și accesibil doar prin intermediul browserului.

Aceste aplicații sunt:

- **AvanTax** – AvanSis Standard gestiunea taxelor și impozitelor locale;
- **AvanTax** – plăți externe-Selfpay, Netopia, Westaco, Poșta Română, Ghiseul.ro, Aplicația pe mobil;
- **Modul** prescriptibilitate;
- **AvaTax DAS-Modul DGASMB-ASSMB;**
- **Avansis Financiar Contabil;**
- **AvanSis Venituri Import Trezorerie** – modul de descarcare a extraselor în contabilitate;
- **Modul** popririi automate;
- **Modul** Curte de Conturi;
- **Modul** Evidență parcări;
- **Modul** Hartă GIS;
- **Avansis Venituri** - pentru schimb de date cu ANAF - Patrimven (declarația P2000, F2201, F2202);

- **AvanTax** arhivă la rol;
- **Servicii de întreținere, integrare soft pentru bază de date și operare în vederea interconectării aparatului de specialitate al Sectorului 6 cu serviciu de impozite și taxe locale-certificat fiscal Vision;**
- **Avansis-Financiar-contabil-standard;**
- **Avansis-Financiar-contabil-Curte de conturi;**
- **Avansis-Broker-venituri;**
- **Avansis-Parcări-Integrare parcări NanoTerra;**
- **Avansis-Taxe-Moped;**
- **Avansis-VentaScan-Standard;**
- **Avansis-Taxe RAR;**
- **componentă** de schimb de date cu DRPCIV;
- **componentă** de interogare a bazei de date pentru bej-uri (Biroul Executorilor Judecătorești).

B. OBIECTIVUL ACHIZIȚIEI

Obiectivul achiziției îl reprezintă mentenanța și suportul tehnic al sistemului integrat existent.

C. DEFINIREA CERINȚELOR DE MENTENANȚĂ

Serviciile de mentenanță pentru sistemul existent vor cuprinde următoarele tipuri de activități:

- Modificări de aplicație din cauze legislative;
- Actualizările de versiuni ale aplicației software (upgrade) să fie emise în termene utile (până la data intrării în vigoare a actelor normative) în funcție de modificările legislației specifice (Legi, Ordonanțe, Hotărâri ale Guvernului, Hotărâri ale Consiliului Local);
- Buna aplicare a actelor normative legale, cu referire la activitatea privind impozitele și taxele locale;
- Modificări de aplicație din inițiativa furnizorului;
- Actualizările de versiuni ale aplicației software (upgrade) să fie emise cu prezentarea avantajelor noilor versiuni, precum și a îmbunătățirilor tehnice adăugate;
- Furnizarea, împreună cu fiecare versiune, a specificațiilor privind instrucțiunile de instalare;
- Furnizarea, împreună cu fiecare versiune, a specificațiilor privind modificările efectuate în program;
- Furnizarea, împreună cu fiecare versiune, a documentației de utilizare, actualizată;
- Prestatorul trebuie să asigure un mecanism eficient pentru implementarea noilor versiuni de aplicații software;
- Prestatorul trebuie să asigure întreținerea preventivă a consistenței bazelor de date;
- Update-urile de versiune efectuate pe serverele centrale trebuie să fie regăsite în mod automat pe toate stațiile de lucru ce utilizează sistemul (sistemul fiind stocat doar pe servere, clienții accesând prin browser versiunea de program existentă pe server);
- Instalarea versiunilor/actualizarea să fie efectuată doar cu acordul explicit (în scris pe mail) al beneficiarului;
- Fiecare versiune de program va fi testată funcțional înaintea livrării și instalării în mediul de producție;
- Actualizările de aplicație să nu implice și actualizări pentru hardware-ul și software-ul instituției mai des de 3-5 ani (un ciclu de viață optim).

Conform acordului de licențiere și legii nr.8 din 1996, privind dreptul de autor și drepturile conexe, republicată, acest tip de servicii vor fi realizate doar de către/cu acordul producătorului aplicațiilor respective. Conform licenței și aceleiași legi, datele stocate în sistem sunt și vor rămâne proprietatea beneficiarului, acesta putând dispune de ele oricând, la cerere, în termen de maxim 3 zile lucrătoare.

Ofertantul va face dovada în scris că a obținut acordul dezvoltatorului sistemului informatic Avantax de a utiliza, modifica, copia, afișa și traduce toate componentele acestui sistem, incluzând, dar fără a se limita la:

- codul sursă,
- design-ul interfețelor,
- design-ul rapoartelor generate de sistem,
- procesele și fluxurile de lucru din sistem,
- manualele și documentația tehnică specifică sistemului,
- ideile, conceptele, know-how-ul, documentația sau tehnicile folosite la dezvoltarea modulelor sistemului.

Acordul dezvoltatorului prevăzut mai sus va conține precizarea că licențele pe care le deține autoritatea contractantă pentru modulele sistemului informatic Avantax, nu sunt afectate în niciun fel de intervenția ofertantului asupra oricărei componente a sistemului sau prin modificarea documentației tehnice a sistemului.

D. DEFINIREA CERINȚELOR GENERALE DE ASISTENȚĂ TEHNICĂ

În vederea asigurării asistenței tehnice pentru sistemul existent, se va constitui între beneficiar și prestator o conexiune directă de comunicație și intervenție de la distanță (prin intermediul aplicației, linie telefonică, internet sau e-mail).

Asistența se poate realiza în general prin intervenție securizată la distanță (VPN, Teamviewer, AnyDesk, VNC, etc) sau la sediul beneficiarului, după caz.

Durata de răspuns la solicitări este de maximum 2 ore de la data solicitării, în intervalul 8.30- 17.30 în zilele lucrătoare.

În cazul în care intervenția la distanță nu duce la soluționarea problemei, prestatorul se obligă ca în termen de 5 zile de la data constatării imposibilității rezolvării problemei prin telefon, modem sau internet să intervină la sediul beneficiarului în vederea soluționării situației.

Dacă situația Beneficiarului este critică și nu își poate desfășura activitatea ca urmare a unor probleme în sistemul informatic, prestatorul va asigura intervenția la sediul Beneficiarului într-un termen de maxim 4 ore, atât în timpul, cât și în afara orelor de program.

Serviciile de asistență tehnică vor cuprinde următoarele tipuri de activități:

- Linie de suport tehnic prin telefon și fax;
- Linie de suport tehnic prin internet și e-mail;
- Serviciu help-desk la distanță și on-site;
- Accesul la un cont de ftp pentru transferul de date;
- Deplasări la sediul beneficiarului, la cererea acestuia;
- Instalarea, configurarea modificărilor și optimizarea bazei de date pe serverul DGITL: pe parcursul perioadei de mentenanță, ofertantul va presta aceste servicii prin echipa proprie de experți ori de câte ori va fi nevoie;
- Asistență de la distanță în exploatarea modulelor existente sau cele care suferă actualizări;
- Asistență tehnică la sediul Beneficiarului, în cazul unor incidente critice, în maxim 4 ore;
- Durata de răspuns este de maximum 2 ore în intervalul 8,30 -17,30 de luni până vineri.

Serviciul de asistență tehnică va fi asigurat pe trei niveluri:

- Nivel 1 – intră în competența specialiștilor beneficiarului, de a asista utilizatorii în exploatarea programelor;
- Nivel 2 – va fi asigurat prin intermediul unor specialiști avizați, capabili să răspundă solicitărilor mai complexe, care depășesc în mod uzual competențele specialiștilor beneficiarului;
- Nivel 3 – va fi asigurat de către specialiștii producătorului aplicațiilor, pentru solicitările care țin de structura și mecanismele de funcționare a programelor utilizate.

Serviciile oferite de furnizor vor acoperi nivelurile 2 și 3.

E. CERINȚE ȘI CONDIȚII SPECIFICE DE ASISTENȚĂ TEHNICĂ

Pentru aplicațiile cuprinse în sistemul existent, vor fi prestate în mod specific serviciile corespunzătoare, astfel:

- intervenția cu personal calificat în maxim 2 zile lucrătoare, în cazul apariției unor situații speciale;
- funcționarea webservice-urilor dezvoltate de către dezvoltatorul sistemului informatic;
- să asigure toate operațiunile pentru închiderea și deschiderea de an fiscal;
- să verifice periodic disponibilitatea tuturor taxelor fără debit configurate în platforma ghiseul.ro;
- să alocă un reprezentant al furnizorului în relația cu instituția, care să asigure vizite (fizic) la sediile beneficiarului (în cazul în care nu se poate rezolva remote) ori de câte ori este necesar până la rezolvarea acestora, în momente stabilite de comun acord între cele două părți;
- să alocă un reprezentant al furnizorului pentru preluarea/tratarea cu prioritate a anumitor solicitări de suport tehnic, care vor fi categorisite de beneficiar cu titlul „urgent”, pot fi rezolvate în cadrul departamentului de suport tehnic fără a necesita dezvoltare/corecție în cod, în limita a 16 ore/lună;
- să asigure întocmirea situațiilor/rapoartelor fiscale trimestriale;
- să asigure furnizarea de situații/rapoarte/statistici (în mod gratuit, fără cost și nelimitat), care sunt în mod uzual furnizate de sistem și sunt necesare autorității contractante, dar care au la bază informații ce se regăsesc în baza de date (tichete transmise/solicitări), netaxabile separat, cu excepția solicitărilor legate de prelucrarea (crearea) masivă a matricolelor/machetelor, rolurilor existente în baza de date din excelurile transmise de către beneficiar, care se vor efectua contra cost printr-un deviz agreeat de ambele părți;
- să asigure furnizarea de asistență pentru orice informații/rapoarte solicitate (tichete transmise/solicitări), netaxabile separat;
- să asigure interogarea bazei de date pentru bej-uri (Biroul Executorilor Judecătorești);
- generarea fișierului standard pentru înștiințări de plată;
- să asigure, contra cost în urma unui deviz discutat și acceptat de către beneficiar, emiterea masivă de către prestator a deciziilor de impunere, somațiilor și titlurilor executorii, oricare alte notificări, precum și crearea masivă de machete/matricole/roluri pe baza persoanelor juridice și persoanelor fizice;
- să asigure confirmarea somațiilor și titlurilor executorii generate masiv, contra unui cost în urma unui deviz discutat și acceptat de către beneficiar;
- actualizarea cotei de impozitare;
- să asigure interconectarea cu oricare alte sisteme informatice folosite de către beneficiar în vederea automatizării proceselor de lucru ale acestuia - contra cost în urma unui deviz discutat în prealabil;
- asumarea răspunderii pentru rapoartele eronate generate de către aplicație, prin corectarea lor în cel mai scurt timp după constatare de către beneficiar fără costuri suplimentare;
- să asigure schimbul de date cu ANAF (F2201/2202, P2000, formular 401);
- să asigure mentenanța tuturor modulelor menționate mai sus, la pct.A;
- emitere PDF-uri Notificări clădiri și rapoarte aferente.

F. CERINȚE ȘI CONDIȚII DE CALIFICARE

Următoarele cerințe privind prestatorul sunt obligatorii:

- Să dispună de personal de specialitate calificat:
 - Personal suport tehnic aplicații software – cel puțin 3 specialiști. Cerința privind personalul de suport tehnic este ca persoanele desemnate să aibă diplomă universitară de absolvire și să aibă minim 1 an experiență în activitatea de suport în cadrul operatorului economic.
 - Personal dezvoltare software – cel puțin 2 specialiști. Cerința privind personalul de dezvoltare software este ca persoanele desemnate să aibă diplomă universitară de absolvire/cursuri de formare/reconversie profesională în domeniul IT, finalizate cu documente de absolvire a acestor cursuri într-o instituție de învățământ superior și să aibă minim 2 ani experiență în activitatea de dezvoltare software, cu tehnologiile utilizate în cadrul sistemului informatic.

- Personal analiză aplicații software – cel puțin 1 specialist, cu competențe în domeniile: taxe și impozite. Cerința privind personalul de analiză software este ca persoanele desemnate să aibă diplomă universitară de absolvire într-o instituție de învățământ superior și să aibă minim 2 ani experiență în activitatea de analiză software.
- Personal administrare/utilizare baze de date – cel puțin 1 specialist. Cerința privind personalul de administrare/utilizare bază de date este că persoanele desemnate să aibă diplomă universitară de absolvire într-o instituție de învățământ superior și să aibă minim 2 ani experiență în activitatea de administrare/utilizare bază de date, cu tehnologiile și instrumentele utilizate în cadrul sistemului informatic.
- Aceste cerințe vor fi confirmate prin prezentarea de CV-uri, diplome și recomandări pentru persoanele implicate.
- Să depună în cadrul documentației o declarație pe proprie răspundere, că este abilitat din punct de vedere legal să ofere servicii de mentenanță și suport tehnic pentru aplicațiile menționate la capitolul A, care fac obiectul contractului de mentenanță și suport. Serviciile de modificare a aplicațiilor respective, prin intervenția în codul sursa/structura bazei de date, vor fi realizate de ofertant doar cu respectarea acordului de licențiere și legii nr.8 din 1996 privind dreptul de autor și drepturile conexe, republicată. Prin declarația depusă va fi asumată respectarea legii privind ambele aspecte (mentenanță și dezvoltare/modificare) de către ofertant.

G. RISCURILE IDENTIFICATE ÎN DERULAREA CONTRACTULUI

Riscurile identificate de autoritatea contractantă (DGITL Sector 6) ce pot apărea în desfășurarea contractului de achiziție publică, cu privire la îndeplinirea obligațiilor asumate sunt:

G.1. Riscuri ce cad în sarcina beneficiarului

- Întârzierea la plată a facturilor prestatorului;
- Recepționarea unei cantități de servicii neprestate;
- Dificultăți de colaborare și comunicare între factorii implicați.

G.2. Măsuri de eliminare a riscurilor ce cad în sarcina beneficiarului.

- Facturile prestatorului vor fi decontate în termenul precizat în contract ;
- Recepționarea serviciilor sau a produselor/echipamentelor va fi confirmată de reprezentanții desemnați;
- Beneficiarul va desemna persoane responsabile pentru a menține legătura cu prestatorul.

G.3. Riscuri ce cad în sarcina prestatorului

- Personal calificat, insuficient alocat;
- Nefuncționarea sau funcționarea defectuoasă a sistemului informatic.

G.4. Măsuri de eliminare a riscurilor care cad în sarcina prestatorului

- Alocarea corespunzătoare de personal calificat.

Prețul menționat în ofertă va reprezenta valoarea serviciilor sub formă de abonament lunar.