

Departament Comunicare si Guvernanta Corporativa
Serviciu Guvernanta Corporativa si Securitate Informațională
Nr. 17490 / 06.05.2025

Avizat
Șef Departament Comunicare si
Guvernanta Corporativa

Bianca Patrichi

CAIET DE SARCINI

**Achiziție de servicii de suport tehnic pentru sistemul
CYBERQUEST, soluție SIEM (Security Information & Event
Management)**

Cuprins

CAIET DE SARCINI

1. Descrierea stării prezente	3
2. Prezentare generală a lucrării	3
3. Cerințe tehnice	3
4. Servicii	4

1. Descrierea stării prezente

În prezent, în rețeaua CONPET S.A. există instalată și configurată soluția CYBERQUEST care monitorizează centralizat evenimentele ce apar pe echipamente IT.

Soluția CYBERQUEST cuprinde următoarele funcționalități cheie:

- Colectarea și analiza datelor/ log-urilor din echipamente componente ale infrastructurii IT
- Capacitate de investigare și corelare a evenimentelor
- Capacitate de raportare
- Detectarea evenimentelor critice și alertările la nivel de aplicație

Pentru această soluție există un contract de servicii de suport tehnic, până la sfârșitul lunii iunie 2025.

2. Prezentare generală a lucrării:

Achiziție servicii de suport tehnic, pentru sistemul CYBERQUEST pentru o perioadă de 3 ani, prin care să se asigure:

- Dezvoltare de pach-uri pentru rezolvarea problemelor depistate în software;
- Posibilitatea deschiderii unor tichete pentru sprijin în diverse probleme care pot apărea în timpul exploatării;
- Acces la noi versiuni ale soluției, care pot aduce un plus de funcționalități, fiabilitate și performanță;
- Acces la baze de date cu adrese suspecte/periculoase.

Prin aceasta achiziție se dorește menținerea soluției la ultima versiune a aplicației, suport pentru configurarea acesteia pentru a beneficia de toate funcționalitățile apărute, precum și instruirea utilizatorilor pentru noua versiune.

Soluția este implementată sub forma unui sistem software instalat pe mașini virtuale VMware.

3. Cerințe tehnice

Componentele programului de suport

- Serviciu de înregistrare a solicitărilor - web, telefon și e-mail
- Gestionarea cererii de servicii
- Lansări noi
- Actualizări periodice
- Pachete de service și patch-uri
- Documentația produsului
- Descărcări de produse și de documentații

- Informații despre produse
- Bază de cunoștințe (Knowledge Base)
- Baze de cunoștințe multimedia
- Suport de specialitate disponibil de luni până vineri între orele 09:00 – 18:00

4. Servicii

Prestatorul trebuie să asigure:

- Menținerea soluției la ultima versiune lansată de producător
- Configurarea și optimizarea soluției
- Instruire pentru administratorii soluției
- Rezolvarea tichetelor deschise

Prestatorul trebuie să asigure un timp de răspuns pentru tichetele deschise, astfel:

- Pentru probleme critice (sistem blocat, pierdere date, nefuncționare) maxim 6 ore
- Pentru probleme de gravitate medie (performanță degradată, funcții esențiale indisponibile) maxim 12 ore
- Pentru probleme cu impact minim (mesaje de eroare, anumite funcții minore indisponibile, întrebări privind funcționarea sistemului) maxim 24 ore

Întocmit

Coordonator activitate

Eduard Scarlat

Avizat

Șef Serviciu Guvernanta
Corporativa si Securitate
Informațională

Bogdan Pinzariu