

SECȚIUNEA II CAIETUL DE SARCINI

CAIET DE SARCINI

Achiziționare servicii de mentenanță și suport pentru sistemul informatic integrat

1. INTRODUCERE

Societatea Conpet SA utilizează un sistem informatic integrat Oracle care conține următoarele:

Nr. Crt.	Licențe 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 și sisteme de operare
1.	Servere HP cu tehnologie Itanium
2.	Sistem de operare HP-UX 11i v2

Sistemul a fost pus în funcțiune în 10.09.2010, din acel moment 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.

Menționăm că nu avem încheiat un contract de suport Oracle și nu există perspective pe viitor pentru încheierea acestuia.

Având în vedere complexitatea aplicațiilor Oracle utilizate precum și solicitările de asistență tehnică apărute pe parcursul utilizării acestora Conpet SA intenționează să achiziționeze servicii specializate de mentenanță și 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 în practică pentru servicii de asistență tehnică aferente sistemului informatic Oracle utilizat de SC Conpet SA.

2. OBIECTUL LICITAȚIEI

Menținerea în bune condiții de funcționare a sistemului informatic integrat are o importanță deosebită pentru Conpet SA, având în vedere că majoritatea fluxurilor de lucru sunt implementate în acest sistem.

Pentru aceasta, ofertantul va presta următoarele tipuri de servicii:

- Suport pentru respectarea politicilor de back-up;
- Suport pentru activitatea de restore;
- Suport în cazul unor eventuale upgrade-uri Hardware sau Sistem de operare HP-UX Servere
- Menținerea securității și funcționării bazei de date;
- Monitorizarea și optimizarea performanțelor bazei de date și aplicațiilor;
- Troubleshooting – diverse erori ce pot apărea;
- Aplicarea patch-urilor pentru produsele Oracle;
- Rezolvarea problemelor apărute la sistemul de operare al serverelor cu sistem de operare HP-UX, pe care sunt instalate bazele de date și aplicațiile;
Îmbunătățirea sistemului de operare HP-UX, pentru creșterea performanței bazei de date;
- Îmbunătățirea fluxurilor de lucru;
- Suport pentru modificări ale aplicațiilor în scopul adaptării lor la cerințele legislației în evoluție;
- Suport pentru modificări ale aplicațiilor implementate, potrivit solicitărilor beneficiarului. Această cerință nu implică implementarea de noi module;
- Clonarea aplicațiilor;
- Suport pentru modificări rapoarte;
- Suport pentru creare noi rapoarte;

- Suport pentru configurare de noi organizații, magazii etc., în concordanță cu eventualele modificări organizatorice ale CONPET;
- Suport pentru realizare situații prin crearea de scripturi, conform solicitării beneficiarului CONPET.

3. CERINȚE PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR

Ofertantul va alocă un proiect manager având ca principală 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 Conpet SA.

Ofertantul trebuie să-si 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 solicitări este de maxim 30 de minute, luni-vineri, în intervalul 08.00-16.30. În acest interval, implementatorul va confirma preluarea solicitării de către un specialist și va estima timpul de rezolvare.

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

Probleme critice – 4 ore;

Probleme ne-critice dar esențiale – 8 ore;

Probleme minore – 24 ore.

Probleme critice:

- Date corupte;
- 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 căuta în timpul programului normal de lucru (Luni – Vineri).

5. DEPARTAJEREA OFERTELOR

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

Întocmit
Șef Birou Suport Aplicații
Pinzariu Ionela



Avizat
Șef Serviciu IT
Mădălina Raicu

