

# CAIET DE SARCINI

## Achizitionare servicii de mentenanta si suport pentru sistemul informatic integrat

### I. INTRODUCERE

Societatea comerciala Conpet SA utilizeaza un sistem informatic integrat Oracle care contine urmatoarele:

<b>Nr. Crt.</b>	<b>Licente Oracle</b>
1.	Oracle Financials
2.	Oracle Purchasing
3.	Oracle Order Management
4.	Oracle Discrete Manufacturing
5.	Oracle Enterprise Assets Management
6.	Oracle Project Costing
7.	Oracle Project Management
8.	Oracle HR
9.	Oracle Payroll
10.	Applications Read-Only User
11.	Oracle Hyperion Planning System Line
12.	Oracle Business Intelligence Enterprise Edition Plus
13.	Oracle Database Enterprise Edition
14.	Oracle Real Application Clusters
15.	Oracle Internet Application Server
16.	Oracle SOA Suite
17.	Oracle Internet Developer Suite
18.	Oracle Identity Management
	<b>Hardware si sisteme de operare</b>
1.	Servere HP cu tehnologie Itanium
2.	Sistem de operare HP-UX 11i v2

Sistemul a fost pus in functiune in 10.09.2010, din acel moment mentenanta si suportul pentru sistem a fost asigurata de catre implementator.

Implementarea aplicatiilor nu a fost facuta in mod standard, ci au fost facute customizari astfel incat aplicatiile sa raspunda cerintelor utilizatorilor CONPET.

Mentionam ca nu avem incheiat un contract de suport Oracle si nu exista perspective pe viitor pentru incheierea acestuia.

Avand in vedere complexitatea aplicatiilor Oracle utilizate precum si solicitarile de asistenta tehnica aparute pe parcursul utilizarii acestora SC Conpet SA intentioneaza sa achizitioneze servicii specializate de mentenanta si suport pentru Sistemul Informatic Integrat de tip ERP.

Prezentul caiet de sarcini stabileste conditiile si modul de executie, conditiile tehnice de calitate si modul de punere in practica pentru servicii de asistenta tehnica aferente sistemului informatic Oracle utilizat de SC Conpet SA.

## **II. OBIECTUL LICITATIEI**

Mentinerea in bune conditii de functionare a sistemului informatic integrat are o importanta deosebita pentru Conpet SA, avand in vedere ca majoritatea fluxurilor de lucru sunt implementate in acest sistem.

Pentru aceasta, ofertantul va presta urmatoarele tipuri de servicii:

- Suport pentru respectarea politicilor de back-up;
- Suport pentru activitatea de restore;
- Mentinerea securitatii si functionarii bazei de date;
- Monitorizarea si optimizarea performantelor bazei de date si aplicatiilor;
- Troubleshooting – diverse erori ce pot aparea;
- Aplicarea patch-urilor pentru produsele Oracle;
- Rezolvarea problemelor aparute la sistemul de operare al serverelor cu sistem de operare HP-UX, pe care sunt instalate bazele de date si aplicatiile;
- Imbunatatirea sistemului de operare HP-UX, pentru cresterea performantei bazei de date;
- Imbunatatirea fluxurilor de lucru;
- Suport pentru modificari ale aplicatiilor in scopul adaptarii lor la cerintele legislatiei in evolutie;
- Suport pentru modificari ale aplicatiilor implementate, potrivit solicitarilor beneficiarului. Aceasta cerinta nu implica implementarea de noi module;
- Clonarea aplicatiilor;
- Suport pentru modificari rapoarte;
- Suport pentru creare noi rapoarte;
- Suport pentru configurare de noi organizatii, magazii etc., in concordanta cu eventualele modificari organizatorice ale CONPET;
- Suport pentru realizare situatii prin crearea de scripturi, conform solicitarii beneficiarului CONPET.

### III. CERINTE PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR

Ofertantul va aloca un proiect manager avand ca principala atributie coordonarea si supervizarea activitatilor desfasurate de prestator in executarea contractului si cel putin cate un consultant pe fiecare tip de aplicatie (financiar, logistica, productie, EAM, proiecte, HR&Payroll, BI/Hyperion, tehnologie Oracle, dezvoltare, baze de date, HP-UX) care vor raspunde la solicitarile de mentenanta si suport.

Managementul proiectului si functiile cheie în desfășurarea serviciilor de mentenanta si suport aferente aplicațiilor Oracle vor fi asigurate de către specialiști angajați ai firmei ofertante.

Consultantii alocati vor trebui sa fie certificati de catre producatorul aplicatiilor pentru acordarea de suport pentru bazele de date si aplicatiile Oracle implementate in cadrul SC Conpet SA.

Ofertantul trebuie sa-si asume si sa recunoasca drept valabile modificarile in aplicatii facute de implementator, la cererea beneficiarului. El nu va putea invoca culpa implementatorului Romsoft pentru a justifica eventualul esec in indeplinirea obligatiilor sale contractuale. Ofertantul isi asuma intelegerea sistemului si a modificarilor implementate fata de versiunile standard ale aplicatiilor.

Acord de nivel al serviciilor:

Serviciile de mentenanta si suport vor acoperi urmatoarele nivele de raspuns la problema, functie de tipul acesteia:

Probleme critice – 30 min (remote);

Probleme ne-critice dar esentiale – 2 – 4 ore;

Probleme minore – 24 ore.

Probleme critice:

- Date corupte;
- Sistemul se blochează cauzând întârzieri inacceptabile;
- Blocarea sistemului in mod repetat;
- 

Probleme ne-critice, dar esentiale:

In cazul în care avem disfunctionalitati severe si nu avem o soluție disponibila dar se poate lucra intr-un mod limitat.

Probleme minore:

Disfunctionalitati minore care necesită soluții pentru a rezolva problema punctuala.

Modalitati de solutionare

Dupa momentul inregistrarii problemei sesizate si primul raspuns, se va lucra permanent pana la rezolvarea erorii.

Pentru problemele critice, suportul va fi asigurat 24\*7 pana la gasirea unei solutii.

Pentru cele ne-critice si minore solutiile se vor cauta in timpul programului normal de lucru (Luni – Vineri).

#### IV. CONDITII OBLIGATORII IMPUSE PENTRU PARTICIPARE

Ofertantul va demonstra indeplinirea a cel puțin următoarelor condiții necesare pentru prestarea la parametri doriti a serviciilor de mentenanță și suport pentru Sistemul Informatic Integrat Oracle:

- Având în vedere specificul industriei în care activează Conpet SA și complexitatea sistemului Oracle implementat, este necesar ca ofertantul să fie specializat pentru implementarea soluțiilor Oracle în industria Oil&Gas.
- Ofertantul trebuie să dovedească finalizarea în ultimii 3 ani a cel puțin:
  - trei proiecte de implementare similare a unui sistem informatic integrat Oracle eBusiness Suite în versiunea R12, de cel puțin aceeași complexitate (care să fi conținut împreună toate tipurile de module/aplicații Oracle implementate în cadrul S.C. Conpet S.A. pentru care se solicită servicii de mentenanță și suport – vezi tabelul de licențe Oracle);
  - un proiect integrat în cadrul unei companii din industria în care își desfășoară activitatea Conpet SA (companie care să aibă organizare la nivel național similară) și de aceeași complexitate (care să fi conținut tipurile de module/aplicații Oracle în versiunea R12 implementate în cadrul Conpet SA și un număr de minim 500 utilizatori);

Pentru îndeplinirea acestei cerințe ofertantul va prezenta acceptanța finală/proces verbal de recepție finală semnată de beneficiari și recomandarea privind calitatea serviciilor prestate.

- Ofertantul va alocă o echipă de suport specializată pentru prestarea serviciilor de suport aferente sistemului Oracle implementat în următoarea structură:
  - Project Manager
    - Experiența în poziția de Project Manager de cel puțin 5 ani
    - Experiența în conducerea proiectelor de implementare a sistemelor informatice integrate, inclusiv servicii de suport tehnic, în cel puțin o companie din domeniul Petrol și Gaze
    - Cel puțin un curs de instruire în domeniul managementului de proiect pe metodologia specifică de implementare a aplicațiilor Oracle
    - Certificare de Manager de Proiect emisă de CNFPA sau echivalent
  - Consultanți suport Oracle (cate cel puțin un consultant pentru fiecare tip de modul sau suită implementată)
    - Experiența în implementarea aplicațiilor Oracle pentru care este alocat de cel puțin 5 ani

- Experienta in implementarea aplicatiilor Oracle in cel putin un proiect de complexitate similara in domeniul Petrol si Gaze pe modulul pe care este alocat
- Certificare Oracle pentru implementarea modulului/suitei
- Certificare Oracle – Oracle Support Specialist
- Certificare Oracle Oil&Gas Specialist
- Administrator de baza de date si aplicatii Oracle
  - Experienta in instalarea si administrarea bazelor de date Oracle si aplicatiilor Oracle de cel putin 5 ani
  - Certificare profesionala Oracle pentru ultima versiune a bazei de date – Oracle Database Certified Professional 11g
  - Certificare Oracle pentru administrare servere de aplicatii – Oracle Application Grid 11g
- Dezvoltatori Oracle
  - Experienta in realizarea de dezvoltari si customizari ale aplicatiilor Oracle de cel putin 5 ani
  - Experienta in dezvoltari/customizari de rapoarte in tehnologie Oracle
  - Certificare de dezvoltator emisa de Oracle

In situatia in care, din orice motive, persoana desemnata drept specialist pentru acest proiect nu va mai fi disponibila, ofertantul trebuie sa emita o declaratie prin care isi asuma angajamentul de a desemna de indata un nou specialist pe acelasi domeniu, care sa intruneasca aceleasi conditii de calificare. Aceasta regula se va aplica ori de cate ori va fi cazul.

## **V. DEPARTAJEREA OFERTELOR**

Pentru departajarea castigatorului se va lua in calcul cel mai mic pret.

Sef Birou AID  
Eduard Scarlat