

SECTIUNEA II

CAIETUL 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

Inlocuire servere si migrare baza de date sistem ERP

1. INFORMATII GENERALE

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



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 a fost pus în funcțiune în 10.09.2010, iar mentenanța și suportul pentru sistem a fost asigurată de către implementator.

Implementarea aplicațiilor nu a fost făcută în mod standard, ci au fost făcute customizări astfel încât aplicațiile să răspundă cerințelor utilizatorilor CONPET.

Mentionăm că nu avem încheiat un contract de suport Oracle.

Prezentul caiet de sarcini stabilește condițiile și modul de execuție, condițiile tehnice de calitate și modul de punere în practică pentru **Înlocuire servere și migrare baza de date** aferente sistemului informatic Oracle utilizat de Conpet SA.

2. OBIECTUL LICITATIEI

Această lucrare face parte dintr-un program de upgrade al sistemului ERP format din trei proiecte:

- 1 „Înlocuire servere și migrare baza de date sistem ERP”
- 2 „Analiza de business”
- 3 „Upgrade infrastructura aplicație, înlocuire servere engine aplicație și upgrade aplicație ERP”

Conpet SA își propune să îmbunătățească fiabilitatea și performanțele bazei de date prin următoarele acțiuni:

- Creșterea performanțelor serverelor pe care rulează baza de date Oracle prin migrarea pe servere cu procesoare Intel x86 (2 servere * 2 procesoare * 12 cores = 48 cores).
- Upgrade-ul bazei de date Oracle de la versiunea curentă 10.2.0.4.6 la ultima versiune disponibilă pe piață la momentul implementării.
- Schimbare sistem de operare de la HP-UX la RedHat Linux Enterprise.
- Serverele achiziționate vor rula platforma de virtualizare VMWare. Pe acestea vor fi dezvoltate mașini virtuale cu sistem de operare RedHat Linux Enterprise, pe care va fi instalată baza de date.

În acest moment Conpet SA deține licențe de baza de date și aplicații Oracle, fără suport tehnic activ.

Nu este impus upgrade-ul altor licențe în afara de baza de date. Se licențiază strict produsele care vor fi mutate pe noile servere.

Lucrările pentru „Înlocuire servere și migrare baza de date sistem ERP” vor consta în achiziția de:

- servere fizice pe care vor rula mașini virtuale pentru baza de date
- licențe pentru softul de virtualizare.
- componente hardware pentru mărirea capacității de stocare pentru echipamentele de storage actuale.
- licențe pentru baza de date

**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



- servicii de migrare a bazei de date actuale la ultima versiune pastrand toate functionalitatile si datele la momentul migrarii. Se va avea in vedere ca in prezent in CONPET exista si un mediu de test, care va trebui de asemenea sa fie migrat la aceeasi versiune cu mediul de productie.
- Servicii de migrare a bazei de date Hyperion si interconectarea acesteia cu mediul de productie.

2.1 Se vor achizitiona urmatoarele echipamente si licente:

Server – 2 buc	
Configuratie:	
Procesor	2 * procesoare Intel Xeon E7-4800v2 series sau mai noi Specificatii fixe la procesoare: 12-core/procesor Specificatii minimale per procesor: frecventa 2.6GHz, 30 MB L3 cache, QPI 8 GT/s, hyperthreading, VTx, VTd
Chipset	Intel C602 sau echivalent
Adaptor grafic	Integrat onboard 8MB DDR3
Memorie RAM	512GB DDR3 Reg ECC, arhitectura quad-channel per CPU Sa suporte pana la cel putin 3TB RAM prin intermediul a 96 de sloturi functionalitati mirroring, sparing, hot-plug, chipkill sau echivalente;
Unitate Optica	DVD-RW
HDD-uri	1x SSD minim 200GB tip Enterprise Sistemul trebuie sa suporte intern 12 bay-uri SFF hot-swap 12Gbps, din care 4 suporta SSD de tip NVMe PCIe
Controler RAID	Suport RAID 0,1,10
Placa de retea	Adaptor de retea 6*10Gbit conector SFP+

**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



Sloturi expansiune	Minim 10 interfete PCI-Express 3.0, dintre care minim 4 hot-swap
Intrari/ Iesiri (Porturi), minimal	1 x port serial Minim 1 x video Minim 5 x porturi USB 2.0 (din care 3 sunt dispuse frontal) 1 x port de management remote RJ45
Sursa alimentare	Cel puțin 4 surse de alimentare hot swap redundante de minim 1600W High Efficiency 80Plus Platinum
Ventilatie	Module de ventilatie redundante, hot-swap
Form factor	Format maximum 4U, accesorii incluse pentru montare in rack (sine culisante)
Management	Management implementat hardware, independent de sistemul de operare IPMI 2.0 + modul de remote management instalat cu port dedicat RJ45 Gigabit
Sisteme de operare suportate	Microsoft Windows Server, Red Hat Enterprise Linux (RHEL), Citrix, Vmware, Oracle VM
Certificari si conformitate	Certificare CE, RoHS, ISO9001, ISO14001, ISO 27001 – pentru producator; Serverul trebuie sa fie marca inregistrata a producatorului acestuia. Produsul trebuie sa fie validat oficial pentru solutia de virtualizare oferata, - https://www.vmware.com/resources/compatibility/search.php Ofertantul sa fie certificat pentru instalarea, configurarea si punerea in functiune a echipamentelor oferate.

**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



	Ofertantul sa puna la dispozitie personal calificat (minim 2 persoane) pentru instalarea si configurarea echipamentelor oferate
Garantie	36 luni
Pe aceste servere va rula platforma Vmware. Pe fiecare din ele se va ridica o masina virtuala pentru baza de date. Cele doua masini virtuale pentru baza de date vor fi configurate in cluster activ-activ.	

In prezent folosim o solutie de stocare Nexenta, care foloseste 2 JBOD-uri si doua controllere. De aceea nu vom achizitiona si echipamente separate pentru stocare ci doar vom upgrada capacitatea de stocare existenta prin adaugarea unor HDD-uri pentru stocare date si a unor SSD-uri pentru cache-urile de scriere si citire, dupa cum urmeaza:

Unitate de disk- Storage Extensie – Jbod – Quanta JB9
60 HDD-uri 900GB SAS minim 10k rpm impartite pentru 2 Jbod-uri Model: ST900MM0026 Revision: ultima de la producator
2* 400GB SSD – Cache Model: S842E400M2 Revision: E4R3
4*8GB SSD – log mirror Model: ZeusRAM Revision:C025
Certificari/ Conformitate:
- Echipamentul trebuie sa fie marca inregistrata a producatorului acestuia, testat si validat oficial sub aceasta marca; - Certificare CE, RoHS, ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 – pentru producator; - Ofertantul sa puna la dispozitie personal calificat (minim 2 persoane) pentru configurarea echipamentelor in care vor fi instalate drive-urile. - Garantie: 36 luni, suport inclus pe perioada garantiei (include update-uri la ultimele versiuni)

**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

**Licente virtualizare + storage**

4 licente VMware vSphere Enterprise Plus pentru cele 4 socket-uri (cate 2 pentru fiecare server)

In prezent exista 1 licenta Nexenta Gold (64 TB) + HA Cluster Plugin License – suplimentare
pentru 1 licenta Nexenta Gold (64 TB) + HA Cluster Plugin License (prezenta in acest moment)

Upgrade license: Manage additional 32 TB of storage; includes one year of Gold-level support
Support: Additional year of Gold-level support for 32 TB Gold license

Switch – Gbic necesare pentru Switch Extreme

Configuratie:

Cabluri conectare

12 cabluri conectare SFP+ cu serverele ESX

Garantie

Garantie si support tehnic asigurat de producator pentru o perioada de 3 ani.

Altele

Se vor livra cablurile SFP+ de conectare cu serverele precum si 10 module gigabit Ethernet pentru conectare cu infrastructura existenta.

Punere in functiune

Ofertantul sa puna la dispozitie personal calificat (minim 2 persoane) pentru instalarea, configurarea si punerea in functiune a echipamentelor oferite

**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



În funcție de numărul de utilizatori din cadrul Conpet, corelat cu minimul de 25 de utilizatori/core impus de licențierea Oracle (48 cores * 0,5 factor de licențiere pentru Intel= 24 * 25 = 600 NUP)

Licente Oracle		
Licenta	Tip licenta	Cantitate
Oracle Database Enterprise Edition –NUP Perpetual	Full Use	600

Support Oracle
Support de la producător (ORACLE), pentru o perioadă de 5 ani, platibil în tranșe anuale.

2.2 Se vor achiziționa următoarele servicii

Servicii de implementare:

- Instalare, configurare, customizare a componentelor sistemului informatic integrat
- Migrarea datelor în noua versiune de bază de date, pentru mediul de producție, test și Hyperion.
- Configurarea aplicațiilor existente pentru a folosi noua versiune a bazei de date.
- Testare
- Elaborare documentație tehnică
- Servicii de instruire pentru administrarea sistemului.
- Servicii de suport tehnic pe perioada desfășurării proiectului și a perioadei de garanție.

Modificarea motorului de aplicații nu reprezintă obiectul acestui contract. Se pot face modificări minore doar pentru ca sistemul ERP să își păstreze toate funcționalitățile implementate înainte de migrarea bazei de date.



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



2.2.1 Cerințe servicii de implementare și management de proiect

Conpet S.A. își propune să realizeze upgrade-ul sistemului informatic actual, din punct de vedere hardware și software. Primul pas îl reprezintă înlocuirea serverelor și upgrade-ul bazei de date a sistemului ERP.

Pentru atingerea acestor obiective, sunt solicitate următoarele servicii:

- Servicii de instalare și configurare hardware
- Migrarea bazei de date de la versiunea **10.2.0.4.6** la ultima versiune disponibilă la data implementării, fără a afecta în vreun fel funcționalitățile aplicațiilor implementate.
- Transferul tuturor datelor din baza de date veche în cea nouă.
- Servicii de instruire a administratorilor de aplicație și de sistem
- Servicii de suport tehnic pe durata desfășurării proiectului și a perioadei de garanție.
- Servicii de asigurare a funcționalității sistemului vechi în caz de esuare a implementării.

3. STRATEGIA DE ABORDARE A PROIECTULUI

Ofertantul trebuie să prezinte pe larg organizarea propusă pentru derularea activităților din cadrul proiectului, în raport cu specificul acestuia și cu metodologia propusă, precum și responsabilitățile fiecărei părți implicate, inclusiv propunerile pentru organizarea echipei de proiect a Beneficiarului.

Ofertantul trebuie să-și asume în întregime efectuarea și finalizarea activităților care concurează la atingerea rezultatelor, ținând seama de resursele umane limitate ale Beneficiarului.

În cazul în care Ofertantul reprezintă un consorțiu/asociere, Ofertantul trebuie să descrie modalitatea în care fiecare membru al consorțiului/asocierii intervine în proiect, distribuția sarcinilor și responsabilităților.

3.1 Soluția propusă

Ofertantul va descrie pe larg soluția propusă, conform cerințelor din Caietul de Sarcini. Descrierea soluției trebuie să evidențieze etapele de proiect, activitățile specifice fiecărei etape, livrabilele așteptate la finalizarea fiecărei etape, modul în care acestea concurează la atingerea obiectivelor generale ale proiectului.

3.1.1 Organizarea proiectului și metodologia de proiect

Oferta trebuie structurată astfel încât să conțină următoarele secțiuni și subsecțiuni:

Principii fundamentale:

- Viziunea Ofertantului asupra realizării proiectului. Se așteaptă comentariile ofertantului din care să reiasă modul în care a înțeles cerințele Caietului de Sarcini:
 - Viziunea Ofertantului asupra aspectelor principale privind proiectul care pot influența atingerea obiectivelor și a rezultatelor așteptate;
 - Identificarea riscurilor și a metodelor de eliminare a acestora, în cadrul proiectului.
 -



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



Metodologii folosite:

- Este obligatorie folosirea unei metodologii recunoscute, relevanta din punctul de vedere al solutiei propuse. Ofertantul trebuie sa prezinte metodologia de lucru pentru toate fazele proiectului (analiza, proiectare, implementare, acceptanta), prin care sa demonstreze capacitatea sa de a duce la bun sfarsit proiectul;
- Este obligatoriu ca metodologia de proiect prezentata sa includa cel putin urmatoarele:
 - Definirea procedurilor aplicabile in cadrul proiectului;
 - Gestiunea riscurilor si registrul de riscuri;
 - Managementul schimbarilor;
 - Managementul problemelor si procedura de escaladare;
 - Asigurarea calitatii;
 - Predarea/receptia livrabilelor;
 - Proceduri de raportare, frecventa si continut;
 - Managementul subcontractorilor (daca e cazul);
 - Definirea formularelor care vor fi utilizate in cadrul proiectului;
 - Definirea exacta a structurii proiectului in ceea ce priveste:
 - Faze/subfaze;
 - Pachete de lucru;
 - Livrari/livrabile.
- Planul de resurse pe care Ofertantul le propune pentru indeplinirea contractului;
- Definirea criteriilor de acceptanta pentru fiecare tip de livrabil in parte, precum si a metodelor de evaluare in vederea acceptantei pentru:
 - Livrabile;
 - Servicii
- Definirea fluxului general de acceptanta care va fi desfasurat in cadrul proiectului, evidentiindu-se acceptantele parțiale si acceptanta finala;
- Definirea echipelor de proiect, si a atributiilor acestuia.

3.1.2 Planul de proiect

Planul de proiect trebuie sa respecte urmatoarele cerinte:

- Planificarea activitatilor propuse si interdependentele acestora trebuie prezentate sub forma unui plan Gantt. Graficul de implementare va fi detaliat la un nivel suficient astfel incat sa asigure posibilitatea controlului activitatilor (nu se accepta activitati individuale mai lungi de 4 saptamani – activitatile mai lungi de 4 saptamani se vor fragmenta in sub-activitati, pentru a permite controlul progresului);
- Trebuie sa mentioneze termenele cheie (milestones) pe care Ofertantul isi propune sa le respecte pentru atingerea obiectivelor;
- Trebuie sa detalieze care sunt resursele alocate pentru fiecare etapa a proiectului, dar si pentru alte activitati pe care Ofertantul le considera importante;
- Faza de analiza a proiectului trebuie sa fie dimensionata pe fiecare subsistem in parte, tinand cont de importanta pe care o are acesta pentru Beneficiar si de complexitatea subsistemului respectiv in sine. Etapa de analiza se considera finalizata dupa obtinerea acceptantei pentru documentele de analiza elaborate de Ofertant;
- Ofertantul trebuie sa aloc in planul de proiect un interval de timp pentru testarea si acceptanta subsistemelor, astfel incat Beneficiarul sa poata parcurge toate functionalitatile implementate. Ofertantul trebuie sa se asigure prin durata activitatilor



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



planificate ca acopera decalajele pe care Beneficiarul le poate introduce datorita activitatilor curente ale personalului acestuia;

- Durata perioadelor de acceptanta pentru subactivitati trebuie sa fie de maxim 10 zile calendaristice de la data predarii livrabilului catre Beneficiar.
- Acceptanta finala a lucrarii se va face pe baza acceptantelor parțiale ale subsistemelor si a testelor finale a solutiei in ansamblu. Pentru o verificare cat mai completa a corectitudinii migrării, acceptanta finala va fi acordata dupa o perioada de lucru de o luna in noua aplicatie si va include si o inchidere de perioada contabila.

3.1.3 Durata si etapele proiectului

Planul de proiect propus in cadrul ofertei, pentru implementarea si punerea in functiune a solutiei, va fi analizat si agreeat de Beneficiar.

Durata de implementare a proiectului si punerea in functiune a sistemului (inclusiv testele de acceptanta) este de maxim 4 luni de la data intrarii in vigoare a contractului.

3.1.4 Responsabilii proiectului

Beneficiarul

Beneficiarul are responsabilitatea colaborarii cu Ofertantul si a furnizarii documentelor si datelor care sunt necesare consultantilor in vederea realizarii sarcinilor incluse in acest proiect, in conformitate cu cerintele scrise ale Ofertantului. Beneficiarul va facilita accesul expertilor la persoanele relevante care nu sunt implicate direct in proiect, dar sunt beneficiari ai proiectului si pot contribui pozitiv la o implementare adecvata a proiectului.

De asemenea, Beneficiarul va face comentariile, observatiile, raspunsurile, aprobarea pe documentele transmise de Ofertant in cel mult 10 zile calendaristice de la primirea acestor documente.

Ofertantul

Ofertantul are responsabilitatea executarii la timp a proiectului si a sarcinilor de lucru stabilite in acest Caiet de Sarcini.

Furnizarea informatiilor, datelor si feedback-ului la rezultate este de maxima importanta pentru implementarea la timp a proiectului. Din acest motiv, Ofertantul trebuie sa-si asume responsabilitatea de a specifica in mod clar documentele scrise si datele solicitate, indicand data pana la care acestea sunt necesare pentru ca proiectul sa se poata derula conform planificarii.

Informatiile si datele culese in acest proiect pot fi sensibile din punct de vedere comercial si Ofertantul va respecta confidentialitatea acestora, conform clauzelor contractuale.

Ofertantul va avea responsabilitatea implementarii proiectului in toate etapele acestuia, pana la acceptarea finala de catre Beneficiar. Ofertantul va pune la dispozitie experti calificati pentru a realiza sarcinile din Caietul de Sarcini si va avea responsabilitatea activitatii acestora. Ofertantul nu va efectua modificari ale personalului numit (mentionat in oferta), fara consultarea prealabila si aprobarea Beneficiarului.

Ofertantul va propune si utiliza experti cu experienta relevanta in domeniile incluse in proiect.



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



3.2 Cerinte privind serviciile de instruire

Ofertantul va realiza instruirea utilizatorilor, efectuand urmatoarele activitati:

- Intocmirea programei de curs;
- Instruirea personalului cu atributii de administrare a sistemului.

Documente livrate:

- Manuale de curs;
- Program de instruire;

3.3 Cerintele privind serviciile de mentenanta in garantie

Prin serviciile de mentenanta in garantie se intelege rezolvarea bug-urilor si/sau a spetelor care au ca efect functionarea anormala a sistemului la parametrii agreeati (ex. performanta, disponibilitatea, integritatea datelor etc.); imbunatatirea performantelor tehnice ale sistemului (tuning);

Ofertantul va asigura servicii de mentenanta si support tehnic pe toata durata implementarii proiectului, precum si in perioada de garantie, dupa cum este solicitat in sectiunile de mai jos.

Ofertantul trebuie sa faca dovada existentei unei echipe dedicate pentru furnizarea de servicii de suport tehnic in perioada solicitata. Serviciile de suport tehnic trebuie asigurate in limba romana, prin intermediul unui Centru de Apel al Ofertantului, Centru care va fi descris pe larg in oferta.

Toate cererile de asistenta tehnica trimise sa poata fi transmise fie prin Internet, fie telefonic si trebuie sa fie inregistrate, pastrate, rezolvate si inchise doar cu acordul Beneficiarului. Un incident trebuie sa poata fi notificat 24x7x365 zile. Odata notificat, incidentul trebuie preluat de un specialist care, impreuna cu Beneficiarul, il va diagnostica si va stabili gradul de severitate al incidentului. Cererile de asistenta tehnica trebuie prioritizate pe baza unui set de niveluri de severitate predefinite, atribuite in functie de impactul problemei asupra CONPET SA.

3.3.1 Servicii de suport

Ofertantul trebuie sa descrie serviciile de suport pentru echipamentele hardware oferate.

Ofertantul trebuie sa asigure servicii de suport tehnic pentru toate echipamentele hardware oferate pe o perioada de 36 de luni de la data semnarii procesului verbal de receptie la punerea in functiune.

**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



3.3.1.1 Durata de raspuns la incidente

Timpul de raspuns la incidente este de maxim 30 minute, luni-vineri, in intervalul 08.00-16.30. In acest interval, implementatorul va confirma preluarea incidentului de catre un specialist si va estima timpul de rezolvare.

3.3.1.2 Servicii de suport hardware

Durata de rezolvare a incidentelor este de o zi lucratoare (next business day) de la luarea la cunostinta a incidentului. Reparatia este considerata finalizata in urma verificarii ca functionarea defectuoasa a hardware-ului a fost corectata. In cazul in care reparatia nu se face in termenul de mai sus, Furnizorul va inlocui temporar sau permanent produsul pentru a-si respecta angajamentul privind timpul de interventie de la apel.

Furnizorul va furniza toate componentele si materialele necesare mentinerii in stare de functionare a echipamentelor hardware prevazute in contract, inclusiv componentele si materialele necesare implementarii unor modificari tehnologice recomandate pentru acestea. Componentele de schimb vor fi noi sau echivalente cu cele noi din punctul de vedere al performantelor.

Numarul de interventii este nelimitat pe durata contractului. Ofertantul trebuie sa furnizeze fara costuri suplimentare toate piesele de schimb necesare pe durata contractului.

3.3.1.3 Servicii de suport software

Ofertantul trebuie sa asigure servicii de mentenanta pentru solutiile oferite pe toata durata perioadei de implementare, precum si in cele 12 luni de garantie post-implementare.

Ofertantul trebuie sa descrie serviciile de suport pentru solutiile oferite.

Serviciile de suport software trebuie sa includa minim:

- Accesul Beneficiarului la portalul de suport tehnic al implementatorului solutiei software oferite;
- Upgrade-ul produselor oferite la cele mai noi versiuni, patch-uri si documentatie tehnica, conform unei proceduri de lansare de software (software release management) agreata de beneficiar;
- Asistenta tehnica

Solicitarile de asistenta tehnica vor fi clasificate in functie de Nivelul de Severitate, astfel:

- Nivel Severitate 1

- Identifica o problema critica de produs (produs nefunctional). Beneficiarul nu poate lucra cu produsul;
- O problema de Severitate 1 poate avea una sau mai multe din urmatoarele caracteristici:
 - coruperea datelor;
 - O functionalitate critica nu este disponibila;
 - Sistemul s-a blocat cauzand intarzieri inacceptabile sau nedefinite de raspuns sau resurse;
 - Sistemul cade in mod repetat chiar dupa incercari de repornire.

- Nivel Severitate 2

**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



- Identifica o problema critica. Produsul software este functional si Beneficiarul il poate utiliza, dar operarea este serios limitata din cauza problemei. Resurse importante ale produsului sunt indisponibile fara a exista rezolvari temporare accesibile;
 - Nu este disponibila nici o solutie alternativa, desi operarea poate continua in mod restrictiv.
- Nivel Severitate 3
- Beneficiarul poate utiliza produsul software cu unele restrictii ale functiilor pe care acesta le poate utiliza. Restrictiile, totusi, nu au impact critic asupra operatiilor.
- Nivel Severitate 4
- Problema cauzeaza impact minim sau zero asupra operatiilor Beneficiarului, sau Beneficiarul ori Furnizorul au gasit o cale de ocolire a problemei.

3.3.1.4 Durata de rezolvare a incidentelor

Durata de rezolvare a incidentelor depinde de gradul de severitate stabilit, astfel:

Nivel severitate	Timp de rezolvare
Nivel Severitate 1	4 ore
Nivel Severitate 2	6 ore
Nivel Severitate 3	8 ore
Nivel Severitate 4	24 ore

Daca nu este specificat nivelul de severitate a incidentului, implicit va fi considerat de severitate 4. Solicitarile de recomandare sau extindere a functionalitatilor unui produs, vor avea timp de raspuns de 8 ore.

Intocmit:

Sef Birou Infrastructura IT

Costin FLORESCU

Sef Birou Suport Aplicatii

Ionela PINAZRIU

Avizat:

Sef Serviciu IT

Catalin Mereanu