

SECTIUNEA II

CAIET DE SARCINI

**CONPET S.A.**

str. Anul 1848 nr. 1-3, Ploiești, 100559, Prahova, România
Tel: +40-244-401360; fax: + 40 – 244 – 516451
e-mail: conpet@conpet.ro; web: www.conpet.ro
CUI: 1350020; Cod CAEN 4950; Înregistrată la Registrul
Comerțului Prahova sub numărul J29/6/22.01.1991
Capital social subscris și vărsat 28 569 842,40 lei



CAIET DE SARCINI

Achizitionare servicii de mentenanta si suport pentru sistemul informatic integrat

1. INTRODUCERE

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

Nr. Crt.	Licente Oracle
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
	Hardware si sisteme de operare
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

**CONPET S.A.**

str. Anul 1848 nr. 1-3, Ploiești, 100559, Prahova, România
Tel: +40-244-401360; fax: + 40 – 244 – 516451
e-mail: conpet@conpet.ro; web: www.conpet.ro
CUI: 1350020; Cod CAEN 4950; Înregistrată la Registrul
Comerțului Prahova sub numărul J29/6/22.01.1991
Capital social subscris și vărsat 28 569 842,40 lei



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 stabilește condițiile și modul de execuție, condițiile tehnice de calitate și modul de punere in practica pentru servicii de asistenta tehnica aferente sistemului informatic Oracle utilizat de SC Conpet SA.

2. 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;



CONPET S.A.

str. Anul 1848 nr. 1-3, Ploiești, 100559, Prahova, România
Tel: +40-244-401360; fax: + 40 – 244 – 516451
e-mail: conpet@conpet.ro; web: www.conpet.ro
CUI: 1350020; Cod CAEN 4950; Înregistrată la Registrul
Comerțului Prahova sub numărul J29/6/22.01.1991
Capital social subscris și vărsat 28 569 842,40 lei



- 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.

3. CERINTE PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR

Ofertantul va alocă un project manager având ca principala atribuție coordonarea și supervizarea activităților desfășurate de prestator în executarea contractului și cel puțin câte un consultant pe fiecare tip de aplicație (financiar, logistica, producție, EAM, proiecte, HR&Payroll, BI/Hyperion, tehnologie Oracle, dezvoltare, baze de date, HP-UX) care vor răspunde la solicitările de mentenanță și suport.

Managementul proiectului și funcțiile cheie în desfășurarea serviciilor de mentenanță și suport aferente aplicațiilor Oracle vor fi asigurate de către specialiști angajați ai firmei ofertante.

Consultanții alocați vor trebui să fie certificați de către producătorul aplicațiilor pentru acordarea de suport pentru bazele de date și aplicațiile Oracle implementate în cadrul SC Conpet SA.

Ofertantul trebuie să-și asume și să recunoască drept valabile modificările în aplicații făcute de implementator, la cererea beneficiarului. El nu va putea invoca culpa implementatorului Romsoft pentru a justifica eventualul eșec în îndeplinirea obligațiilor sale contractuale. Ofertantul își asumă înțelegerea sistemului și a modificărilor implementate față de versiunile standard ale aplicațiilor.

4. ACORD DE NIVEL AL SERVICIILOR:

Timpul de răspuns la incidente este de maxim 30 minute, luni-vineri, în intervalul 08.00-16.30. În acest interval, implementatorul va confirma preluarea incidentului de către un specialist și va estima timpul de rezolvare.

Serviciile de mentenanță și suport vor acoperi următoarele nivele de rezolvare a problemelor, funcție de tipul acestora:

Probleme critice – 4 ore;

Probleme ne-critice dar esențiale – 8 ore;

Probleme minore – 24 ore.

Probleme critice:

- Date corupte;

**CONPET S.A.**

str. Anul 1848 nr. 1-3, Ploiești, 100559, Prahova, România
Tel: +40-244-401360; fax: + 40 – 244 – 516451
e-mail: conpet@conpet.ro; web: www.conpet.ro
CUI: 1350020; Cod CAEN 4950; Înregistrată la Registrul
Comerțului Prahova sub numărul J29/6/22.01.1991
Capital social subscris și vărsat 28 569 842,40 lei



- Sistemul se blochează cauzând întârzieri inacceptabile;
- Blocarea sistemului în mod repetat;
- Imposibilitatea realizării rapoartelor legale

Probleme ne-critice, dar esențiale:

În cazul în care avem disfuncționalități severe și nu avem o soluție disponibilă dar se poate lucra într-un mod limitat.

Probleme minore:

Disfuncționalități minore care necesită soluții pentru a rezolva problema punctuală.

Modalități de soluționare

Pentru problemele critice, suportul va fi asigurat 24*7 până la găsirea unei soluții.

Pentru cele ne-critice și minore soluțiile se vor cauta în timpul programului normal de lucru (Luni – Vineri).

5. DEPARTAJEREA OFERTELOR

Pentru departajarea câștigătorului se va lua în calcul cel mai mic preț.

Intocmit
Eduard Scarlat

Avizat
Catalin Mereanu