

CAIET DE SARCINI

Achiziționare servicii de mentenanță și suport pentru sistemul informatic integrat

1. INTRODUCERE

În prezent, CONPET SA utilizează un sistem ERP bazat pe soluția Oracle E-Business Suite având licențiate următoarele componente:

Nr. Crt.	Licențe Oracle EBS
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	Oracle Hyperion Planning System Line
11	Oracle Business Intelligence Enterprise Edition Plus
12	Oracle Database Enterprise Edition
13	Oracle Real Application Clusters
14	Oracle Internet Application Server
15	Oracle SOA Suite
16	Oracle Internet Developer Suite
17	Oracle Identity Management

Versiunile de software instalate (aplicație și bază de date) conform informațiilor furnizate de sistem sunt:

- Oracle Applications **12.0.6**
- Oracle RDBMS **10.2.0.4**

Soluția ERP este instalată pe servere HP model RX3600 echipate cu câte două procesoare Itanium și având instalat sistemul de operare HP-UX 11i v2. Serverele nu mai beneficiază de suportul producătorului încă din anul 2011.

Sistemul a fost pus în funcțiune în anul 2010, având mentenanța și suportul asigurate de către implementator. În prezent sistemul nu mai beneficiază de suportul producătorului pentru aplicații și bazele de date.

Implementarea nu a fost realizată în mod standard, ci au fost făcute customizări în conformitate cu cerințele CONPET SA.

Implementarea Oracle E-Business Suite acoperă următoarele module funcționale:

1. **Module financiare:**

- Contabilitate generală (Oracle General Ledger - GL);
- Contabilitate clienți (Oracle Accounts Receivable - AR);

- Contabilitate furnizori si plăți (Oracle Accounts Payable – AP, Oracle Order Management-CE);
- Contabilitate mijloacelor fixe (Oracle Fixed Assets - FA);
- 2. Module logistice:**
 - Gestiune stocuri (Oracle Inventory - INV);
 - Gestiune aprovizionare (Oracle Purchasing - PO);
- 3. Transport produse petroliere**
 - Gestiune transport produse petroliere (Oracle Discrete Manufacturing - MFG);
- 4. Managementul clienților**
 - Gestiune comenzi clienți (Oracle Order Management);
 - Gestiune contracte (Oracle Project Contracts);
- 5. Resurse Umane**
 - Gestiune pontaje (Oracle Time and Labour);
 - Gestiune resurse umane si salarizare (Oracle HR si Oracle Payroll);
- 6. Mijloace fixe**
 - Gestiune mentenanța mijloace fixe (Oracle Enterprise Asset Management - EAM);
- 7. Planificare**
 - Planificare, bugetare si raportare (Oracle Hyperion Planning).

În plus fata de modulele menționate mai sus, au mai fost dezvoltate patru aplicații integrate cu soluția Oracle E-Business Suite în conformitate cu cerințele specifice ale CONPET SA:

- Gestiune obiecte de inventar;
- Gestiune foi de parcurs;
- Gestiune impozite și taxe locale.
- Registrul operațiunilor supuse vizei de control financiar preventiv.
- Modul IFRS 16

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 PROCEDURII

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
- 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 de scripturi, conform solicitării beneficiarului CONPET.

3. CERINȚE PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR

Ofertantul va alocă un proiect 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 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. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

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, ținând funcție de tipul acestora:

- Probleme critice – 4 ore;
- Probleme ne-critice dar esențiale – 8 ore;
- Probleme minore – 24 ore.

Sunt considerate **probleme critice**:

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

Sunt considerate **probleme ne-critice**, dar esențiale apariția unor disfuncționalități severe ale sistemului fără o soluție disponibilă dar care permite lucrul într-un mod limitat.

Sunt considerate **probleme minore** disfuncționalități ale sistemului 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, în intervalul 08.00-16.30).

5. DEPARTAJEREA OFERTELOR

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

Întocmit
Șef Birou Suport Aplicații
Ionela Pinzariu

Avizat
Șef Serviciu IT
Flavian Podeanu