

# MINISTERUL AFACERILOR INTERNE

Direcția Generală pentru Evidența Persoanelor



– Biroul Inginerie de Sistem și Comunicații –

NESECRET

Nr. 3557014/03.01.2022

București,

Exemplar unic

**APROB**

**DIRECTOR GENERAL**

Chester de poliție

**Cătălin-Aurel GULESCU**

## CAIET DE SARCINI ACHIZIȚIE SERVICII SUPT LICENȚE

### 1. Introducere

Direcția Generală pentru Evidența Persoanelor gestionează o serie de sisteme informatice de importanță națională printre care și **“Platforma de servicii electronice de furnizare a datelor de evidență a persoanelor și stare civilă”**, platformă de servicii web pentru furnizarea de date de evidență a persoanelor și stare civilă pentru instituții ale statului sau alte entități juridice din România care potrivit legislației în vigoare au acces la date.

Platforma de servicii electronice de furnizare date rulează pe o infrastructură hardware modernă, scalabilă și performantă. Platforma de servicii este *“cloud native”*, arhitectura acesteia fiind bazată pe microservicii iar pentru deploymentul platformei sunt utilizate tehnologiile moderne de containerizare (Docker) și orchestrare containere (Kubernetes).

Arhitectura platformei este scalabilă, elastică și este implementată într-o topologie cu înaltă disponibilitate, pentru a asigura disponibilitatea 24x7 a serviciilor de furnizare date de evidență persoanelor și stare civilă.

### I. OBIECTUL ACHIZIȚIEI

Pentru evitarea oricăror probleme în funcționarea și exploatarea sistemelor gestionate, D.G.E.P. dorește să achiziționeze, de la producătorul licențelor, servicii de suport tehnic pentru licențe pe o perioadă de maxim **33 luni, prin încheierea unui acord-cadru**.

Valoarea estimată pentru 33 luni – 859.504,13 lei fără T.V.A.

Valoarea estimată celui mai mare contract subsecvent – 625.093,92 lei fără T.V.A.

Valoarea estimată a celui mai mic contract subsecvent – 26.045,58 lei fără T.V.A.

Este necesară achiziția de servicii de suport tehnic de la producător pentru licențele aferente următoarelor repere:

Produse	Metrică	Cantitate (CPU/NUP)	Valabilitate	Data expirare suport
Oracle Database Enterprise Edition: • Real Application Cluster • Partitioning	CPU	4	Perpetuu	01.01.2026
Oracle Golden Gate	CPU	4	Perpetuu	
Linux Premier Support	system	1	Anual	

## II. SCOPUL ACHIZIȚIEI

Achiziția are ca scop prelungirea pentru o perioadă de **33 luni** a serviciilor de update și suport software de la producător pentru componentele de mai sus, utilizate în cadrul sistemului descris anterior, în vederea funcționării la parametri optimi a componentelor software achiziționate.

## III. DESCRIEREA SERVICIILOR

Serviciile de suport trebuie să ofere expertiză tehnică și operațională, pentru a ajuta specialiștii IT din cadrul D.G.E.P. să maximizeze procesul de funcționare a elementelor componente din infrastructura tehnică. Pentru toate solicitările înaintate contractantului de către specialiștii IT din cadrul D.G.E.P., pentru licențele descrise, se vor asigura în timp util, servicii la un nivel de calitate superioară.

Acordul-cadru va asigura pe o perioadă de 33 luni asistență tehnică pentru licențele software din tabelul de mai sus.

Serviciile de asistență tehnică vor include cel puțin:

- Accesul la site-ul producătorului prin care se asigură accesul rapid la informații, se asigură metode rapide de identificare a problemelor, a soluțiilor de depanare precum și posibilitatea de a apela la biblioteci de cunoștințe tehnice (knowledge-base) cu următoarele facilități:
  - ✓ Obținerea de informații la zi despre produse și despre soluțiile de suport tehnic;
  - ✓ Parcurgerea bibliotecilor electronice pentru sfaturi tehnice și noutăți despre lansări de produse;
  - ✓ Acces la forumuri interactive;
  - ✓ Primirea înștiințărilor tehnice personalizate prin e-mail;
  - ✓ Asistență internet sau telefonică, disponibilă 24 ore pe zi, 7 zile pe săptămână, care să includă:
    - Diagnosticare și rezolvare permanentă a problemelor, prin acces la informațiile tehnice și de asistență;

- Prioritizarea problemelor după severitatea acestora;
- Prioritate pentru problemele cu grad de severitate ridicată;
- Acces la arhiva de soluții tehnice a producătorului licențelor software din Anexă;
- Funcționalități de căutare de soluții în baza de date de cunoștințe;
- Acces revizii la zi ale documentației tehnice și de produs, cu posibilitatea de download;
- ✓ Furnizarea de informații legate de certificarea pe produse sau platforme
- Deschiderea, urmărirea și închiderea cererilor de asistență în platforma producătorului;
- Colectarea și transmiterea log-urilor și informațiilor, după caz, către Producător pentru remedierea problemelor;
- Drepturi la upgrade-ul produselor, versiuni de întreținere, patch-uri;
- Efectuarea operațiunilor (testarea fix-urilor/pachetelor înainte de aplicare în producție) care presupun update-uri/upgrade-uri, după caz, sau alte activități care trebuie să asigure disponibilitatea și securitatea componentelor ale căror licențe fac obiectul contractului, la sediul Beneficiarului;
- Aplicarea update-urilor/upgrade-urilor și validarea sistemului după efectuarea acestor operațiuni;

Contractantul va furniza Beneficiarului documente prin care va descrie procedura de acces la serviciile de suport tehnic de la producătorul licențelor și datele necesare pentru acces.

Pentru serviciile de asistență tehnică, Contractantul va prezenta documente emise de producător care să confirme activarea suportului tehnic pentru Beneficiar.

De asemenea, Contractantul va oferi asistență tehnică profesională de **2 zile /lună, on-site** privind operarea produselor care fac obiectul prelungirii suportului, menținând sistemul informatic disponibil, maximizând valoarea investiției în tehnologia din cadrul sistemului informatic gestionat.

Operațiunile incluse în asistența tehnică profesională se referă, fără a ne limita la:

- Analiza și investigarea problemelor de performanță Oracle Database;
- Analiza alert logs, AWR;
- Identificarea cauzelor incidentelor;
- Verificarea configurațiilor;
- Asistență în remedierea erorilor ORA-xxxx;
- Identificarea și depanarea problemelor de replicare;
- *Healthcheck* lunar care să includă:
- starea instanțelor Oracle;
- verificare spațiu tablespace/index;

- verificare redo/archive logs;
- verificare backup & restore;
- verificare status și procese replicare.
- Recomandări de optimizare performanțe;

Operațiunile de referință vor fi concretizate prin procese-verbale de activități, forma și conținutul acestora fiind stabilite de comun acord cu Beneficiarul.

Prin serviciile solicitate, D.G.E.P. va beneficia de toate facilitățile oferite de suport, fără a se limita la:

- **Stabilitate și predictibilitate** – accesul la ultimele versiuni de produs pentru a elimina problemele și pentru a îmbunătăți stabilitatea sistemelor;
- **Tehnologie de ultimă oră** – posibilitatea implementării ultimelor versiuni de produs, în vederea îmbunătățirii funcționalității și disponibilității sistemelor;
- **Accesul** utilizatorilor finali la cele mai recente îmbunătățiri ale tehnologiilor;
- **Caracteristici noi** - toate caracteristicile noilor produse lansate de către producători, pe perioada contractului, să fie disponibile imediat pentru utilizare;
- **Recuperarea investiției** – posibilitatea recuperării investiției și minimizarea cheltuielilor pentru achiziția delicețe, menținând contractul pe viitor și eliminând nevoia de achiziționare de noi licențe, pe măsură ce tehnologia și numărul de utilizatori evoluează și se dezvoltă;
- **Bugetare facilă** – evitarea surprizelor cu costurile și diminuarea riscurilor financiare, posibilitatea de a bugeta din timp cheltuielile;
- **Acces prin Internet 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână** la o gamă largă de resurse tehnice și la o arhivă ce va trebui să conțină cele mai performante soluții tehnice;

**Asistență tehnică 24h / 7zile** – toate cererile de suport tehnic trimise prin Internet sau telefon vor trebui înregistrate, păstrate, rezolvate, apoi închise numai cu acordul D.G.E.P.. Cererile de suport vor trebui prioritizate pe baza unui set de niveluri de severitate predefinite.

Gradul de severitate va fi stabilit în conformitate cu definițiile nivelelor de severitate din politicile de suport, cuprinse în Contractele de Licențe și Servicii.

- **Suportul** – va trebui să utilizeze proceduri care să asigure faptul că specialiștii D.G.E.P. pot găsi oricând un analist de suport atunci când apare o problemă critică, indiferent de data/ora solicitării.
- **Analistii tehnici** ai producătorului vor trebui să răspundă solicitărilor

D.G.E.P. și să rezolve problemele apărute în funcție de nivelul de severitate al acestora.

D.G.E.P. dorește să dispună de toate facilitățile oferite de producător și anume (fără a se limita la):

- Actualizări de programe;
- Versiuni de mentenanță cu caracter general;
- Versiuni lansate pentru anumite funcții;
- Actualizări de documentație;
- Acces la informațiile de remediere a erorilor și la corecții.

#### **IV. CERINȚE MINIME OBLIGATORII:**

Contractantul trebuie să fie o Companie partener autorizat al producătorului (cerință demonstrată prin documente);

Serviciile de suport pentru licențele software oferite vor fi cele acordate pe canalul oficial al producătorului;

Prin achiziționarea serviciilor de suport, licențierea achiziționată anterior (odată cu produsele) nu va suferi nicio modificare oricare ar putea fi aceasta.

Pe perioada asigurării suportului, Contractantul va garanta că serviciile prestate sunt conforme cu specificațiile tehnice din prezentul caiet de sarcini astfel încât nicio componentă a sistemului informatic al D.G.E.P. nu va prezenta disfuncționalități, în situația în care este corect utilizată.

Serviciile de suport de la producător se vor livra Beneficiarului **în maxim 10 zile** de la data semnării contractului subsecvent de către ambele părți.

Contractantul va prezenta documente emise de producător care să confirme activarea suportului tehnic pentru Beneficiar.

Contractantul va livra un document care va preciza procedura de acces la serviciile de suport tehnic și datele necesare pentru acces.

Contractantul va asigura un punct de contact dedicat personalului autorizat al Beneficiarului unde se poate semnala orice problemă care solicită suport tehnic în gestionarea unui incident, disponibil, pentru a se asigura că orice situație semnalată este tratată cu promptitudine. Astfel, Contractantul va analiza solicitarea și va proceda la rezolvarea acesteia.

#### **V. ELABORARE A PROPUNERII TEHNICE**

Propunerea tehnică va fi prezentată astfel încât să asigure posibilitatea verificării conformității acesteia cu cerințele minime obligatorii prevăzute în caietul de sarcini. Nerespectarea cerințelor din caietul de sarcini sau absența din cadrul conținutului propunerii tehnice a serviciilor oferite pentru fiecare din cerințele din caietul de sarcini va atrage încadrarea ofertei ca fiind neconformă.

***Propunerea tehnică trebuie să reflecte modul în care Contractantul înțelege să îndeplinească în integralitatea lor, cerințele prevăzute în Caietul de sarcini.***

Din propunerea tehnică trebuie să reiasă clar asumarea de către Contractant a tuturor cerințelor și obligațiilor din specificațiile tehnice.

Lipsa elementelor obligatorii definite mai sus, va duce la descalificarea din punct de vedere tehnic al ofertei.

Propunerea tehnică va include prezentarea detaliată a serviciilor oferite ca asistență tehnică standard. Se vor oferi cât mai multe detalii referitoare la modul de livrare a serviciilor.

Documentația tehnică și documentele emise de instituții/organisme oficiale pot fi prezentate în altă limbă, cu condiția ca acestea să fie însoțite de o traducere în limba română.

Propunerea tehnică va fi redactată în limba română.

## **VI. Obligații privind daunele și penalitățile de întârziere**

Obligații privind daunele și penalitățile de întârziere

În cazul în care, din vina sa exclusivă, **prestatorul** nu reușește să își îndeplinească obligațiile asumate prin contract, achizitorul are dreptul de a deduce din prețul contractului, ca penalități (o sumă echivalentă stabilită prin aplicarea ratei dobânzii de referință a B.N.R. + 8 puncte procentuale)/365 de zile la valoarea obligațiilor contractuale neonorate, pentru fiecare zi de întârziere, până la îndeplinirea efectivă a contractului.

Cuantumul penalităților de întârziere se determină prin aplicarea procentului sus menționat la valoarea părții din contract rămasă nelivrata/neexecutată la data la care se constată depășirea oricărui termen din graficul de realizare contractului, cu luarea în considerare a numărului de zile de întârziere.

În cazul în care **achizitorul** nu onorează facturile în termen de 30 (treizeci) de zile de la termenul prevăzut la art. 8 din Legea nr. 72/2013 privind măsurile pentru combaterea întârzierii în executarea obligațiilor de plată a unor sume de bani rezultând din contracte încheiate între profesioniști și între aceștia și autorități contractante, atunci acesta are obligația de a plăti, ca penalități (o sumă echivalentă stabilită prin aplicarea ratei dobânzii de referință a B.N.R. + 8 puncte procentuale) / 365 de zile la valoarea facturată și neachitată pentru fiecare zi de întârziere, până la îndeplinirea efectivă a obligațiilor, în conformitate cu prevederile Legii 72/2013, cu modificările și completările ulterioare.

Răspunderea Furnizorului nu operează în următoarele situații:

- datele/informațiile/documentele necesare pentru îndeplinirea Contractului nu sunt puse la dispoziția Furnizorului sau sunt puse la dispoziție cu întârziere;
- neexecutarea sau executarea în mod necorespunzător a obligațiilor ce revin Furnizorului se datorează culpei Autorității contractante;

Furnizorul se află în imposibilitatea fortuită de executare a obligațiilor contractuale imputate.

Furnizorul se obligă să despăgubească Autoritatea contractantă în limita prejudiciului creat, împotriva oricăror:

- reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamentele, materialele, instalațiile folosite pentru sau în legătură cu serviciile prestate, și/sau
- daune, despăgubiri, penalități, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente eventualelor încălcări ale dreptului de proprietate intelectuală, precum și ale obligațiilor sale conform prevederilor Contractului.

Furnizorul va despăgubi Autoritatea contractantă în măsura în care sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:

- despăgubirile să se refere exclusiv la daunele suferite de către Autoritatea contractantă ca urmare a culpei Furnizorului;

- Autoritatea contractantă a notificat Furnizorul despre primirea unei notificări/cereri cu privire la incidența oricăreia dintre situațiile prevăzute mai sus;

valoarea despăgubirilor a fost stabilită prin titluri executorii emise conform prevederilor legale/hotărâri judecătorești definitive, după caz.

Nerespectarea calității serviciilor prestate atrage după sine suportarea de daune-interese de către contractant.

Forța majoră apără de răspundere partea care o invocă și o dovedește în conformitate cu prevederile legii.

Eventualele litigii între părțile contractante vor fi soluționate pe cale amiabilă, în caz contrar partea interesată se va adresa instanței competente.

Prevederile din acest caiet de sarcini constituie baza unui posibil acord-cadru încheiat între persoana juridică achizitoare și promitentul ofertant.

**Șef birou**  
Subcomisar de poliție

Mioara PÂRVU

**Întocmit**  
Inspector de poliție  
Cristian FLOREA

**ANEXE:**  
ANEXA 1. Specificații Tehnice