

SECȚIUNEA II

CAIETUL DE SARCINI

CAIET DE SARCINI

Achiziționare servicii de mentenanță și suport tehnic pentru Aplicația Document Management.

1. INTRODUCERE:

În luna martie 2016 a fost finalizată implementarea sistemului de Document Management, care este folosit în prezent în CONPET SA.

Această aplicație este folosită pentru Registratura Conpet pentru a genera numere de înregistrare aferente documentelor care intră sau ies în/din companie cât și pentru lucrul colaborativ în cadrul proiectelor interne Conpet.

Soluția utilizează SharePoint Server 2013 pentru a fi platforma de bază a acestei aplicații iar baza de date aferentă este Microsoft SQL Server 2014.

Pentru a se putea deschide fișierele de tip office direct în portal (browser), se folosește Microsoft Office Web Apps.

Serverele în cadrul aplicației sunt mașini virtuale, create în DataCenter-ul Conpet, având ca sistem de operare Microsoft Windows Server 2012.

Se folosesc 5 mașini virtuale de producție, cu următoarele roluri:

- 2 mașini virtuale pentru baza de date care este cluster SQL Server 2014 Activ-Pasiv
- 2 mașini virtuale pentru SharePoint 2013
- 1 mașină virtuală pentru Microsoft Office Web Apps.

Avem 2 mașini virtuale de test cu următoarele roluri:

- 1 mașină virtuală pentru baza de date cu SQL Server 2014
- 1 mașină virtuală pentru SharePoint 2013

Funcționalitățile principale ale aplicației:

- Registratură
 - alocare de numere de înregistrare unice pe societate pentru: documentele interne și pentru documente care pleacă sau vin de la parteneri externi.
 - Alocarea se face din mai multe zone.

- Există posibilitatea folosirii de registre diferite în funcție de tipul de document.
- Lucru colaborativ
 - În funcție de proiectele/grupurile de lucru, se alocă utilizatorilor drepturi pe folderele create în librăria de lucru colaborativ.
 - Lucru simultan pe același document (Word, Excel).
 - Versionarea documentelor.
- Există mai multe site collection-uri unele publicate intern, altele publicate spre extern.
- Se folosește și RBS pentru stocarea fișierelor din anumite site collection-uri.

Soluția folosește:

- Liste
- Librării
- Workflow-uri
- Customizare pe zona de atașare documente (documentele sunt ținute pe un file share și nu în baza de date)
- Customizare pe zona de căutare avansată

2. OBIECTUL LICITAȚIEI

Serviciile pe care ofertantul va trebui să le asigure sunt:

- Menținerea în stare de funcționare a soluției
- Monitorizarea și optimizarea performanțelor bazei de date și aplicației (inclusiv BLOB), confirmata prin urmarirea timpului de raspuns al aplicației la alocarea/modificarea unui numar de inregistrare (< 10 secunde) si timpul de raspuns la efectuarea unei cautari (< 3 secunde)
- Informari periodice (lunar) privind actualizari si patch-uri Microsoft, recomandări legate de beneficiile aduse de acestea, optimizari pentru folosirea sistemului
- Instalare actualizari si patch-uri Microsoft, testate pentru a nu degrada functionarea sistemului.
- Troubleshooting - diverse erori ce pot apărea
- Asistență și suport modificări/creare rapoarte
- Asistență și suport pentru actualizarea structurii aplicației în funcție de modificarea organigramei
- Asistență și suport pentru optimizarea politicilor de backup/restore
- Asistență și suport pentru funcționarea politicilor de backup/restore
- Asistență și suport menținerea securității bazei de date și aplicației

3. CERINȚE PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR

- Ofertantul va alocă un proiect manager având ca principală atribuție coordonarea și supervizarea activităților desfășurate în executarea contractului și cel puțin câte un specialist, certificat de producătorul aplicațiilor, pentru suport pentru bazele de date SQL 2014 și aplicația SharePoint 2013.
- Ofertantul trebuie să-și asume modificările/customizările în aplicație făcute de implementator. El nu va putea invoca culpa implementatorului pentru a justifica eventualul eșec în îndeplinirea obligațiilor sale contractuale.

4. ACORD DE NIVEL AL SERVICIILOR

- Prestatorul va pune la dispoziție o platformă de tichetare, care va păstra istoricul activităților prestate pe toată durata contractului, din care să se poată genera rapoarte de activitate privind numărul, timpul de răspuns și de rezolvare a incidentelor semnalate.
- Prestatorul va pune la dispoziție un număr de telefon pentru contact în cazul în care apar nevoi de informații suplimentare și/sau informații legate de stadiul tichetelor.
- Prestatorul va pune la dispoziția beneficiarului o matrice de escaladare a tichetelor, cuprinzând o listă de persoane către care se pot ridica probleme în momentul în care o solicitare nu este rezolvată corespunzător.
- Timpul de răspuns la incidente este intervalul de timp între momentul semnării unui incident pe platforma de tichetare și preluarea acestuia de către un specialist al prestatorului. Acesta va fi de maxim 30 minute, de luni până vineri, în intervalul 08.00 – 16.30.
- În afara acestui interval, achizitorul se obligă să notifice ofertantul și telefonic, la un număr furnizat de ofertant. Timpul de răspuns în acest caz va fi de 60 minute.
- Incidentele semnalate se vor încadra în următoarele categorii, în funcție de impactul pe care îl au în desfășurarea activității beneficiarului:
 - Probleme critice – date corupte, sistemul se blochează, sistemul are întârzieri inacceptabile
 - Probleme majore – sistemul nu funcționează corespunzător, dar se poate lucra în mod limitat
 - Probleme minore – disfuncționalități care nu afectează funcționarea sistemului, dar care necesită soluții pentru continuarea exploatării în bune condiții
- Pentru incidentele semnalate, timpul de rezolvare va fi în concordanță cu nivelurile problemelor semnalate, după cum urmează:
 - Probleme critice – 5 ore
 - Probleme majore – 8 ore

o Probleme minore – 24 ore

Timpul de rezolvare este intervalul de timp între momentul preluării unui incident semnalat pe platforma de tichetare, de către un specialist al prestatorului, până la rezolvarea acestuia, confirmată de un reprezentant al beneficiarului.

- Suportul pentru problemele critice va fi asigurat 24*7 până la rezolvarea problemei.
- Suportul pentru problemele majore și minore va fi asigurat în timpul programului normal de lucru (de luni până vineri, în intervalul 08.00 – 16.30).

Întocmit,

Ing sistem software

Eduard Scarlat



Avizat,

Șef Serviciu IT

Cătălin Mereanu

