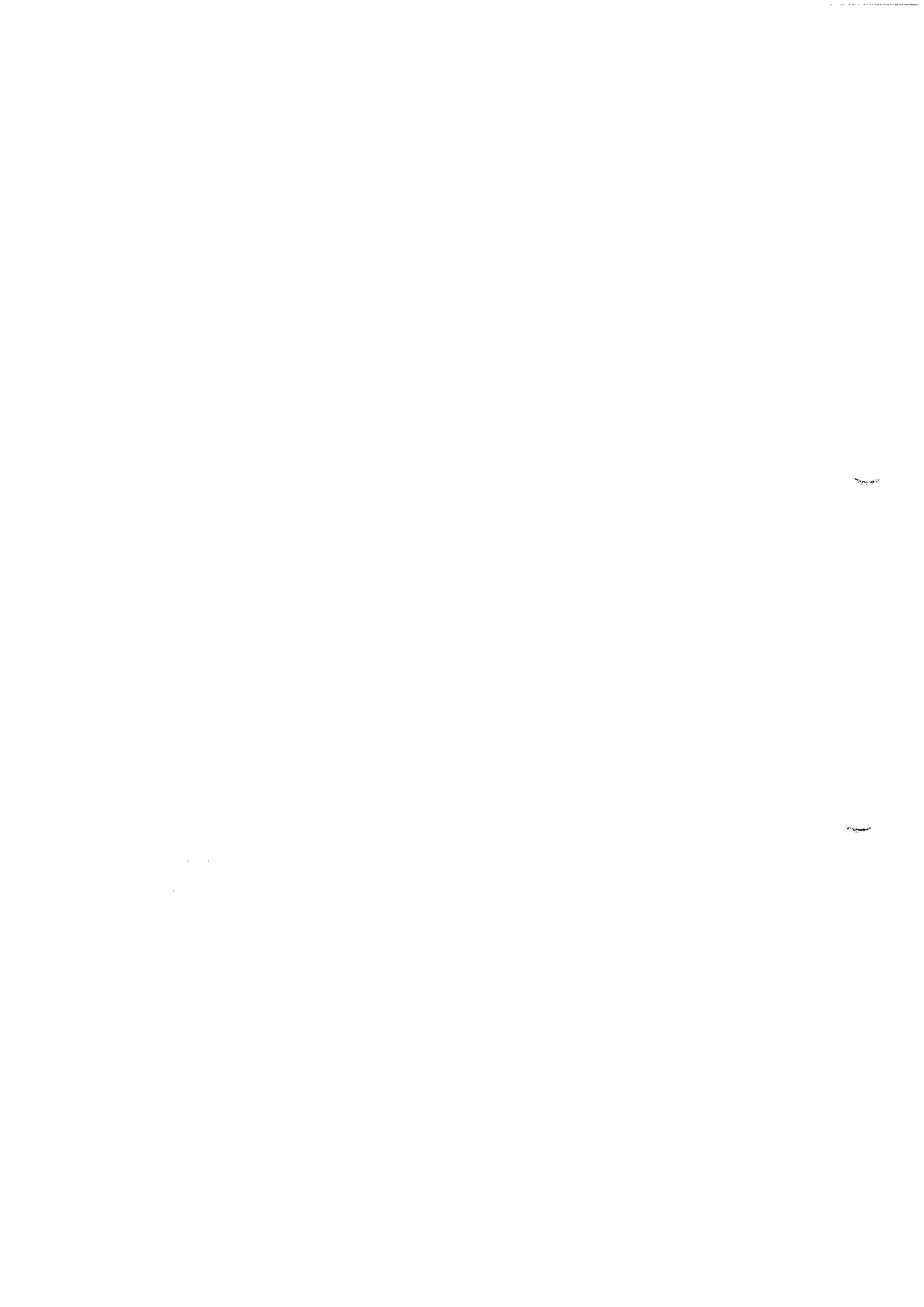


**CAIETUL DE SARCINI**

**PENTRU ACHIZIȚIA DE SERVICII DE MENTENANȚĂ ȘI SUPORT TEHNIC  
PENTRU ÎNTREȚINEREA PRODUSELOR SOFTWARE ORACLE DIN  
INFRASTRUCTURA N.SIS**



*[Handwritten signature]*



## Cuprins

1.....	INTRODUCERE	4
<b>2. CONTEXTUL REALIZĂRII ACESTEI ACHIZIȚII DE SERVICII TEHNICE.....</b>	<b>4</b>	
2.1. INFORMAȚII DESPRE AUTORITATEA CONTRACTANTĂ .....	5	
2.2. INFORMAȚII DESPRE CONTEXTUL CARE A DETERMINAT ACHIZIȚIONAREA SERVICIILOR TEHNICE .....	6	
2.3. INFORMAȚII DESPRE BENEFICIILE ANTICIPATE DE CĂTRE AUTORITATEA CONTRACTANTĂ .....	6	
2.4. ALTE INIȚIATIVE/PROIECTE/PROGRAME ASOCIATE CU ACEASTĂ ACHIZIȚIE DE SERVICII .....	7	
2.5. CADRUL GENERAL AL SECTORULUI ÎN CARE AUTORITATEA CONTRACTANTĂ ÎȘI DESFĂȘOARĂ ACTIVITATEA	7	
2.6. FACTORI INTERESAȚI ȘI ROLUL ACESTORA.....	7	
<b>3. DESCRIEREA SERVICIILOR TEHNICE SOLICITATE.....</b>	<b>8</b>	
3.1. DESCRIEREA SITUAȚIEI ACTUALE LA NIVELUL AUTORITĂȚII CONTRACTANTE.....	8	
3.2. OBIECTIVUL GENERAL LA CARE CONTRIBUIE REALIZAREA SERVICIILOR TEHNICE.....	8	
3.3. OBIECTIVUL SPECIFIC LA CARE CONTRIBUIE REALIZAREA SERVICIILOR TEHNICE .....	9	
3.4. SERVICIILE TEHNICE SOLICITATE: ACTIVITĂȚILE CE VOR FI REALIZATE .....	9	
3.4.1. SERVICII DE MENTENANȚĂ PREVENTIVĂ .....	13	
3.4.2. SERVICII DE MENTENANȚĂ CORECTIVĂ .....	15	
3.4.3. SERVICII DE MENTENANȚĂ EVOLUTIVĂ (SERVICII DE UPGRADE) .....	15	
3.4.4. SERVICII DE SUPORT TEHNIC .....	16	
3.4.5. NIVEL ACORD SERVICII (SLA) .....	17	
3.5. REZULTATELE CARE TREBUIE OBTINUTE ÎN URMA PRESTĂRII SERVICIILOR TEHNICE .....	19	
3.6. ATRIBUȚIILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE PĂRȚILOR.....	20	
<b>4. IPOTEZE ȘI RISCURI.....</b>	<b>20</b>	
<b>5. ABORDARE ȘI METODOLOGIE ÎN CADRUL CONTRACTULUI .....</b>	<b>21</b>	
<b>6. PLAN DE LUCRU PENTRU ACTIVITĂȚILE/SERVICIILE TEHNICE SOLICITATE...21</b>		
<b>7. LOCUL ȘI DURATA DESFĂȘURĂRII ACTIVITĂȚILOR .....</b>	<b>22</b>	
7.1. LOCUL DESFĂȘURĂRII ACTIVITĂȚILOR .....	23	
7.2. DATA DE ÎNCEPUT ȘI DATA DE ÎNCHEIERE A PRESTĂRII SERVICIILOR SAU DURATA PRESTĂRII SERVICIILOR	23	
<b>8. RESURSELE NECESARE/EXPERTIZA NECESARĂ PENTRU REALIZAREA ACTIVITĂȚILOR ÎN CONTRACT ȘI OBTINEREA REZULTATELOR.....</b>	<b>23</b>	
8.1. NUMĂRUL DE EXPERȚI PE CATEGORIE DE EXPERTIZĂ NECESARĂ .....	23	
8.2. NUMĂRUL DE ZILE/EXPERT PE CATEGORIE.....	24	
8.3. PROFILUL EXPERȚILOR PRINCIPALI.....	24	
8.4. EXPERȚI SECUNDARI (EXPERȚI NON-CHEIE) .....	28	
8.5. PERSONALUL ADMINISTRATIV ȘI PERSONALUL SUPORT/BACKSTOPPING PENTRU ACTIVITATEA EXPERȚILOR PRINCIPALI ÎN CADRUL CONTRACTULUI .....	28	
8.6. ALTE CERINȚE LEGATE DE PERSONALUL DIRECT IMPLICAT ÎN PRESTAREA SERVICIILOR TEHNICE .....	28	

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS

Pagina 2 din 39



—

—

8.7.	INFRASTRUCTURA PRESTATORULUI NECESARĂ PENTRU DESFĂȘURAREA ACTIVITĂȚILOR CONTRACTULUI	29
8.8.	INFRASTRUCTURA ȘI RESURSELE DISPONIBILE LA NIVEL DE BENEFICIAR PENTRU ÎNDEPLINIREA CONTRACTULUI	29
<b>9.</b>	<b>CADRUL LEGAL CARE GUVERNEAZĂ RELAȚIA DINTRE AUTORITATEA CONTRACTANTĂ ȘI PRESTATOR (INCLUSIV ÎN DOMENIILE MEDIULUI, SOCIAL ȘI AL RELAȚIILOR DE MUNCĂ)</b>	<b>30</b>
<b>10.</b>	<b>MANAGEMENTUL/GESTIONAREA CONTRACTULUI ȘI ACTIVITĂȚI DE RAPORTARE ÎN CADRUL CONTRACTULUI</b>	<b>30</b>
10.1.	GESTIONAREA RELAȚIEI DINTRE PRESTATOR ȘI AUTORITATEA CONTRACTANTĂ/BENEFICIAR	31
10.2.	LIVRABILELE/PLANURILE/RAPOARTELE SOLICITATE DE LA PRESTATOR	32
10.3.	ACCEPTAREA REZULTATELOR ÎN CADRUL CONTRACTULUI	37
10.4.	FINALIZAREA SERVICIILOR ÎN CADRUL CONTRACTULUI	37
10.5.	MONITORIZAREA REALIZĂRII ACTIVITĂȚILOR ȘI A REZULTATELOR PE PERIOADA DERULĂRII CONTRACTULUI	37
10.6.	EVALUAREA PERFORMANȚEI PRESTATORULUI	37
<b>11.</b>	<b>BUGETUL CONTRACTULUI ȘI EFECTUAREA PLĂȚILOR ÎN CADRUL CONTRACTULUI</b>	<b>38</b>
<b>12.</b>	<b>INFORMAȚII SUPLIMENTARE/ADMINISTRATIVE</b>	<b>38</b>
12.1.	INTERVIURI ÎN CADRUL PROCESULUI DE EVALUARE DACĂ ESTE NECESAR	38
12.2.	REALIZARE DEMO CA PARTE A PROCESULUI DE EVALUARE	38
12.3.	POSSIBILITATEA LIMITĂRII SUBCONTRACTĂRII ATUNCI CÂND ESTE ÎN INTERESUL CONTRACTULUI	38
12.4.	ALTE CERINȚE	38
<b>13.</b>	<b>ANEXE</b>	<b>38</b>

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS

Pagina 3 din 39





## 1. Introducere

În cadrul acestei proceduri, MINISTERUL AFACERILOR INTERNE, prin CENTRUL NAȚIONAL SIS, îndeplinește rolul de Autoritate Contractantă, respectiv Achizitor în cadrul Contractului.

Pentru scopul prezentei secțiunii a Documentației de Atribuire, orice activitate descrisă într-un anumit capitol din Caietul de Sarcini și nespecificată explicit în alt capitol, trebuie interpretată ca fiind menționată în toate capitolele unde se consideră de către Ofertant că aceasta trebuia menționată pentru asigurarea îndeplinirii obiectului Contractului.

În vederea integrării României în spațiul Schengen s-a impus implementarea și operaționalizarea componentei naționale (N.SIS) a sistemului central SIS II (Schengen Information System second generation), formată din Sistemul Informatic Național de Semnalări (SINS) și copia națională a sistemului central și conectarea acesteia cu sistemul central SIS II.

Aceasta reprezintă una dintre cele mai importante măsuri compensatorii pentru eliminarea controalelor la frontierele interne în lupta împotriva criminalității transfrontaliere.

Componenta națională a sistemului central SIS, în versiunea N.SIS, a fost implementată la nivelul Centrului National SIS și operațională începând cu data de 15 noiembrie 2010.

Începând cu data de 09.04.2013 s-a realizat operaționalizarea N.SIS compatibilă cu noile specificații tehnice ale SISII, iar începând cu 07.03.2023 s-a realizat operaționalizarea SIS RECAST – upgrade-ul sistemului SIS II.

În prezent, N.SIS este compus din două soluții:

- SINS, compatibil SIS Recast, actualizat conform specificațiilor tehnice ICD și DTS ale SIS;
- Copie Națională a SIS (care are la bază produsul licențiat SIB - Steria Interconnection Box) în format SIS Recast, actualizată conform specificațiilor tehnice ICD și DTS ale SIS.

Produsele software middleware ORACLE utilizate în infrastructura sistemului N.SIS sunt:

- Oracle Database Enterprise Edition cu componentele Oracle Real Application Cluster, Tuning Pack, Diagnostics Pack și Partitioning în versiunea Oracle 12 c
- Oracle Database Enterprise Edition cu componentele Oracle Real Application Cluster, Tuning Pack, Diagnostics Pack și Partitioning în versiunea Oracle 11.2.0.4.0
- Oracle Weblogic Suite, în versiunea Oracle 10.3.2.0.0
- Oracle VM 3.4.6
- Oracle Linux VM 4.4.10
- Oracle Linux în versiunile 5, 7 și 8.

## 2. Contextul realizării acestei achiziții de servicii tehnice

În condițiile în care la nivelul componentei naționale N.SIS se realizează atât gestiunea semnalărilor naționale cât și a semnalărilor emise de statele membre Schengen, asigurarea unui nivel înalt de

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS



disponibilitate a acestora, atât pentru operațiile de tip CUD cât și pentru operațiile de interogare, reprezintă o cerință primordială a sistemului central SIS.

În conformitate cu manualul operatorului SIS, o indisponibilitate a sistemului național N.SIS, mai mare de 15 minute, este înregistrată și monitorizată la nivelul sistemului central SIS. În situația în care cauzele care au generat indisponibilitatea sistemului nu sunt rezolvate într-un interval de până la 6 ore, de la nivelul sistemului central se solicită implicarea în soluționarea problemei sistemului național a managerului de criză desemnat la nivel național, a managerilor EU-LISA, a Președintelui SIS, precum și a Comisiei Europene. După o indisponibilitate mai mare de 7 ore în rezolvarea incidentului este implicat reprezentantul din partea statului care deține președinția Consiliului UE (Presidency Escalation Manager).

În condițiile respectării cerințelor de disponibilitate (24/7/365), securitate și performanță impuse de sistemul central SIS, buna funcționare a N.SIS nu poate fi îndeplinită fără asigurarea permanentă a suportului tehnic prin achiziționarea serviciilor de mentenanță și suport tehnic pentru produsele software Oracle instalate și configurate la nivelul componentelor aplicație, date și jurnalizare ale N.SIS și a componentelor gestionate de acestea.

## **2.1. Informații despre Autoritatea Contractantă**

Ministerul Administrației și Internelor a înființat și operaționalizat Centrul Național al Sistemului de informații Schengen (CNSIS), ca autoritate unică în România cu responsabilități privind gestionarea informațiilor cuprinse în acest sistem.

Potrivit atribuțiilor stabilite prin Legea nr. 76 din 3 aprilie 2023 *privind organizarea și funcționarea Sistemului informatic național de semnalări și participarea României la Sistemul de informații Schengen, precum și pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 194/2002 privind regimul străinilor în România*, Centrul Național SIS este autoritatea din cadrul MAI responsabilă cu implementarea, funcționarea, întreținerea, administrarea, monitorizarea, dezvoltarea și securitatea SINS, precum și cu asigurarea accesului autorităților naționale competente la SINS.

Înființarea și operaționalizarea acestui centru reprezintă una din măsurile prevăzute de Planul de Acțiune Schengen, precum și unul din obiectivele asumate de România în procesul de aderare la spațiul Schengen. Sistemul de informații Schengen este o bază de date comună statelor Schengen, care permite schimbul de informații pentru asigurarea securității punctelor de frontieră, precum și pentru aplicarea corespunzătoare a legislației în domeniu, cuprinzând mai multe categorii de date, cum ar fi: date privind bunurile (obiecte, vehicule etc.) pierdute sau furate, date privind persoanele căutate în vederea extrădării, date privind persoanele dispărute, date privind persoanele citate de autoritățile judiciare, date privind persoanele semnalate ca inadmisibile.

În conformitate cu prevederile europene referitoare la înființarea, funcționarea și utilizarea Sistemului de informații Schengen de a doua generație (SIS II), fiecare stat membru are responsabilitatea de a asigura, din resurse proprii, înființarea, funcționarea și întreținerea componentei informatice naționale N.SIS, precum și conectarea acestuia la Sistemul Central SIS (C.SIS). Prin operaționalizarea Centrului Național SIS s-au asigurat principalele condiții de integrare în Spațiul Schengen, printre care: implementarea componentei naționale a SIS, conectarea la sistemul central (C.SIS) pentru

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS



schimbul de date cu acesta, asigurarea mentenanței componente naționale SIS și asistenței pentru utilizatorii finali. Centrul Național SIS asigură funcționarea componente naționale SIS 24 de ore pe zi, șapte zile pe săptămână, astfel încât aceasta să se integreze în baza de date comună a țărilor Schengen.

## **2.2. Informații despre contextul care a determinat achiziționarea serviciilor tehnice**

Pentru produsele software Oracle din infrastructura N.SIS au fost asigurate servicii de mentenanță și suport tehnic în perioada septembrie 2019 – septembrie 2023 prin acordul cadru „*Achiziție de servicii de mentenanță și suport pentru produsele software de bază de tip Oracle instalate și configurate în mediile aferente sistemelor componente ale N. SIS II*” constând din patru contracte subsecvente, finanțate prin Fondul pentru Securitate Internă componenta frontiere și vize.

Necesitatea achiziționării serviciilor de mentenanță și suport tehnic este determinată de asigurarea, pentru produsele software Oracle instalate la nivelul N.SIS a:

- condițiilor optime pentru exploatarea acestora,
- accesului la noile versiuni de produs sau la patch-urile de upgrade,
- suportului tehnic acordat,

acestea susținând îndeplinirea dezideratelor impuse de sistemul central SIS privind asigurarea securității, disponibilității și performanței N.SIS.

Totodată, Comisia Europeană prin eu-LISA inițiază actualizări ale infrastructurii aferente sistemului informatic C.SIS, iar pentru menținerea unei compatibilități depline între CS și NS, unele dintre aceste actualizări trebuie implementate ulterior și la sistemele naționale de către fiecare țară membră UE și Schengen. În martie 2023, s-a dovedit că buna funcționare a produselor software Oracle din infrastructura N.SIS, a fost un factor contributiv la reușita proiectului de migrare de la SIS II la SIS RECAST. În contextul în care Sistemul Central a anunțat că urmează să actualizeze versiunile produselor software Oracle din propriul sistem, se impune, pentru asigurarea unei depline compatibilități cu acesta, ca și produsele software Oracle aferente N.SIS să fie întreținute prin serviciile de mentenanță și suport tehnic descrise prin prezentul caiet de sarcini.

Lista licențelor Oracle, instalate și configurate în mediile N.SIS, care fac obiectul serviciilor de mentenanță și suport, sunt prezentate în Anexa nr. 1.

## **2.3. Informații despre beneficiile anticipate de către Autoritatea Contractantă**

Prin achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru produsele software Oracle din infrastructura N.SIS se va asigura funcționarea componente naționale (24/7/365), expertiza tehnică necesară în cazul unor incidente tehnice neprevăzute, precum și suportul tehnic necesar în implementarea unor proiecte viitoare ce vor asigura funcționarea și dezvoltarea componente naționale SIS.

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS

Pagina 6 din 39



## 2.4. Alte inițiative/proiecte/programe asociate cu această achiziție de servicii

Având în vedere faptul că produsele software Oracle constituie o componentă importantă în infrastructura sistemului informatic N.SIS, serviciile solicitate prin prezentul caiet de sarcini vor susține împreună cu viitoarele proiecte ce se vor desfășura la nivelul Centrului Național SIS:

- *Servicii de mentenanță și suport tehnic pentru Copia Națională SIS (soluția SIB),*
  - *Servicii de mentenanță și suport tehnic pentru Sistemul Informatic Național de Semnalări,*
  - *Implementarea soluției N.SIS - Next Generation,*
  - *Achiziție echipamente de infrastructură IT&C pentru dezvoltarea sistemului informatic N.SIS,*
- funcționarea N.SIS în parametrii impuși de sistemul central SIS.

## 2.5. Cadrul general al sectorului în care Autoritatea Contractantă își desfășoară activitatea

Așa cum este menționat și în *Agenda digitală a Ministerului Afacerilor Interne 2023-2030*, N.SIS (componenta națională a Sistemului de Informații Schengen, compus din SINS Sistemul Informatic Național de Semnalări și copia bazei de date centrale SIS) - compatibil cu Sistemul de Informații Schengen instituit la nivelul Uniunii Europene și utilizat de statele membre pentru cooperarea, prin schimb de informații, în vederea menținerii ordinii publice și securității naționale pe teritoriile acestora - este un sistem destinat asigurării serviciilor necesare structurilor MAI, guvernamentale/naționale din domeniul ordinii publice și siguranței naționale. N.SIS face parte din categoria sistemelor informatice capabile să asigure colectarea, manipularea, stocarea, prelucrarea și exploatarea informațiilor la nivelul MAI.

Conform Legii 76/2023 *privind organizarea și funcționarea Sistemului informatic național de semnalări și participarea României la Sistemul de informații Schengen, precum și pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 194/2002 privind regimul străinilor în România* și Regulamentului de organizare și funcționare a Centrului Național SIS, aprobat prin OMAI nr. 150 din 2013, cu modificările și completările ulterioare, această structură a MAI este responsabilă cu implementarea, funcționarea, întreținerea și securitatea componentei naționale a Sistemului de Informații Schengen, denumit în continuare N.SIS, cu asigurarea conectării N.SIS la SIS central și managementul copiei naționale a bazei de date centrale a SIS, precum și cu asigurarea accesului autorităților române la N.SIS.

## 2.6. Factori interesați și rolul acestora

Factorii interesați relevanți prin raportare la serviciile tehnice solicitate, care intră în relație directă cu Contractantul pe perioada derulării Contractului sau ale căror decizii ar putea influența activitatea Contractantului în prestarea serviciilor, sunt:

- a. Beneficiarul final al serviciilor tehnice – Centrul Național SIS;
- b. Autoritatea specializată cu atribuții în domeniul securității naționale – Direcția Generală de Protecție Internă;
- c. Autoritatea de management Afaceri Interne – Direcția Fonduri Externe Nerambursabile;

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS



- d. Organismul intermediar financiar-contabil – Direcția Generală Financiară;
- e. Organismul intermediar Afaceri Interne – Direcția Generală Mecanisme și Instrumente Financiare Europene Nerambursabile;
- f. Autoritatea de audit – Curtea de Conturi a României.

### **3. Descrierea serviciilor tehnice solicitate**

Ofertantul declarat câștigător va asigura servicii sigure și permanente de suport tehnic, întreținere, actualizare, remediere și soluționare a disfuncționalităților la nivelul produselor software Oracle din componența N.SIS respectând timpii de intervenție și de rezolvare a incidentelor solicitați. Se va garanta remedierea și soluționarea disfuncționalităților apărute în funcționarea produselor software, repararea bug-urilor, eventual creșterea, în niciun caz diminuarea, caracteristicilor și performanțelor funcționale la nivelul componentelor aplicație, date și jurnalizare ale N.SIS.

Ofertantul trebuie să asigure pe bază de abonament trimestrial, servicii integrate de mentenanță și suport tehnic pentru produsele software Oracle specificate în Anexa nr. 1.

În termen de 5 zile lucrătoare de la intrarea în vigoare a contractului, Ofertantul va prezenta Beneficiarului dovada asigurării serviciilor de suport tehnic și mentenanță de la producătorul ORACLE, pentru produsele software din Anexa nr. 1, pentru care s-a solicitat suport de la producător.

#### **3.1. Descrierea situației actuale la nivelul Autorității Contractante**

Sistemul informatic N.SIS permite autorităților competente ca, prin intermediul unei proceduri de căutare automată în sistem, să aibă acces la semnalările cu privire la persoane și bunuri, în scopul îndeplinirii atribuțiilor specifice în domeniul controlului trecerii frontierei de stat, al respectării regimului vamal, al emiterii vizelor și permiselor de ședere, precum și al celorlalte controale și activități specifice efectuate de organele poliției sau de către alte autorități în scopul asigurării ordinii și siguranței publice.

Utilizatorii autorităților naționale competente consultă N.SIS prin intermediul aplicațiilor proprii sau prin intermediul interfeței grafice a SINS, iar rezultatul obținut în urma interogărilor este agregat. Timpul de răspuns la interogări precum și disponibilitatea sistemului au valori impuse de specificațiile tehnice ale sistemului central SIS. În același timp, autoritățile naționale competente, pentru asigurarea unor servicii de înaltă calitate către cetățeni, dar și pentru îndeplinirea sarcinilor în ceea ce privește ordinea și siguranța publică națională au nevoie de un sistem care să funcționeze în parametrii de timp de răspuns și disponibilitate stabiliți.

În prezent, produsele software Oracle din infrastructura N.SIS nu au asigurate servicii de suport tehnic de la producător, astfel că există riscul major ca în situația în care la nivelul bazelor de date ale N.SIS se produce un incident tehnic ce presupune intervenția specialiștilor Oracle, să nu poată fi îndeplinite cerințele impuse de către sistemul central SIS.

#### **3.2. Obiectivul general la care contribuie realizarea serviciilor tehnice**

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS



Obiectivul general al caietului de sarcini este reprezentat de asigurarea unui nivel înalt de securitate a frontierelor UE.

### 3.3. Obiectivul specific la care contribuie realizarea serviciilor tehnice

Având în vedere obiectivul general al caietului de sarcini, reprezentat de asigurarea unui nivel înalt de securitate a frontierelor UE, acesta poate fi îndeplinit numai prin obiective specifice, așa cum este cel de asigurare de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru infrastructura software a N.SIS - produse software Oracle. Produsele software Oracle din infrastructura N.SIS asigură buna funcționare a bazelor de date care gestionează informațiile de interes Schengen și naționale necesare autorităților naționale cu competențe în supravegherea și controlul trecerii frontierei externe a României, ca stat membru al Uniunii Europene.

Acest obiectiv specific se circumscrie prevederilor Art. 3 (2) lit. a din Regulamentul 1148/2021 privind *Sprijinirea unei gestionări europene integrate a frontierelor eficiente la frontierele externe, pusă în aplicare de poliția de frontieră și garda de coastă la nivel european ca responsabilitate comună a Agenției Europene pentru Poliția de Frontieră și Garda de Coastă și a autorităților naționale responsabile cu managementul frontierelor, în scopul facilitării trecerii legale a frontierei, al prevenirii și al depistării imigrației ilegale și a criminalității transfrontaliere, precum și al gestionării eficiente a fluxurilor de migrație.*

Astfel, prin intermediul serviciilor de mentenanță și suport tehnic, furnizate ca urmare a derulării acestui contract, se au în vedere:

1. Asigurarea de servicii de mentenanță și suport tehnic de către Ofertant, având la bază servicii de mentenanță și suport tehnic de la producător, pentru produsele software Oracle respectând Anexa nr. 1.
2. Asigurarea de servicii de mentenanță și suport tehnic de către Ofertant pentru produsele software Oracle respectând Anexa nr. 1.

Pentru îndeplinirea obiectivului specific, Ofertantul trebuie să facă dovada asigurării serviciilor de suport tehnic și mentenanță de la Producător, aferente produselor software Oracle, respectând Anexa nr. 1, conform cerințelor specificate în prezentul caiet de sarcini.

### 3.4. Serviciile tehnice solicitate: activitățile ce vor fi realizate

#### A. Aspecte generale

Ofertantul va livra pe disc optic de stocare, fără costuri pentru Beneficiar, ultima versiune disponibilă a produselor software Oracle din infrastructura N.SIS prezentate în Anexa nr. 1, pentru care se solicită suport la producător, în maxim 30 zile calendaristice de la data intrării în vigoare a contractului.

La solicitarea Beneficiarului și fără costuri pentru acesta, Ofertantul trebuie să fie în măsură să furnizeze, pe disc optic de stocare, ultima versiune disponibilă a produselor software Oracle pentru care se solicită suport la producător, prezentate în Anexa nr. 1, în termen de 14 zile calendaristice înainte de finalizarea contractului.

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS





Beneficiarul nu va fi responsabil de obținerea niciunui aviz, licență, aprobare, formalități vamale etc., necesare Ofertantului pentru prestarea serviciilor tehnice care fac obiectul prezentului caiet de sarcini. Fiecare versiune de software utilizată în activitățile de upgrade, specifice – de regulă – serviciilor de mentenanță corectivă sau evolutivă, va fi transmisă Beneficiarului în format electronic pe disc optic, ca anexă a documentului care consemnează efectuarea serviciilor de mentenanță.

În procesul de prestare a serviciilor de mentenanță și suport tehnic, Ofertantul va pune la dispoziția Beneficiarului, proceduri de lucru versionabile în raport cu specificul activităților serviciilor de mentenanță și suport tehnic, pentru o mai bună utilizare și administrare a produselor software Oracle de către personalul tehnic IT al Beneficiarului. Conținutul acestor proceduri de lucru va fi agreat împreună cu Beneficiarul și va face obiectul serviciilor de suport tehnic.

Ofertantul trebuie să acopere, fără costuri suplimentare pentru Beneficiar, și să furnizeze întreaga supervizare, manoperă, know-how, suport administrativ, materiale, instrumente, necesare pentru îndeplinirea în mod eficient a cerințelor prezentului caiet de sarcini.

Ofertantul trebuie să prezinte disponibilitate în asigurarea mentenanței și suportului tehnic, 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână, 365 zile pe an.

Ținând cont de complexitatea infrastructurii IT&C a N.SIS, din care fac parte și produsele software Oracle care fac obiectul serviciilor de mentenanță și suport tehnic ale prezentului caiet de sarcini, este absolut necesar ca serviciile tehnice solicitate să aibă atât un caracter proactiv, cât și un caracter reactiv.

În contextul în care Beneficiarul va începe demersurile pentru modernizarea/dezvoltarea infrastructurii sistemului N.SIS, prin intermediul unor contracte viitoare, Ofertantul devenit Contractant va presta serviciile de mentenanță și suport tehnic a produselor software Oracle, menționate în Anexa nr. 1, pe noua infrastructură N.SIS, fără costuri suplimentare pentru Beneficiar, cu respectarea regimului de licențiere a produselor software Oracle.

#### B. Punct Unic de Contact

Prestatorul trebuie să asigure Beneficiarului un Punct Unic de Contact (Centru de Suport) pentru toate solicitările de suport tehnic.

În cadrul Punctului Unic de Contact, prin activitatea de suport tehnic, Prestatorul va realiza:

- preluarea cererilor de suport tehnic transmise de Beneficiar, în condițiile asigurării unei disponibilități în regim 24/7, respectiv 365 zile pe an;
- cererile de suport tehnic vor fi preluate prin intermediul unei platforme proprii a Prestatorului (aplicație web-based), prin e-mail, prin fax sau prin telefon;
- înregistrarea evenimentelor, inclusiv a nivelului de severitate stabilit de Beneficiar în baza informațiilor preliminare oferite de către Beneficiar. Prestatorul nu va modifica nivelul de severitate comunicat de Beneficiar, fără aprobarea acestuia;
- suport tehnic preliminar;
- asigurarea trasabilității cererii de suport tehnic (preluare, analiză, urmărire, modalitatea de soluționare și păstrarea/arhivarea solicitării).

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS



Pagina 10 din 39



La nivelul Centrului de Suport, Prestatorul va constitui și actualiza permanent o evidență a tuturor solicitărilor avându-se în vedere cel puțin următoarele informații: data/ora formulării cererii de suport tehnic, data/ora înregistrării cererii de suport tehnic, numărul de înregistrare, descrierea cazului, definirea problemei și a cauzelor generatoare, nivelul de severitate, persoana care a solicitat suport tehnic, persoana care a înregistrat solicitarea, componenta software afectată (datele de identificare ale produsului respectiv), stadiul cu privire la rezolvarea solicitării, modalitatea de rezolvare a solicitării, data/ora soluționării.

Prestatorul va configura accesul online al Beneficiarului la evidența menționată, astfel încât acesta să poată urmări în orice moment stadiul de soluționare al incidentelor, precum și istoricul acestora.

### C. Servicii integrate de mentenanță și suport tehnic pentru produsele software Oracle

Prestatorul trebuie să asigure pe bază de abonament trimestrial, servicii integrate de mentenanță și suport tehnic pentru produsele software Oracle specificate în Anexa nr. 1.

Prin servicii integrate de mentenanță și suport tehnic prestate trimestrial se înțelege ansamblul activităților tehnice ce vor fi desfășurate de către Prestator (inclusiv cele prestate pe baza suportului de la producător) sub forma unui pachet de servicii tehnice, în vederea asigurării bunei funcționări a N.SIS, în condițiile de disponibilitate, continuitate a serviciilor, securitate și performanță solicitate prin prezentul caiet de sarcini.

Prin abonament trimestrial (pachet de servicii tehnice) se are în vedere derularea activităților pe o perioadă de 3 luni calendaristice începând cu data intrării în vigoare a contractului. Un contract va cuprinde 4 abonamente trimestriale.

În acest sens, în cadrul unui abonament trimestrial (pachet de servicii tehnice), ofertantul va asigura cel puțin câte unul dintre următoarele tipuri de servicii tehnice:

- Mentenanță preventivă;
- Mentenanță corectivă;
- Mentenanță evolutivă;
- Suport tehnic.

Fac obiectul achiziției următoarele categorii de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru produsele software Oracle menționate în Anexa nr. 1.

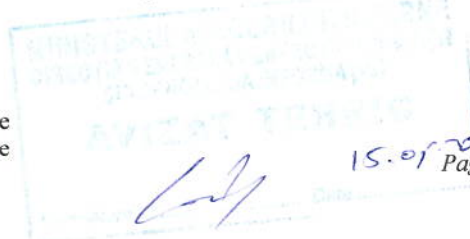
#### 1. Servicii de mentenanță și suport tehnic prestate de către Ofertant având la bază servicii de mentenanță și suport tehnic de la producătorul Oracle

Aceste servicii tehnice se referă cel puțin la următoarele activități pentru produsele software Oracle din Anexa nr. 1:

- Identificarea incidentelor apărute în funcționarea produselor software Oracle, la solicitarea Beneficiarului, urmare a înregistrării acestora în cadrul Centrului de Suport;
- Accesul la patch-urile de corecție și la versiunile actualizate ale produselor software Oracle, instalarea și configurarea acestora, atunci când situația o impune, cu aprobarea Beneficiarului;
- Acces direct și înregistrarea tichetelor la centrul de suport tehnic al producătorului ORACLE (atunci când este cazul), 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, în vederea soluționării de către Ofertant a incidentelor apărute, cu suport tehnic de la producător, în condițiile respectării cerințelor SLA din prezentul caiet de sarcini;

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS



15.01.2016 Pagina 11 din 39



- Prezența în sediile Beneficiarului a specialiștilor Prestatorului și atunci când se impune, ai producătorului ORACLE, pentru identificarea incidentelor și soluționarea acestora;
- Soluționarea incidentelor apărute în funcționarea produselor software ORACLE, în condițiile respectării cerințelor SLA din prezentul caiet de sarcini;
- Instalarea, configurarea și readucerea în stare de funcționare a produselor software Oracle în scopul asigurării bunei funcționări a N.SIS în situația în care s-a înregistrat un incident tehnic, în condițiile respectării cerințelor SLA din prezentul caiet de sarcini;
- Informarea Beneficiarului cu privire la schimbarea de către producătorul Oracle a stării unui produs software conform evoluției acestuia. În situația în care un produs software ORACLE din arhitectura N.SIS nu mai este disponibil comercial, se impune ca Ofertantul să informeze Beneficiarul cu privire la acest aspect. Totodată, acesta va aduce la cunoștința Beneficiarului denumirea noului produs cu care a fost înlocuit sau a produsului software existent care într-o nouă versiune preia funcționalitățile deținute de produsul existent la Beneficiar;
- Înregistrarea la Centrul de Suport a tichetelor privind solicitările de soluționare a incidentelor și rezolvarea de către Ofertant a acestora în condițiile respectării cerințelor SLA din prezentul caiet de sarcini;
- Comunicarea și accesul Beneficiarului la eventuale soluții alternative sau patch-uri pentru rezolvarea incidentelor/problemelor tehnice semnalate de către Beneficiar, producătorului.

În termen de 5 zile lucrătoare de la intrarea în vigoare a contractului, Prestatorul va prezenta Beneficiarului dovada asigurării serviciilor de suport tehnic și mentenanță de la producătorul ORACLE, pentru produsele software din Anexa nr. 1, pentru care s-a solicitat suport de la producător. Prestatorul va demonstra Beneficiarului că au fost achiziționate serviciile de mentenanță și suport (pachetul Oracle Premier Support) de la producătorul Oracle pentru produsele software Oracle care fac obiectul contractului, de la intrarea în vigoare a contractului, a unui document emis de către producător care să certifice achiziționarea serviciilor tehnice. Achiziționarea serviciilor de mentenanță și suport tehnic se va demonstra Beneficiarului și pe portalul My Oracle Support.

## 2. Servicii de mentenanță și suport tehnic prestate de către Prestator

Prin servicii de mentenanță și suport tehnic prestate de către Prestator pentru produsele software Oracle înțelegem derularea, pentru produsele prezentate în Anexa nr. 1, cel puțin a următoarelor activități:

- Identificarea incidentelor apărute în funcționarea produselor software Oracle, la solicitarea Beneficiarului, urmare a înregistrării acestora în cadrul Centrului de Suport;
- Prezența în sediile Beneficiarului a specialiștilor Prestatorului pentru identificarea incidentelor și soluționarea acestora;
- Soluționarea incidentelor apărute în funcționarea produselor software Oracle, în condițiile respectării cerințelor SLA din prezentul caiet de sarcini;
- Instalarea, configurarea și readucerea în stare de funcționare a produselor software Oracle în scopul asigurării bunei funcționări a N.SIS în situația în care s-a înregistrat un incident, în condițiile respectării cerințelor SLA din prezentul caiet de sarcini;

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS



*[Handwritten signature]*



- Înregistrarea la Centrul de Suport a tichetelor privind solicitările de soluționare a incidentelor și rezolvarea de către Prestator a acestora în condițiile respectării cerințelor SLA din prezentul caiet de sarcini.

Ținând cont de complexitatea infrastructurii IT&C a N.SIS, sunt absolut necesare activități cu un caracter proactiv. Aceste servicii tehnice vor fi prestate de către Ofertant la sediile Beneficiarului.

### 3.4.1. Servicii de mentenanță preventivă

Activitățile de mentenanță preventivă au ca scop menținerea în stare funcțională și operațională a produselor software ORACLE din arhitectura N.SIS, care fac obiectul prezentului caiet de sarcini. Se are în vedere prevenirea oricărui inconvenient sau întrerupere în funcționarea fiecărui produs software din infrastructura IT&C a N.SIS, menționat în Anexa nr. 1.

Activitățile desfășurate în cadrul mentenanței preventive vor fi incluse împreună cu constatările și recomandările, formulate în urma desfășurării acestora, în Raportul de mentenanță preventivă.

Prestatorul va presta în cadrul mentenanței preventive următoarele servicii tehnice:

*a) Verificare tehnică periodică și servicii de întreținere a produselor software ORACLE:*

Au ca scop verificarea faptului că produsele software ORACLE instalate și configurate în cadrul N.SIS nu prezintă erori în funcționare sau reconfigurări neautorizate. Verificările periodice se vor executa la sediile Beneficiarului. În urma verificărilor tehnice periodice și a incidentelor constatate Prestatorul va formula recomandări ce vor fi integrate în Raportul de mentenanță preventivă.

Activitățile desfășurate în cadrul verificărilor tehnice periodice sunt cele definite de Prestator în cadrul Planului de realizare a mentenanței preventive și vor conține cel puțin următoarele activități:

- Verificarea apariției de programe de corecție (patch, fix-pack, bug-fix etc) publicate de către producător, aferente produselor software ORACLE din arhitectura N.SIS;
- Verificarea la producător a apariției de noi versiuni de produse software ORACLE, în scopul instalării și configurării acestora, atunci când se impune, cu aprobarea Beneficiarului;
- Verificarea versiunilor produselor software ORACLE instalate în cadrul N.SIS în vederea actualizării, luând în considerare dependența de buna funcționare a aplicațiilor N.SIS (SINS, SIB);
- Verificarea la nivel de procese și servicii a nivelului de încărcare a resurselor procesor, memorie, spațiu disc, networking utilizat de către aplicațiile ORACLE;
- Analizarea parametrilor de configurare a produselor software ORACLE din Anexa nr. 1;
- Formularea de recomandări de îmbunătățire/actualizare a produselor software ORACLE, în scopul implementării actualizărilor la noi versiuni numai cu aprobarea Beneficiarului.

Serviciile desfășurate în cadrul activității de întreținere a produselor software ORACLE din infrastructura N.SIS, vor avea în vedere verificări, optimizări și testarea produselor software ORACLE.

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS





*b) Verificarea jurnalelor (jurnale privind funcționarea produselor software ORACLE menționate în Anexa 1), formularea de soluții și recomandări către Beneficiar*

Jurnalele de evenimente vor fi analizate la sediile Beneficiarului, iar problemele constatate vor fi comunicate acestuia și se vor prezenta recomandări/soluții pentru soluționarea incidentelor. Totodată, în urma analizei jurnalelor și în vederea optimizării parametrilor de funcționare, Prestatorul va formula recomandări pentru optimizarea funcționării produselor software ORACLE, menționate în Anexa nr. 1. Recomandările și soluțiile vor fi incluse în Raportul de mentenanță preventivă. În situațiile în care pentru remedierea incidentelor constatate se impune preluarea jurnalelor de evenimente de către Prestator în vederea înaintării acestora către producător, aceste activități se vor desfășura numai cu aprobarea Beneficiarului.

*c) Managementul inventarului de produse software ORACLE*

Scopul serviciului este de a îmbunătăți gestiunea produselor software ORACLE, deținute de Beneficiar.

Prestatorul va asigura:

- întocmirea și actualizarea unei evidențe a produselor software ORACLE din Anexa nr. 1, ce va fi inclusă în Planul de evidență a infrastructurii software ORACLE;
- transmiterea către Beneficiar a formei actualizate a livrabilului Plan de evidență a infrastructurii software ORACLE odată cu transmiterea către acesta a Raportului trimestrial. Forma inițială a livrabilului Plan de evidență a infrastructurii software ORACLE se va transmite către Beneficiar în termen de 7 zile calendaristice de la aprobarea Raportului inițial.

În Planul de evidență a infrastructurii software ORACLE Prestatorul va consemna informații detaliate privind versiunile produselor software ORACLE menționate în Anexa nr. 1. În cadrul documentului se vor centraliza inclusiv recomandările formulate în cadrul mentenanțelor preventive software și în cadrul Rapoartelor de Intervenție.

Prestatorul va efectua următoarele operațiuni:

- va verifica dacă versiunile produselor software ORACLE instalate în cadrul N.SIS sunt actualizate, luând în considerare dependența de buna funcționare a aplicațiilor N.SIS;
- în Planul de evidență a infrastructurii software ORACLE Prestatorul va consemna informații detaliate privind versiunile de produse software ORACLE din infrastructura N.SIS și va formula recomandări de îmbunătățire/actualizare la noi versiuni.

În vederea trecerii la versiuni superioare a unui produs software ORACLE, Prestatorul va realiza o analiză de impact a fiecărui produs din Anexa nr. 1 care să aibă în vedere relația cu: celelalte produse software ORACLE din anexă, cerințe hardware, cerințe software, cerințe de licențiere, cerințe funcționale și de performanță ale aplicațiilor SINS, SIB etc. și o va include în cadrul Planului de evidență a infrastructurii software ORACLE.

Prestatorul va actualiza permanent Planul de evidență a infrastructurii software ORACLE pentru a păstra la zi informațiile despre starea acestuia și îl va pune la dispoziția Beneficiarului, la solicitarea acestuia, în termen de 3 zile lucrătoare.

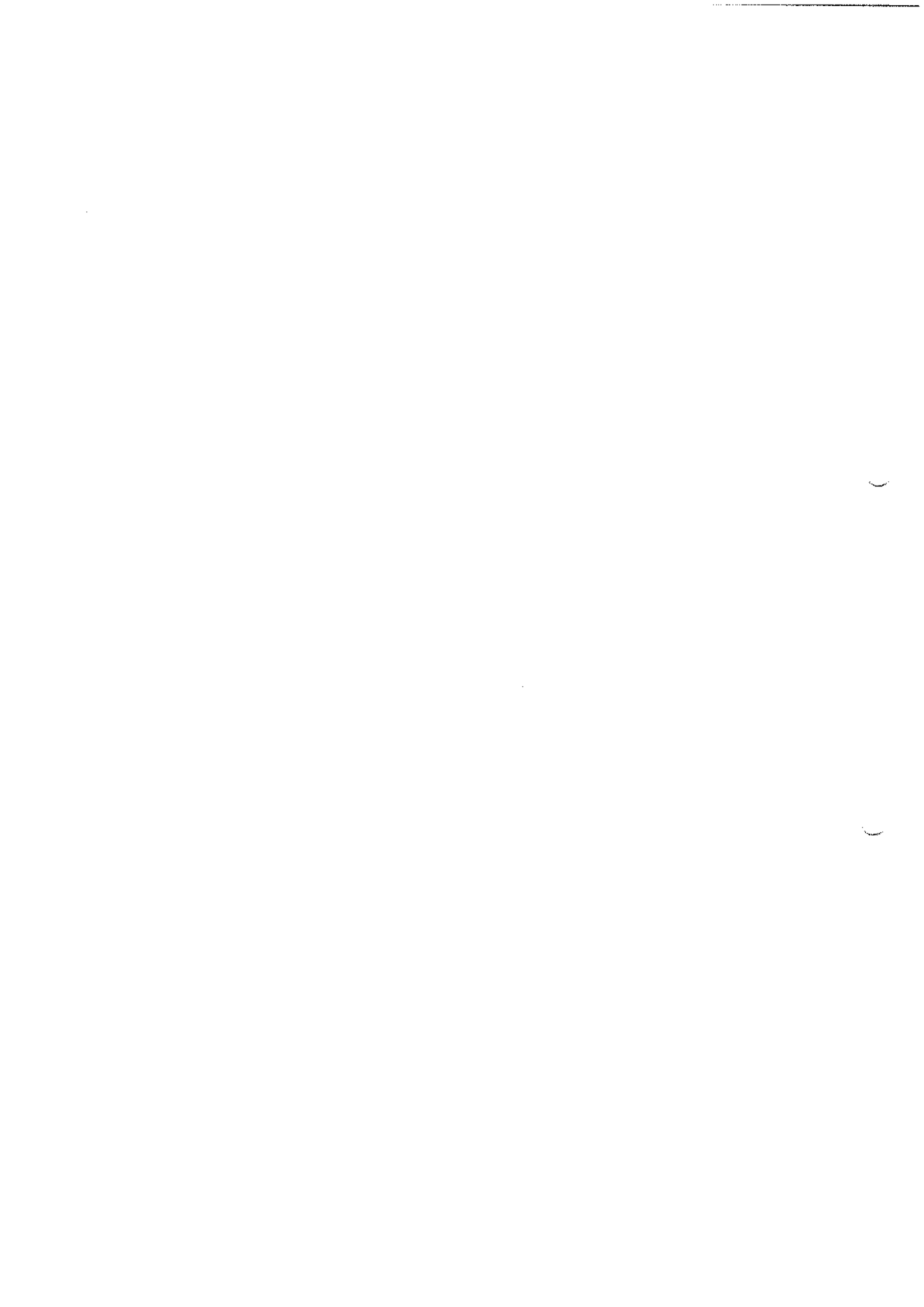
Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS



15.05.2020  
Pagina 14 din 39

*[Handwritten signature]*



### 3.4.2 Servicii de mentenanță corectivă

Referă activități care au ca scop corectarea și eliminarea în cel mai scurt timp posibil a incidentelor identificate în funcționarea produselor software ORACLE prevăzute în arhitectura N.SIS.

Aceste servicii referă produsele software ORACLE prezentate în Anexa nr. 1 și cuprind desfășurarea, conform SLA, cel puțin a următoarelor activități:

- Intervenția, în caz de incident semnalat de către Beneficiar la Centrul de Suport;
- Izolarea incidentului;
- Rezolvarea incidentului semnalat, în condițiile respectării cerințelor SLA prevăzut în prezentul caiet de sarcini;
- Restaurarea și reconfigurarea produselor software ORACLE în situațiile în care Prestatorul constată în cadrul verificărilor preventive sau Beneficiarul semnalează probleme în buna funcționare a acestora;
- Rearanjarea și reconfigurarea pe noduri a produselor software ORACLE;
- Operațiuni de reconfigurare a nodurilor fără a perturba sau bloca funcționarea mediului N.SIS afectat;
- Soluționarea problemelor privind funcționarea produselor ORACLE menționate în Anexa nr. 1 în relație cu alte produse software din infrastructura N.SIS;
- După rezolvarea incidentului se va efectua testarea bunei funcționări a mediului N.SIS afectat de disfuncționalitatea produsului software supus operației de mentenanță corectivă.

Orice intervenție asupra produselor software ORACLE se va efectua numai cu acordul Beneficiarului, iar modificările de configurații, dacă se impun, se menționează în Raportul de intervenție aferent incidentului semnalat și soluționat.

Ca activități premergătoare mentenanțelor corective, Prestatorul va asigura:

- a) Salvarea configurației existente a produsului software ORACLE.
- b) Salvarea jurnalelor privind funcționarea produsului software ORACLE, la solicitarea Beneficiarului.

Activitățile specifice serviciilor de mentenanță corectivă vor avea loc ori de câte ori este cazul.

La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va asigura actualizarea documentației de instalare și configurare pusă la dispoziție de către Beneficiar, aferentă produselor software care fac obiectul caietului de sarcini.

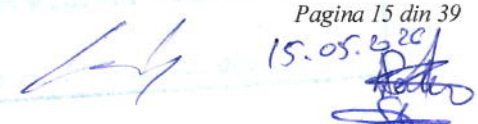
### 3.4.3 Servicii de mentenanță evolutivă (servicii de upgrade)

Serviciile de mentenanță evolutivă au în vedere desfășurarea de activități pentru actualizarea produselor software ORACLE care constau în instalarea de versiuni noi, pe măsură ce ele devin disponibile comercial. În situația în care Beneficiarul solicită, prin cereri de mentenanță

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS

Pagina 15 din 39  
15.05.2020





evolutivă/cereri de schimbare, instalarea de noi versiuni ale produselor software ORACLE, activitățile de instalare, configurare, testare și operaționalizare a noilor versiuni vor fi efectuate de specialiștii Prestatorului cu suportul Producătorului.

Serviciile de mentenanță evolutivă presupun desfășurarea cel puțin a următoarelor activități:

- Consultanță pentru propuneri de upgrade din care să rezulte necesarul de îmbunătățire a nivelului de servicii. Această consultanță se va efectua la solicitarea Beneficiarului sau ca o recomandare din partea Prestatorului, rezultată în urma desfășurării activităților de mentenanță;
- Evaluarea impactului asupra N.SIS ca urmare a activității de upgrade;
- Efectuarea upgrade-ului;
- Reconfigurări necesare ale produselor software ORACLE după efectuarea unui upgrade. Reconfigurările produselor software ORACLE, menționate în Anexa nr.1, vor fi realizate de către specialiștii Ofertantului, cu sprijinul experților producătorului ORACLE;
- Efectuarea de teste asupra produselor software ORACLE instalate/configurate/actualizate, în corelare cu celelalte produse software ORACLE din arhitectura N.SIS.

Ca activități premergătoare mentenanțelor evolutive a produselor software ORACLE, Ofertantul va asigura:

- a) salvarea configurației existente a produsului software ORACLE;
- b) salvarea jurnalelor de evenimente privind funcționarea produsului software ORACLE, la solicitarea Beneficiarului.

Activitățile specifice serviciilor de mentenanță evolutivă vor avea loc ori de câte ori este cazul, la solicitarea Beneficiarului.

### 3.4.4 Servicii de suport tehnic

Aceste servicii presupun derularea cel puțin a următoarelor activități:

- Prelucarea de cereri de suport tehnic prin telefon, e-mail și aplicație web-based a Prestatorului, în regim de 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, 365 zile pe an;
- Escaladarea la nivelul superior de suport tehnic în cazul în care nu se poate rezolva cererea semnalată;
- Soluționarea cererii de suport tehnic în condițiile SLA prevăzute în prezentul caiet de sarcini;
- Marcarea finalizării cererii și comunicarea către Beneficiar;
- Suport tehnic profesional prin e-mail, telefon legat de operarea produselor software ORACLE menționate în Anexa nr. 1;
- Organizarea de către Prestator la solicitarea Beneficiarului a unor sesiuni de lucru/workshop-uri prin care se va asigura un transfer de cunoștințe de la Prestator către personalul Beneficiarului, pe domeniile de interes aferente produselor software ORACLE menționate în Anexa nr. 1, pentru o mai bună utilizare și administrare a acestor produse de către personalul IT al Beneficiarului. De asemenea, în funcție de frecvența și cauzele apariției incidentelor, Prestatorul va stabili o tipologie a incidentelor și va comunica Beneficiarului modalități de soluționare a acestora;

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS



Pagina 16 din 39



- Suport la sediile Beneficiarului, pentru aplicarea corecțiilor software la programele ORACLE instalate;
- Configurarea accesului (conturi de acces, drepturi de acces) la produsele software ORACLE, pentru personalul Beneficiarului, conform cerințelor de securitate ale Beneficiarului;
- Asigurarea suportului tehnic privind produsele software ORACLE în cadrul activităților de testare derulate de Beneficiar.

În cadrul intervențiilor efectuate pentru soluționarea incidentelor semnalate de Beneficiar sau pentru implementarea recomandărilor formulate în urma activităților de mentenanță preventivă se pot desfășura pe lângă servicii de mentenanță corectivă sau evolutivă și servicii de suport tehnic ce presupun cel puțin efectuarea de verificări asupra infrastructurii software ORACLE, în vederea identificării modalității de soluționare a unui incident și efectuarea de verificări ulterior soluționării acestuia.

Orice modificare intervenită asupra configurației produselor software ORACLE din infrastructura N.SIS, prezentate în Anexa nr. 1 la caietul de sarcini, nu trebuie să influențeze în mod negativ buna funcționare, disponibilitatea, securitatea și performanța acestora.

Cererile de suport tehnic vizează utilizarea și funcționarea produselor software ORACLE din Anexa nr. 1 a caietului de sarcini.

Prestatorul va achiziționa, în numele și pentru Beneficiar, suport de tipul Oracle Premier Support, pentru licențele Oracle prezentate în anexa nr. 1. Serviciile asigurate trebuie să fie conform ofertei standard a producătorului Oracle (Oracle Premier Support for Software).

În situația în care Prestatorul nu poate să asigure suportul tehnic necesar soluționării incidentelor tehnice constatate, cu respectarea cerințelor SLA din prezentul caiet de sarcini, Beneficiarul își rezervă dreptul de a solicita suport tehnic de la producătorul Oracle, în baza pachetului de servicii Oracle Premier Support.

Prin intermediul portalului MyOracle Support se va asigura:

- descărcarea de patch-uri, versiuni de întreținere și a noilor versiuni pentru produsele Oracle instalate și configurate în mediile N.SIS;
- obținerea de informații la zi despre produsele Oracle și despre soluții de suport tehnic;
- înregistrarea, actualizarea, soluționarea și verificarea stării cererilor de suport tehnic;
- acces la documentațiile tehnice privind produsele software Oracle.

### 3.4.5 Nivel acord servicii (SLA)

#### a. Nivel acord servicii – cerințe generale

Prestatorul va lua toate măsurile administrative și logistice pentru asigurarea timpilor de soluționare specificați în prezentul capitol Nivel acord servicii (SLA) și va prezenta în cadrul ofertei tehnice modalitățile prin care va putea oferi serviciile la nivelul și în intervalul de timp solicitat.

Nerespectarea cerințelor din prezentul caiet de sarcini poate atrage după sine aplicarea prevederilor contractuale incidente.

Pe toată durata de viață a tichetului de suport tehnic (incident semnalat de Beneficiar), Prestatorul va asigura trasabilitatea acțiunilor întreprinse de către echipa de suport tehnic inclusiv momentele de

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS



*[Handwritten signature]*



timp în care aceste acțiuni au fost stabilite/desfășurate. Pentru o corelare consistentă și o mapare a incidentelor se va păstra un istoric al tuturor incidentelor semnalate, inclusiv modalitățile de soluționare a acestora prin Centrul de Suport al Prestatorului. Acestea vor putea fi consultate online de către Beneficiar, iar la finalizarea contractului Prestatorul va pune la dispoziția Beneficiarului întregul istoric al incidentelor înregistrate la Centrul de Suport.

#### b. Nivel acord servicii

Nivelul de severitate al unei probleme va fi stabilit de către Beneficiar și comunicat în solicitarea de suport tehnic. Prestatorul nu are dreptul de a modifica nivelul de severitate stabilit de Beneficiar fără aprobarea acestuia.

Nivelurile de severitate sunt definite astfel:

##### Nivelul de severitate 1

Impact critic: Beneficiarul este în imposibilitatea de a utiliza cel puțin una din componentele sistemului N.SIS, rezultând un impact critic asupra disponibilității, securității și performanței N.SIS. Această stare necesită o soluție imediată.

Un incident poate fi catalogat cu nivel de severitate 1, cel puțin în următoarele situații:

- Fișiere de configurare aferente software-ului ORACLE sunt corupte;
- Produsele software ORACLE nu sunt funcționale, operaționale sau funcționează defectuos;
- Aplicațiile din cadrul N.SIS nu sunt funcționale, se blochează, sunt inaccesibile sau se înregistrează timpi mari de răspuns din cauza funcționării defectuoase a unui produs software ORACLE menționat în Anexa nr. 1 la prezentul caiet de sarcini;
- Cel puțin un produs software ORACLE din cadrul N.SIS se oprește fără un motiv evident și/sau se oprește în mod repetat.

Suportul tehnic privind produsele software ORACLE va fi furnizat Beneficiarului numai la sediile acestuia. Soluționarea problemei se va realiza prin intervenția specialiștilor Prestatorului la sediile și în prezența specialiștilor Beneficiarului.

Nivelul de prioritate 1 constă în:

- suport tehnic asigurat în regim 24x7,
- timp de soluționare 7 ore, calculat de la efectuarea cererii de suport tehnic.

##### Nivelul de severitate 2

Impact major: Sistemul N.SIS suferă o pierdere masivă a funcționalității, funcțiile importante ale aplicațiilor N.SIS nefiind accesibile, neexistând o rezolvare rapidă, evidentă. Suportul tehnic privind produsele software ORACLE va fi furnizat Beneficiarului numai la sediile acestuia. Soluționarea problemei se va realiza prin intervenția specialiștilor Prestatorului la sediile și în prezența specialiștilor Beneficiarului.

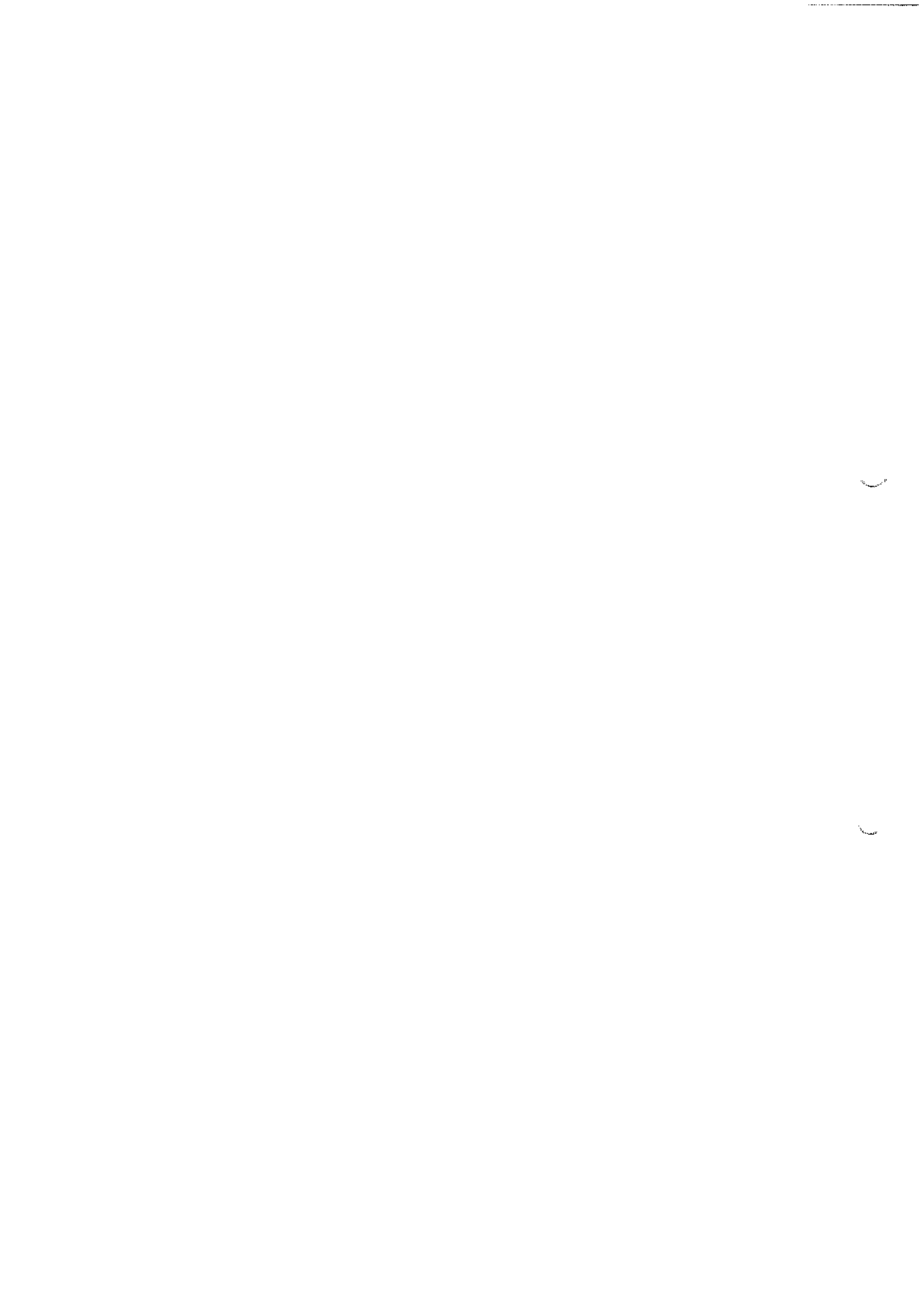
Nivelul de prioritate 2 constă în:

- suport tehnic asigurat în regim 24x7,
- timp de soluționare 12 ore, calculat de la efectuarea cererii de suport tehnic.

##### Nivelul de severitate 3

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS



Impact moderat: Sistemul N.SIS suferă o ușoară pierdere a funcționalității. Impactul asupra disponibilității, securității și performanței sistemului nu este major, dar este necesară o rezolvare a problemei apărute. Suportul tehnic privind produsele software ORACLE va fi furnizat Beneficiarului numai la sediile acestuia. Soluționarea problemei se va realiza prin intervenția specialiștilor Prestatorului la sediile și în prezența specialiștilor Beneficiarului.

Nivelul de prioritate 3 constă în:

- suport tehnic asigurat în regim 24x7,
- timp de soluționare 24 ore, calculat de la efectuarea cererii de suport tehnic.

Nivelul de severitate 4

Impact minim: O componentă software neesențială a N.SIS este nefuncțională, cauzând un impact minim sau se face o cerere de suport. Beneficiarul solicită o informație, o îmbunătățire a funcționalității produselor software ORACLE sau documentație clarificatoare cu privire la acestea. Funcțiile sistemului nu sunt afectate.

Suportul tehnic va fi furnizat la sediile Beneficiarului sau telefonic/prin e-mail. Dacă soluționarea problemei se realizează prin intervenția specialiștilor Prestatorului la sediile Beneficiarului, aceasta se va realiza în prezența specialiștilor Beneficiarului.

Nivelul de prioritate 4 constă în:

- suport tehnic asigurat în regim 24x7,
- timp de soluționare 48 ore, calculat de la efectuarea cererii de suport tehnic

În cazul incidentelor cu nivel de severitate 4 nu se solicită prezența imediată a Prestatorului în sediile Beneficiarului pentru constatarea defecțiunii.

Nivelul de severitate 5

Nu există un impact asupra funcționării sistemului. Beneficiarul solicită o informație, sau documentație privind produsele software ORACLE. Funcțiile sistemului nu sunt afectate.

Nivelul de prioritate 5: în cazul solicitărilor de suport cu nivel de severitate 5 nu se solicită prezența Prestatorului în sediile Beneficiarului, iar timpul de soluționare al cererii de suport este de maxim 14 zile calendaristice de la deschiderea tichetului.

Prestatorul va soluționa incidentele semnalate, în condițiile de severitate stabilite inițial de către Beneficiar. Dacă ulterior rezolvării acestora se consideră că nivelul de severitate a fost stabilit în mod eronat de către Beneficiar, Prestatorul va consemna acest aspect în Raportul Tehnic de Intervenție. Schimbarea nivelului de severitate al unui incident se realizează numai de către Beneficiar.

### **3.5. Rezultatele care trebuie obținute în urma prestării serviciilor tehnice**

Rezultatul preconizat al contractului este reprezentat de prestarea serviciilor tehnice aferente, care sunt sub forma unui abonament trimestrial, ce va conține cel puțin câte 1 din fiecare dintre următoarele servicii: mentenanță preventivă, mentenanță evolutivă, mentenanță corectivă și suport

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS



tehnic. Prin efectuarea recepțiilor trimestriale care vor avea la bază Procesele verbale de recepție, se va formaliza recepția serviciilor tehnice prestate. Procesele verbale de recepție se vor elabora trimestrial, pe baza tuturor livrabilelor din cadrul trimestrului respectiv, aprobate de către echipa Beneficiarului.

### 3.6. Atribuțiile și responsabilitățile Părților

Prestatorul este pe deplin responsabil pentru:

- a. prestarea serviciilor în conformitate cu *Graficul de prestare a serviciilor*;
- b. îndeplinirea obligațiilor sale, cu respectarea celor mai bune practici din domeniu, a prevederilor legale și contractuale relevante precum și cu deplina înțelegere a complexității legate de derularea cu succes a Contractului, astfel încât să se asigure îndeplinirea obiectivelor stabilite, astfel încât activitățile să fie realizate la parametrii calitativi solicitați;
- c. asigurarea valabilității tuturor autorizațiilor și certificatelor (atât pentru organizația sa, cât și pentru personalul/echipamentul propus pentru realizarea serviciilor), care sunt necesare (conform legislației în vigoare) pentru prestarea serviciilor;
- d. siguranța tuturor operațiunilor și metodelor de prestare utilizate pe toată durata contractului;
- e. prestarea serviciilor prevăzute în contract cu profesionalismul și promptitudinea cuvenite angajamentului asumat și în conformitate cu prevederile caietului de sarcini (inclusiv clarificări) și ale propunerii sale tehnico-financiare (inclusiv clarificări);
- f. prezentarea rezultatelor în formatul/formatele care să respecte cerințele Achizitorului/Beneficiarului;
- g. colaborarea cu personalul Beneficiarului alocat pentru serviciile desfășurate conform Contractului (monitorizarea progresului activităților în cadrul Contractului, coordonarea activităților în cadrul Contractului, feedback).

Beneficiarul este responsabil pentru:

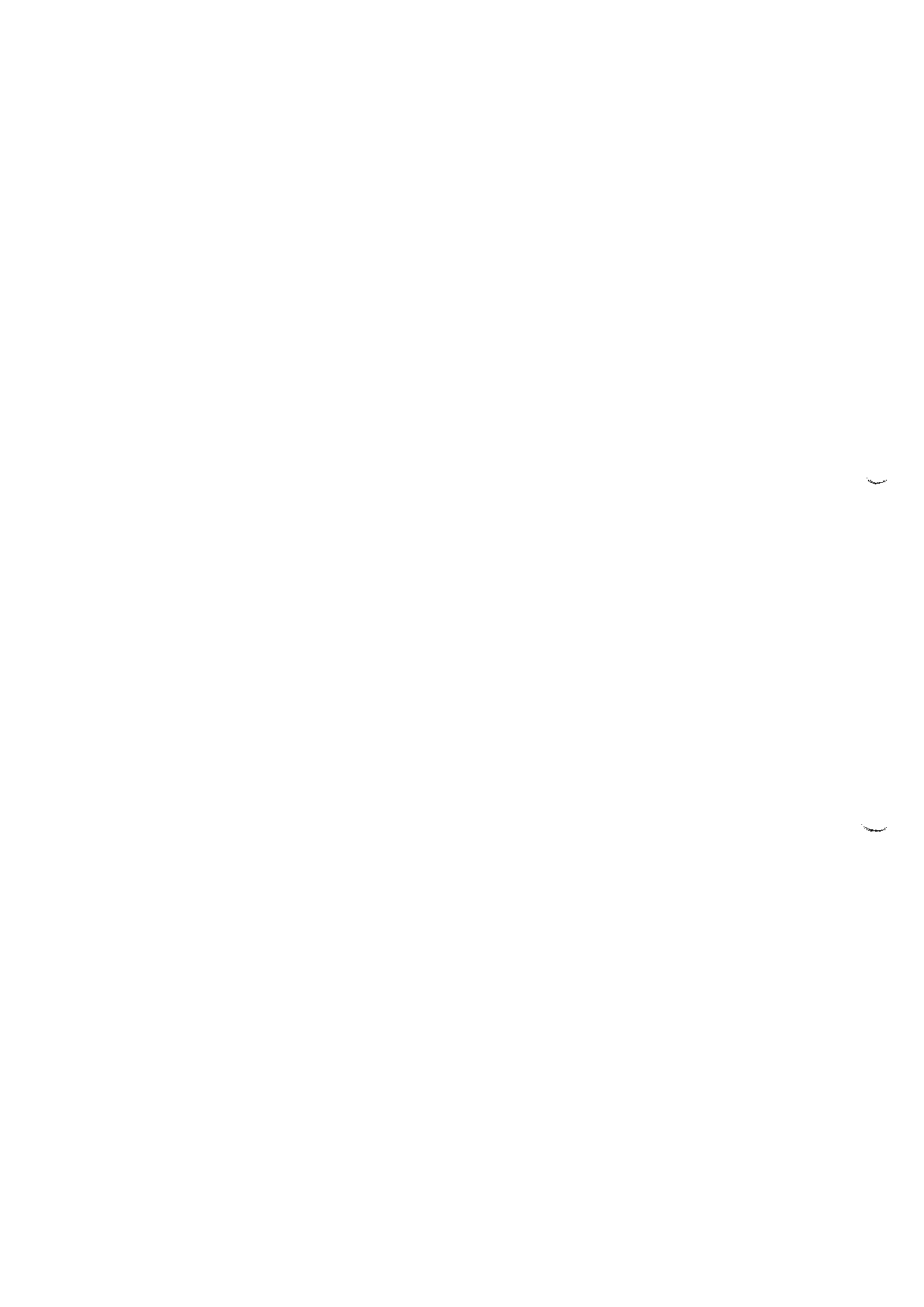
- a. punerea la dispoziția Prestatorului a tuturor informațiilor disponibile pentru obținerea rezultatelor așteptate, cum ar fi: date de intrare, raportări, situații specifice;
- b. punerea la dispoziția Prestatorului a unui spațiu de lucru mobilat;
- c. desemnarea echipei implicate și responsabile cu interacțiunea și suportul oferit Prestatorului;
- d. asigurarea tuturor resurselor care sunt în sarcina sa pentru buna derulare a Prestatorului.

## 4. Ipoteze și riscuri

În pregătirea Ofertei, Ofertanții trebuie să aibă în vedere cel puțin riscurile și ipotezele descrise în cadrul acestui capitol. În acest sens, la întocmirea ofertei, Ofertantul trebuie să ia în considerare resursele necesare (de timp, financiare și de orice altă natură), pentru implementarea strategiilor de risc propuse.

1. Ipotezele considerate în momentul începerii procedurii de achiziție sunt:

Cod document:  
Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS



- a. conținutul serviciilor tehnice solicitate este descris în mod explicit în Caietul de Sarcini;
  - b. corelația dintre resursele necesare și rezultatele așteptate este realistă;
  - c. începerea serviciilor se va realiza în perioada preconizată;
  - d. nu se prevăd schimbări ale cadrului instituțional și legal care să afecteze major implementarea și desfășurarea în bune condiții a Contractului;
  - e. toate informațiile relevante și disponibile la nivelul Beneficiarului pentru realizarea serviciilor vor fi puse la dispoziția Prestatorului;
  - f. membrii echipei Prestatorului vor semna un acord de confidențialitate la momentul semnării acordului cadru și vor respecta toate instrucțiunile privind utilizarea informațiilor confidențiale.
2. Riscurile care pot fi identificate la momentul elaborării Caietului de Sarcini și riscurile care pot apărea în derularea contractului sunt următoarele:
- a. dificultăți de colaborare și comunicare între factorii interesați implicați;
  - b. datele și informațiile necesare desfășurării serviciilor tehnice comunicate de către Beneficiar nu sunt suficiente pentru îndeplinirea cerințelor solicitate prin Caietul de Sarcini;
  - c. adăugarea de activități sau solicitări de informații noi, în funcție de progresul activităților;
  - d. nerespectarea condițiilor contractuale de către Ofertantul devenit Prestator;
  - e. alocarea de resurse umane insuficiente de către Ofertantul devenit Prestator.

## 5. Abordare și metodologie în cadrul Contractului

Departamentele implicate din partea Beneficiarului pentru a implementa proiectul vor colabora și se vor completa reciproc.

Pentru implementarea proiectului, se va utiliza Procedura operațională privind planificarea și managementul proiectelor derulate la nivelul CNSIS prin fonduri europene nerambursabile.

## 6. Plan de lucru pentru activitățile/serviciile tehnice solicitate

În prima zi lucrătoare de la începerea execuției contractului, Prestatorul trebuie să demareze activitatea de verificare a stării operaționale și tehnice a infrastructurii software Oracle din arhitectura N.SIS, care se va finaliza cu elaborarea și prezentarea unui Raport inițial ce va fi supus aprobării de către Beneficiar. Această activitate se va derula pe o perioadă de maxim 14 zile calendaristice de la începerea execuției contractului.

În cadrul documentului, pentru fiecare produs software Oracle, se vor prezenta următoarele informații:

- Codul de identificare a produsului, în evidența producătorului Oracle
- Denumirea produsului software Oracle
- Versiunea produsului software Oracle instalat/configurat
- Tipul și numărul de licențe

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS



- Echipamentul pe care este instalat
- Lista conturilor de acces active existente la nivelul produsului software (sau a componentelor sale)
- Link-ul prin care se accesează produsul software Oracle din infrastructura N.SIS, disponibil în vederea utilizării (IP-uri, rezoluții de nume, porturi)
- Parametrii de calitate care definesc starea produsului software (produs software instalat și locația în care este instalat, configurare și funcționare corespunzătoare în cadrul N.SIS)
- Schema de relaționare a produselor software Oracle cu celelalte produse software din arhitectura N.SIS
- Parametrii de configurare ai produsului software
- Orice alte informații pe care Prestatorul le consideră necesare astfel încât să fie în măsură să îndeplinească cerințele de mentenanță și suport tehnic din prezentul caiet de sarcini
- Stare produs software la producător

La solicitarea Prestatorului, Beneficiarul va pune la dispoziția acestuia informațiile disponibile în vederea întocmirii Raportului Inițial.

Forma finală a structurii Raportului Inițial se va stabili de comun acord cu Beneficiarul în cadrul întâlnirilor de lucru, consemnate în minute de ședință/procese verbale/etc, în maxim 2 zile lucrătoare de la data intrării în vigoare a contractului.

După aprobarea Raportului Inițial de către Beneficiar, Prestatorul va prezenta acestuia spre aprobare în termen de maxim 7 zile calendaristice Planul de evidență a infrastructurii software Oracle și Planul de realizare a mentenanței preventive.

Serviciile de mentenanță preventivă se vor realiza pentru toate produsele software ORACLE prezentate în Anexa nr. 1, pe baza unei planificări riguroase (Plan de realizare a mentenanței preventive).

Planificarea desfășurării mentenanțelor preventive se va include de Prestator în livrabilul Planul de realizare a mentenanței preventive, propus de acesta și aprobat de Beneficiar. Mentenanța preventivă se va desfășura pe parcursul a maximum 10 zile lucrătoare în intervalul orar 08:00-16:00. În cazuri deosebite, când este necesară extinderea acestei perioade, Prestatorul va informa în scris Beneficiarul despre situația apărută, justificând în detaliu solicitarea. Prestatorul și Beneficiarul, de comun acord, vor stabili modul de desfășurare a activităților.

Astfel, Prestatorul va avea în vedere planificarea trimestrială a mentenanțelor preventive, aferente contractului.

Prestatorul împreună cu Beneficiarul vor organiza, la sediile Beneficiarului, sesiuni de lucru trimestriale pentru analiza incidentelor software constatate, după finalizarea și aprobarea Raportului de mentenanță preventivă. În aceste sesiuni, specialiștii Prestatorului vor sumariza problemele identificate precum și incidentele semnalate de către Beneficiar și vor emite recomandări de rezolvare proactivă.

## **7. Locul și durata desfășurării activităților**

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS



## 7.1. Locul desfășurării activităților

Prestarea serviciilor tehnice descrise în acest caiet de sarcini se va realiza la ambele sedii ale Centrului Național SIS, respectiv la sediul principal din municipiul București, Șoseaua Olteniței, nr. 217B, sector 4 și la sediul secundar din localitatea Cristian, strada Lungă, nr. 2, județul Brașov.

Ținând cont de complexitatea infrastructurii IT&C a N.SIS, sunt absolut necesare activități cu un caracter proactiv. Aceste servicii tehnice vor fi prestate de către Prestator la sediile Beneficiarului.

În funcție de nivelul de severitate al incidentelor tehnice apărute, specialiștii Prestatorului trebuie să asigure prezența la sediile Beneficiarului pentru soluționarea problemelor.

## 7.2. Data de început și data de încheiere a prestării serviciilor sau durata prestării serviciilor

Executarea contractului începe după intrarea în vigoare a contractului prin semnarea de către ambele părți – atât Beneficiar, cât și Prestator – și constituirea garanției de bună execuție, respectiv după avizarea Anexei de securitate de către DGPI.

Durata prestării serviciilor de mentenanță și suport tehnic descrise în prezentul caiet de sarcini este de 12 luni.

## 8. Resursele necesare/expertiza necesară pentru realizarea activităților în Contract și obținerea rezultatelor

Resursele necesare pentru realizarea activităților descrise în prezentul caiet de sarcini sunt prezentate în subcapitolele următoare:

### 8.1. Numărul de experți pe categorie de expertiză necesară

Pentru realizarea activităților în cadrul Contractului, Autoritatea Contractantă anticipează că sunt necesare următoarele domenii de expertiză:

Categorie de profesii/domeniu al specializării	Număr de experți
Manager de proiect	1
Expert baze de date	1
Expert server de aplicație	1

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS

2

3

## 8.2. Numărul de zile/expert pe categorie

Având în vedere următoarele:

- Prestatorul trebuie să asigure pe bază de abonament trimestrial servicii integrate de mentenanță și suport tehnic pentru produsele software Oracle specificate în Anexa nr. 1,
- numărul total de servicii per abonament trimestrial nu poate fi estimat, experții solicitați pentru fiecare categorie de expertiză vor asigura prezența în sediile Beneficiarului ori de câte ori este necesar, cu respectarea cerințelor prezentului caiet de sarcini.

## 8.3. Profilul experților principali

Luând în considerare faptul că asigurarea serviciilor de mentenanță și suport tehnic pentru produsele software ORACLE din infrastructura N.SIS reprezintă un obiectiv strategic care vizează îndeplinirea de către România a cerințelor de disponibilitate, funcționare și securitate, stabilite de sistemul central SIS, se impune stabilirea unor cerințe minime de calificare referitoare la capacitatea profesională.

Astfel, au fost stabilite cerințele de calificare în conformitate cu legislația în vigoare privind achizițiile publice, cu scopul de a reduce la minim riscul de neîndeplinire a contractului, din cauza lipsei capacității profesionale a prestatorului.

Referitor la experiența și cursurile/certificările solicitate, facem precizarea că acestea au rolul de a demonstra capacitatea/ pregătirea profesională/ calificarea persoanelor responsabile pentru îndeplinirea cu succes a obiectivelor din caietul de sarcini.

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS



<b>Rol expert: Manager de proiect</b>	
<b>Calificare educațională și/sau profesională</b>	a. Absolvent studii superioare b. Certificare în domeniul managementului de proiect
<b>Abilități</b>	Abilitatea de a lucra în echipă, de a utiliza în activitatea profesională software-uri și orice alt tip de instrumente necesare pentru desfășurarea activității, abilități organizaționale/manageriale, digitale și de comunicare
<b>Experiența profesională generală</b>	Minim 5 ani experiență în managementul proiectelor IT&C
<b>Experiența profesională specifică</b>	Experiență în minimum 1 proiect/contract în care a avut rolul de manager de proiect cu specific IT&C
<b>Responsabilități în cadrul Contractului</b>	<p>Managerul de proiect trebuie să asigure coordonarea echipei de proiect implicată în derularea serviciilor de mentenanță și suport tehnic care fac obiectul Caietului de sarcini, astfel încât să asigure îndeplinirea cu succes a obiectivelor proiectului.</p> <p>Managerul de proiect are, în principal, următoarele responsabilități:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• să se asigure că rezultatele proiectului sunt la standardele de calitate necesare și sunt livrate conform termenelor stabilite;</li> <li>• să stabilească relațiile contractuale cu Autoritatea contractantă/Beneficiar;</li> <li>• să propună spre mobilizare experți calificați pentru realizarea activităților prevăzute în caietul de sarcini;</li> <li>• să asigure o bună raportare, conform condițiilor contractuale;</li> <li>• să furnizeze tuturor părților implicate în proiect toate informațiile solicitate referitoare la proiect;</li> <li>• să asigure coordonarea echipei de proiect.</li> </ul>



<b>Rol expert: Expert baze de date</b>	
<b>Calificare educațională și/sau profesională</b>	a. Absolvent studii superioare b. Certificare profesională ca administrator în domeniul bazelor de date ORACLE: Oracle Certified Professional sau echivalent
<b>Abilități</b>	Abilitatea de a lucra în echipă, de a utiliza în activitatea profesională software-uri și orice alt tip de instrumente necesare pentru desfășurarea activității, abilități organizaționale/manageriale, digitale și de comunicare.
<b>Experiența profesională generală</b>	Cel puțin 5 ani în care a prestat servicii de mentenanță și suport tehnic IT&C.
<b>Experiența profesională specifică</b>	Experiență în minim 1 proiect/contract în care a prestat servicii de mentenanță și suport tehnic pentru produsele software Oracle cu licență de tip Oracle Database și Oracle Real Application Cluster sub sisteme de operare Linux.
<b>Responsabilități în cadrul Contractului</b>	Prin intermediul SGBD Oracle se asigură gestiunea datelor pentru sistemul informatic N.SIS: datele de sistem, datele active de business, datele istorice și datele corespunzătoare logurilor de operații. Expertul în baze de date are, în principal, următoarele responsabilități: <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestionează bazele de date, sistemele de fișiere și sistemele de stocare</li> <li>• asigură funcționarea bazelor de date în medii virtualizate</li> <li>• proiectează sisteme informatice (în legătură cu datele, inclusiv biometrice)</li> <li>• proiectează politicile de back-up ale bazelor de date</li> <li>• proiectează implementarea strategiei metadatelor</li> <li>• dezvoltă cerințe de partajare și refolosire a datelor</li> <li>• dezvoltă cerințe de performanță, tuning (optimizare) baze de date</li> <li>• întocmește planul de gestiune a stocării datelor</li> <li>• actualizează versiunile bazelor de date la solicitarea echipei Beneficiarului</li> </ul>



<b>Rol expert: Expert server de aplicație</b>	
<b>Calificare educațională și/sau profesională</b>	a. Absolvent studii superioare b. Certificare profesională ca administrator server de aplicație ORACLE WebLogic: Oracle Certified Professional sau echivalent
<b>Abilități</b>	Abilitatea de a lucra în echipă, de a utiliza în activitatea profesională software-uri și orice alt tip de instrumente necesare pentru desfășurarea activității, abilități organizaționale/manageriale, digitale și de comunicare.
<b>Experiența profesională generală</b>	Cel puțin 5 ani în care a prestat servicii de mentenanță și suport tehnic IT&C.
<b>Experiența profesională specifică</b>	Experiență în minim 1 proiect/contract finalizat în care a prestat de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru produsele software Oracle cu licență de tip Oracle WebLogic Server sub sisteme de operare Linux.
<b>Responsabilități în cadrul Contractului</b>	Expertul server de aplicație are, în principal, următoarele responsabilități: <ul style="list-style-type: none"> <li>• instalează, configurează și optimizează serverul de aplicație și sistemul de operare Linux</li> <li>• colaborează cu expertul de baze de date pentru a soluționa incidentele tehnice apărute</li> <li>• realizează activități de migrare</li> <li>• asigură înalta disponibilitate și mentenanța configurației serverului de aplicație</li> <li>• acordă asistență / suport personalului Beneficiarului pentru implementarea / utilizarea corectă a serverelor de aplicație</li> <li>• actualizează versiunile serverelor de aplicație la solicitarea echipei Beneficiarului</li> </ul>

Pentru unii experți s-au solicitat 5 ani experiență, întrucât caietul de sarcini prevede și cerințe de servicii de mentenanță și suport tehnic care necesită o analiză complexă a N.SIS. În contextul importanței sistemului informatic N.SIS, al criticității acestuia pentru securitatea națională și europeană, precum și raportat la vechimea unor componente software de peste 10 ani a sistemului informatic actual, s-a solicitat experiență de minim 5 ani, astfel încât experții solicitați să fi interacționat cu respectivele tehnologii și produse software a căror ciclu de viață, dat de producător, este de regulă de 5 ani.

Pe perioada de derulare a contractului, în cazurile foarte bine justificate, experții-cheie prevăzuți de către Prestator pot fi înlocuiți doar cu acordul Beneficiarului, cu alte persoane care să îndeplinească cerințele minime de calificare pentru experți.

Beneficiarul își rezervă dreptul de a solicita înlocuirea experților pe perioada derulării contractului, pe baza unei cereri scrise motivate și justificate, în cazul în care consideră că un membru al

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS



personalului Prestatorului este inefficient sau nu își îndeplinește sarcinile la nivelul cerințelor stabilite. Înlocuirea experților se va face fără costuri suplimentare pentru Beneficiar.

Toate costurile generate de înlocuirea personalului cheie sunt exclusiv în sarcina Prestatorului. În cazul în care membrul echipei cu rol de expert-cheie nu este înlocuit imediat și responsabilitățile acestuia urmează să fie preluate după un anumit interval de timp de către noul personal cheie, Beneficiarul poate solicita Prestatorului să desemneze o persoană care să îndeplinească rolul de personal-cheie temporar, până la sosirea noului personal-cheie, sau să ia alte măsuri pentru a compensa absența temporară a personalului-cheie care nu poate fi înlocuit (absent).

Expertul care înlocuiește unul din experții validați trebuie să îndeplinească condițiile minime specificate în cadrul acestui capitol.

#### **8.4. Experți secundari (experți non-cheie)**

Experții secundari se definesc ca fiind toți experții care vor avea un rol în îndeplinirea activităților Contractului în legătură directă de obiectivele acestuia. Prestatorul își va stabili numărul de experți secundari necesari, precum și nivelul de pregătire al acestora, pentru derularea cu succes a Contractului.

#### **8.5. Personalul administrativ și personalul suport/backstopping pentru activitatea experților principali în cadrul Contractului**

Prestatorul va asigura (după caz și dacă consideră necesar) pentru serviciile din contract, personal de backstopping/suport pentru prestarea serviciilor.

#### **8.6. Alte cerințe legate de personalul direct implicat în prestarea serviciilor tehnice**

Ofertantul va prezenta informații referitoare la studiile, pregătirea profesională și calificările persoanelor responsabile cu îndeplinirea contractului de servicii tehnice, astfel:

- Se va prezenta lista personalului propus de Ofertant pentru îndeplinirea contractului.
- Se vor prezenta diplome, certificate, atestate sau alte documente echivalente.
- Toate diplomele sau certificările vor fi emise de instituții abilitate conform legislației în vigoare.
- Certificările și atestatele profesionale depuse trebuie să fie valabile la data limită de depunere a ofertelor.

Pentru fiecare specialist se vor prezenta:

- curriculum vitae (CV) format EUROPASS

- fotocopii, cu mențiunea „conform cu originalul”, ale diplomelor de studii și certificatelor profesionale obținute și menționate în CV, relevante pentru contractul în cauză

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS



- documentele suport din care să reiasă experiența specifică: recomandări de la beneficiarii contractelor în care experții au îndeplinit rolul solicitat sau extrase din contracte cu menționarea rolului respectiv și a perioadelor aferente sau orice alte documente suport (care pot fi eliberate și de către prestatorul respectivelor servicii tehnice), în copie cu mențiunea „conform cu originalul”

- declarația de disponibilitate.

Referitor la experiența specifică solicitată pentru experții: Expert baze de date și Expert server de aplicație, cerința se consideră îndeplinită dacă:

- se prezintă documente suport pentru un singur contract în care s-au utilizat toate tehnologiile menționate,

SAU

- se prezintă documente suport pentru mai multe contracte, astfel încât din ansamblul contractelor referite să reiasă utilizarea tuturor tehnologiilor solicitate.

Prestatorul are responsabilitatea să se asigure și să urmărească cu strictețe ca oricare dintre experții principali propuși să cunoască foarte bine și să înțeleagă cerințele, scopul și obiectivele Contractului, cerințele legislației românești relevante, specificul activităților pe care urmează să le desfășoare în cadrul Contractului precum și a responsabilităților atribuite.

Prestatorul trebuie să asigure pe întreaga perioadă de derulare a contractului specialiști tehnici care să aibă experiența necesară pentru îndeplinirea tuturor cerințelor din caietul de sarcini.

Echipa tehnică a Prestatorului va respecta cu strictețe condițiile de acces în locațiile Beneficiarului.

#### **8.7. Infrastructura Prestatorului necesară pentru desfășurarea activităților Contractului**

Ofertantul devenit Prestator trebuie să se asigure că personalul care își desfășoară activitatea în cadrul Contractului, dispune de sprijinul material și de infrastructura necesară pentru a permite acestuia să se concentreze asupra realizării activităților din cadrul Contractului.

#### **8.8. Infrastructura și resursele disponibile la nivel de Beneficiar pentru îndeplinirea Contractului**

Beneficiarul va pune la dispoziție infrastructura necesară pentru derularea contractului, inclusiv spații de lucru.

Întâlnirile de lucru, sesiunile de lucru trimestriale și workshop-urile desfășurate în cadrul contractului vor avea loc la sediile Beneficiarului.

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS

Pagina 29 din 39





## **9. Cadrul legal care guvernează relația dintre Autoritatea Contractantă și Prestator (inclusiv în domeniile mediului, social și al relațiilor de muncă)**

Prestatorul are obligația de a respecta în executarea Contractului, obligațiile aplicabile în domeniul mediului, social și al muncii instituite prin dreptul Uniunii, prin dreptul național, prin acorduri colective sau prin dispozițiile internaționale de drept în domeniul mediului, social și al muncii enumerate în anexa X la Directiva 2014/24, respectiv:

- a. Convenția nr. 87 a OIM privind libertatea de asociere și protecția dreptului de organizare;
- b. Convenția nr. 98 a OIM privind dreptul de organizare și negociere colectivă;
- c. Convenția nr. 29 a OIM privind munca forțată;
- d. Convenția nr. 105 a OIM privind abolirea muncii forțate;
- e. Convenția nr. 138 a OIM privind vârsta minimă de încadrare în muncă;
- f. Convenția nr. 111 a OIM privind discriminarea (ocuparea forței de muncă și profesie);
- g. Convenția nr. 100 a OIM privind egalitatea remunerației;

Prestatorul va demonstra că are implementat și menține un sistem de management al calității conform ISO 9001 sau echivalent / un sistem de management al serviciilor IT conform ISO 20000-1 sau echivalent / un sistem de management al securității informației conform ISO 27001 sau echivalent, sau oricare combinație între cele trei standarde.

Nu se admit societăți în curs de certificare, indiferent de stadiul în care se află procesul de certificare.

Actele normative și standardele indicate în acest capitol sunt considerate indicative și nelimitative; enumerarea actelor normative din acest capitol este oferită ca referință și nu trebuie considerată limitativă.

## **10. Managementul/Gestionarea Contractului și activități de raportare în cadrul Contractului**

Autoritatea Contractantă/Beneficiarul și Prestatorul vor coordona activitățile din cadrul Contractului prin:

- a. Organizarea întâlnirii de demarare a activităților în Contract, pentru obținerea asigurării că Autoritatea Contractantă/Beneficiarul și Prestatorul au aceeași perspectivă asupra activităților și rezultatelor din Contract
- b. Organizarea întâlnirilor de lucru, de monitorizare a progresului activităților și de analiză a rezultatelor intermediare, corespunzătoare fiecărei etape din Contract/pachet de activități sau activitate din contract, după caz
- c. Monitorizarea resurselor și activităților de către fiecare parte contractantă separat și împreună
- d. Distribuirea informațiilor privind rezultatele/documentele intermediare și finale factorilor interesați

Pe parcursul derulării Contractului, Autoritatea Contractantă/Beneficiarul va verifica trimestrial dacă toate activitățile planificate au fost realizate conform cerințelor. Autoritatea Contractantă/Beneficiarul se va asigura pe toată perioada derulării Contractului și nu doar la finalizarea/terminarea

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS



Pagina 30 din 39





acestui că activitățile planificate au fost realizate, cerințele stabilite au fost îndeplinite și că rezultatele/livrabilele parțiale sunt acceptabile.

### **10.1. Gestionarea relației dintre Prestator și Autoritatea Contractantă/Beneficiar**

În cadrul Contractului se vor organiza diferite întâlniri/ședințe de lucru. Acestea sunt descrise mai jos:

- a. Începerea activității în cadrul Contractului va fi formalizată printr-o întâlnire de demarare (kick-off meeting) și va avea loc în termen de 2 de zile lucrătoare, după intrarea în vigoare a Contractului;
  - i. această întâlnire va fi organizată de către Beneficiar;
  - ii. această întâlnire nu va avea doar un caracter pur informativ și este o întâlnire care marchează efectiv începerea activităților în Contract;
  - iii. subiectele ce vor fi discutate în cadrul acestei întâlniri sunt: prezentarea echipelor de proiect implicate, descrierea stării sistemului informatic N.SIS, descrierea eventualelor probleme tehnice existente la începutul contractului, formatul livrabililor și planificarea activităților proiectului.
- b. întâlniri/ședințe periodice pe întreaga durată a Contractului:
  - i. întâlniri/ședințe periodice de lucru la sediile Beneficiarului:
    - întâlniri de lucru trimestriale, pentru analiza incidentelor software constatate;
    - sesiuni de lucru/workshop-uri, prin care se va asigura un transfer de cunoștințe de la Prestator către personalul Beneficiarului, la solicitarea Beneficiarului.
  - ii. întâlniri ad-hoc solicitate de către Beneficiar, care se vor planifica într-un termen de maxim 3 zile lucrătoare.
  - iii. toate întâlnirile/ședințele din cadrul Contractului se vor realiza fără costuri suplimentare pentru Beneficiar.

Întâlnirile din cadrul Contractului se vor desfășura, de regulă, la sediul Beneficiarului. În situații deosebite se pot organiza și întâlniri virtuale, prin intermediul unei platforme de videoconferințe, pusă la dispoziție de către Prestator.

Autoritatea Contractantă/Beneficiarul este responsabilă cu organizarea procedurii de atribuire a Contractului, monitorizarea execuției Contractului și efectuarea plăților către Prestator, conform Contractului și desemnarea unui responsabil de contract. Responsabilul de contract va asigura comunicarea permanentă cu echipa Prestatorului, evidența tuturor documentelor referitoare la derularea Contractului, monitorizarea permanentă și evaluarea periodică a gradului de îndeplinire a obiectivelor Contractului.

Prestatorul are obligația de a realiza execuția la timp a tuturor activităților prevăzute și de a obține rezultatele stabilite prin Caietul de Sarcini.

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS



## 10.2. Livrabilele/planurile/rapoartele solicitate de la Prestator

### A. Cerințe pentru raportare

#### **Raport inițial:**

Prestatorul va elabora un Raport inițial, care va conține atât aspecte legate de evidența infrastructurii ORACLE (produse software, schemă interconectare etc.) cât și detalii referitoare la starea tehnică a produselor software ORACLE care fac obiectul prezentului caiet de sarcini. Detalii privind întocmirea acestui document au fost menționate la capitolul 6. Scopul acestui document este de a îmbunătăți gestiunea gamei de produse software ORACLE deținută de Beneficiar, prezentată în Anexa nr. 1.

#### **Planul de evidență a infrastructurii software ORACLE:**

Raportul inițial va sta la baza întocmirii de către Prestator a unui Plan de evidență a infrastructurii software ORACLE ( produse software, configurații, schemă interconectare etc.), care va fi actualizat în permanență de către acesta, având în vedere intervențiile prestate. De asemenea, la actualizarea acestui document se vor lua în calcul situațiile care pot apare pe parcursul desfășurării contractului privind modificarea infrastructurii ORACLE a N.SIS. Scopul acestui document este de a prezenta o imagine cât mai fidelă a situației din site-uri referitor la infrastructura software ORACLE din arhitectura sistemului.

În cadrul acestui document se vor realiza analize privind fiecare produs software ORACLE ce urmează a fi supus unei mentenanțe evolutive în relație cu: celelalte produse software ORACLE, cerințe hardware, cerințe software, cerințe de licențiere, cerințe funcționale și de performanță ale aplicațiilor SINS, SIB etc.

#### **Plan de realizare a mentenanței preventive:**

În cadrul acestui document Prestatorul vor propune activități de asigurare a mentenanței preventive pentru produsele software ORACLE. Activitățile de mentenanță preventivă se vor realiza conform celor mai bune practici în domeniu și a recomandărilor producătorului. Documentul va viza planificarea mentenanțelor preventive, va descrie activitățile ce vor fi desfășurate și resursele implicate.

#### **Raport de mentenanță preventivă:**

Pe perioada derulării contractului de mentenanță și suport tehnic, Prestatorul va elabora în urma finalizării activităților de mentenanță preventivă un Raport de mentenanță preventivă în care se vor consemna serviciile de mentenanță preventivă desfășurate conform prevederilor caietului de sarcini.

#### **Raport de Intervenție:**

Cod document:  
Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS

  
Pagina 32 din 39





Pe toată perioada derulării contractului de mentenanță și suport tehnic pentru produsele software ORACLE, în cazul intervenției nemijlocite, ori de câte ori este nevoie, asupra sistemului în urma unei solicitări din partea Beneficiarului, Prestatorul va elabora un Raport de Intervenție, în care se vor consemna cel puțin:

- data și ora formulării cererii de suport tehnic;
- data și ora la care s-a soluționat incidentul;
- activitățile desfășurate;
- starea produselor software;
- SLA aplicabil;
- nereguli constatate;
- soluții propuse;
- detalierea modului concret de soluționare;
- recomandări;
- specialiștii Prestatorului sau dacă s-a impus, și ai producătorului ORACLE, care au participat la soluționarea incidentului.

Serviciile de mentenanță corectivă executate de către Prestator pentru soluționarea unui incident se vor consemna în Raportul de intervenție care va fi pus la dispoziția Beneficiarului în maxim 1 zi lucrătoare de la data finalizării activităților de mentenanță.

De asemenea, se va întocmi un Raport de intervenție pentru prezentarea activităților desfășurate în cadrul mentenanței evolutive, care va fi pus la dispoziția Beneficiarului în maxim 1 zi lucrătoare de la data finalizării activităților de mentenanță.

### **Raport trimestrial:**

În urma solicitărilor de suport tehnic, Prestatorul va întocmi un Raport trimestrial privind toate activitățile de mentenanță și suport tehnic efectuate și cu termen de soluționare în cursul trimestrului respectiv, conform prevederilor SLA.

Raportul va include, cel puțin următoarele informații:

- o enumerare a livrabililor întocmite de Prestator și aprobate de Beneficiar în cadrul trimestrului respectiv, inclusiv a Rapoartelor de intervenție și a Raportului de mentenanță preventivă;
- tipul mentenanțelor și numărul serviciilor tehnice prestate;
- tipul activității: suport tehnic on-site, telefonic, e-mail;
- descrierea activităților desfășurate în timpul perioadei raportate;

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS



- numărul solicitărilor de suport tehnic;
- o centralizare a incidentelor și prezentarea tichetelor (nr. Tichet, stare tichet închis/deschis, data/ora formulării cererii de suport tehnic, data/ora soluționării incidentului);
- analiza îndeplinirii SLA la nivelul fiecărui Raport de intervenție (timp de soluționare) întocmit în cadrul trimestrului respectiv;
- descrierea modului de soluționare;
- activitățile de suport tehnic asigurate de către Prestator;
- prezentarea tichetelor soluționate pentru fiecare produs software ORACLE care face obiectul caietului de sarcini raportat la tipologia incidentelor;
- situația incidentelor nerezolvate sau în curs de rezolvare – termene de soluționare, detalii etc.

Raportul trimestrial se poate aproba numai după aprobarea Raportului de mentenanță preventivă și a tuturor Rapoartelor de intervenție care au termen de soluționare conform prevederilor SLA în cadrul trimestrului respectiv.

### **Raport final**

Prestatorul va întocmi un Raport final care va prezenta serviciile de mentenanță și suport tehnic prestate pe întreaga perioadă de execuție a contractului. Raportul va include, cel puțin următoarele informații:

- centralizator Rapoarte Trimestriale;
- centralizator Rapoarte de Intervenție, cu precizarea SLA-ului aplicabil;
- centralizator Rapoarte de mentenanță preventivă;
- analize software, pe baza recomandărilor care nu au fost implementate la data întocmirii Raportului Final, formulate urmare a desfășurării mentenanțelor preventive sau în cadrul Rapoartelor de Intervenție;
- starea produselor software ORACLE din infrastructura N.SIS;
- deficiențe și ajustări, patch-uri/bug-fix-uri aplicate produselor software;
- tendințe defecțiuni repetate.

### **B. Transmiterea și aprobarea livrabililor/planurilor/rapoartelor**

Raportul inițial se va transmite Beneficiarului în termen de maxim 14 zile calendaristice de la data intrării în vigoare a contractului.

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS



Planul de evidență a infrastructurii software ORACLE va fi transmis Beneficiarului, într-o formă inițială, în termen de 7 zile calendaristice de la aprobarea Raportului inițial și va conține toate informațiile de interes, disponibile.

Versiunile actualizate ale Planului de evidență a infrastructurii software ORACLE se vor transmite Beneficiarului împreună cu Rapoartele trimestriale.

Planul de realizare a mentenanței preventive se va transmite Beneficiarului în termen de 7 zile calendaristice de la aprobarea Raportului inițial.

Raportul trimestrial se va transmite Beneficiarului în maxim 3 zile lucrătoare după încheierea trimestrului care face obiectul raportului, și numai după aprobarea de către Beneficiar a Raportului de mentenanță preventivă și a tuturor Rapoartelor de intervenție care au termen de soluționare conform prevederilor SLA în cadrul trimestrului respectiv.

Raportul trimestrial aferent ultimului trimestru se va transmite Beneficiarului cu 10 zile calendaristice înaintea finalizării contractului.

Raportul de intervenție se va transmite Beneficiarului în maxim o zi lucrătoare de la data efectuării intervenției.

Raportul de mentenanță preventivă se va transmite Beneficiarului după încheierea mentenanței preventive, în maxim 3 zile lucrătoare.

Raportul final se va transmite Beneficiarului în ultima lună de execuție a contractului, cu 10 zile calendaristice înaintea finalizării acestuia, dar nu înainte de ultimul Raport trimestrial.

Beneficiarul, în termen de 5 zile lucrătoare de la primirea livrabilor/rapoartelor/planurilor, va notifica în scris decizia sa cu privire la acestea, cu indicarea motivelor în cazul respingerii acestora sau al solicitării unor clarificări sau a unor modificări.

Dacă Beneficiarul nu transmite în interiorul termenului de notificare niciun comentariu cu privire la documentele primite, Prestatorul poate solicita o aprobare în scris a acestora.

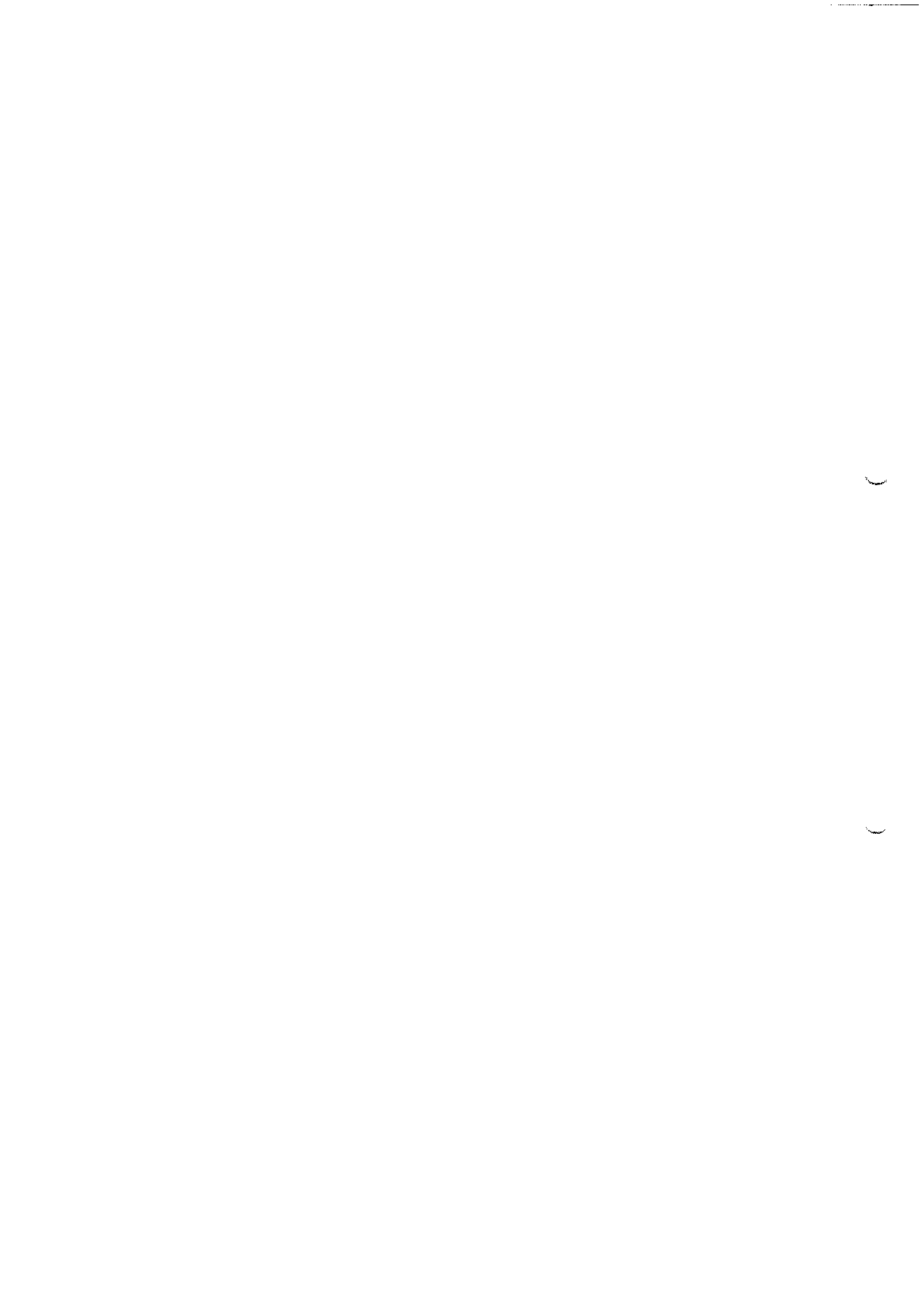
Livrabilele/planurile/rapoartele vor fi considerate ca fiind aprobate de către Beneficiar dacă acesta nu îl informează expres pe Prestator de existența oricăror observații sau solicitări de modificare în termen de 5 zile lucrătoare de la primirea solicitării scrise.

Prestatorul are obligația de a răspunde în termen de maximum 5 zile lucrătoare la observațiile/modificările formulate de Beneficiar.

Prestatorul trebuie să furnizeze următoarele livrabile:

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS



<b>Identificare livrabil solicitat (neclasificat)</b>	<b>Conținut livrabil solicitat</b>	<b>Momentul transmiterii livrabilului (variante de lucru, sau varianta finală, după caz)</b>
Raport inițial	Analizarea situației existente la data efectivă de începere a activității în cadrul Contractului	În termen de cel mult 14 zile calendaristice de la începerea realizării activităților
Plan de evidență a infrastructurii software ORACLE	Descrierea detaliată a evidenței infrastructurii software ORACLE	În termen de cel mult 7 zile calendaristice de la aprobarea Raportului inițial, împreună cu Raportul trimestrial, sau la solicitarea Beneficiarului, în termen de 3 zile lucrătoare.
Plan de realizare a mentenanței preventive	Planificarea și descrierea activităților desfășurate	În termen de cel mult 7 zile calendaristice de la aprobarea Raportului inițial.
Raport trimestrial	Analiza situației existente la finalul trimestrului	În termen de cel mult 3 zile lucrătoare după încheierea trimestrului; Raportul trimestrial aferent ultimului trimestru se va transmite Beneficiarului cu 10 zile calendaristice înaintea finalizării contractului.
Raport de intervenție	Descrierea activităților desfășurate	În termen de cel mult o zi lucrătoare de la data efectuării intervenției.
Raport de mentenanță preventivă	Descrierea activităților desfășurate	În termen de cel mult 3 zile lucrătoare după încheierea mentenanței preventive.
Raport final	Analiza situației existente la finalul Contractului	Cu 10 zile calendaristice înaintea finalizării contractului, dar nu înainte de ultimul Raport trimestrial.

Toate livrabilele/planurile/rapoartele intermediare și finale care rezultă din activitățile realizate în cadrul Contractului se vor întocmi în limba română.

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS

1

2

Livrabilele/planurile/rapoartele intermediare din cadrul Contractului vor fi transmise în format electronic Beneficiarului. Doar livrabilele în versiune finală vor fi transmise atât pe suport hârtie (în format letric), cât și pe disc optic de stocare. Documentul versionat va include în denumire data transmiterii acestuia și numărul versiunii, pornind de la versiunea inițială v1.0. Numărul maxim de versionări, inclusiv cea inițială, este de două.

Livrabilele finale, pe suport hârtie, vor fi transmise în două exemplare. După aprobarea livrabilului final, un exemplar va rămâne la Beneficiar și un exemplar va ajunge la Prestator.

### **10.3. Acceptarea rezultatelor în cadrul Contractului**

În cadrul Contractului se vor efectua recepții ale serviciilor de mentenanță și suport tehnic prestate după încheierea fiecărui trimestru, concretizate prin Procesul Verbal trimestrial de recepție a serviciilor, elaborat la nivelul Beneficiarului.

Recepția cantitativă și calitativă a abonamentelor trimestriale se va întocmi în baza procesului verbal de acceptanță pentru toate tipurile de servicii, respectiv mentenanță evolutivă, corectivă, preventivă și suport tehnic. Procesul verbal de acceptanță a serviciilor incluse în abonament se încheie de către comisia de recepție, pe baza livrabilelor aprobate de Beneficiar, prin care se acceptă serviciile prestate în cadrul unui abonament trimestrial, respectiv servicii de mentenanță evolutivă, corectivă, preventivă și suport tehnic.

### **10.4. Finalizarea serviciilor în cadrul Contractului**

Beneficiarul va considera serviciile din cadrul Contractului finalizate în momentul în care:

- a. toate cerințele cuprinse în Caietul de Sarcini au fost îndeplinite;
- b. rezultatele au fost aprobate de Beneficiar, pe baza cerințelor incluse în Contract.

### **10.5. Monitorizarea realizării activităților și a rezultatelor pe perioada derulării Contractului**

Beneficiarul va monitoriza pe parcursul derulării contractului ca Prestatorul să respecte graficul de prestare a serviciilor și termenele prevăzute în caietul de sarcini.

### **10.6. Evaluarea performanței Prestatorului**

Beneficiarul utilizează următorii indicatori de performanță:

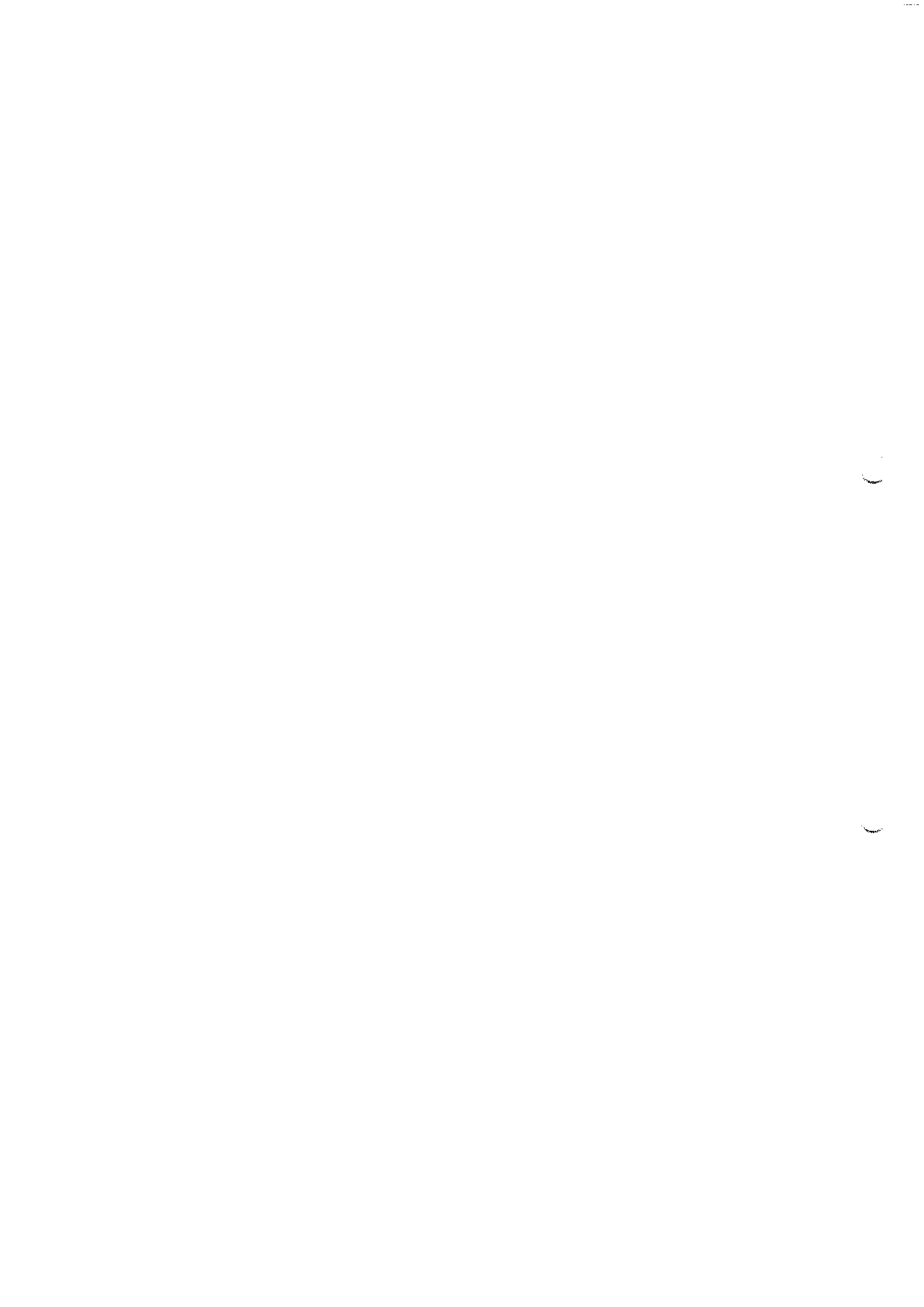
- servicii de mentenanță și suport tehnic
- livrabile.

Nivelul de performanță așteptat:

- prestarea tuturor activităților cu respectarea SLA
- predarea livrabilelor conform termenelor stabilite.

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS



Modalitatea de măsurare a performanței:

- pentru prestarea serviciilor – se va urmări încadrarea în SLA,
- pentru predarea livrabilelor – se va urmări predarea în termen a acestora.

Intervalul la care se măsoară performanța este trimestrial.

## **11. Bugetul Contractului și efectuarea plăților în cadrul Contractului**

Bugetul estimat pentru achiziția contractului este de 9.000.000 lei (TVA inclus).

## **12. Informații suplimentare/administrative**

### **12.1. Interviuri în cadrul procesului de evaluare dacă este necesar**

Nu este cazul.

### **12.2. Realizare DEMO ca parte a procesului de evaluare**

Nu este cazul.

### **12.3. Posibilitatea limitării subcontractării atunci când este în interesul Contractului**

Nu este cazul.

### **12.4. Alte cerințe**

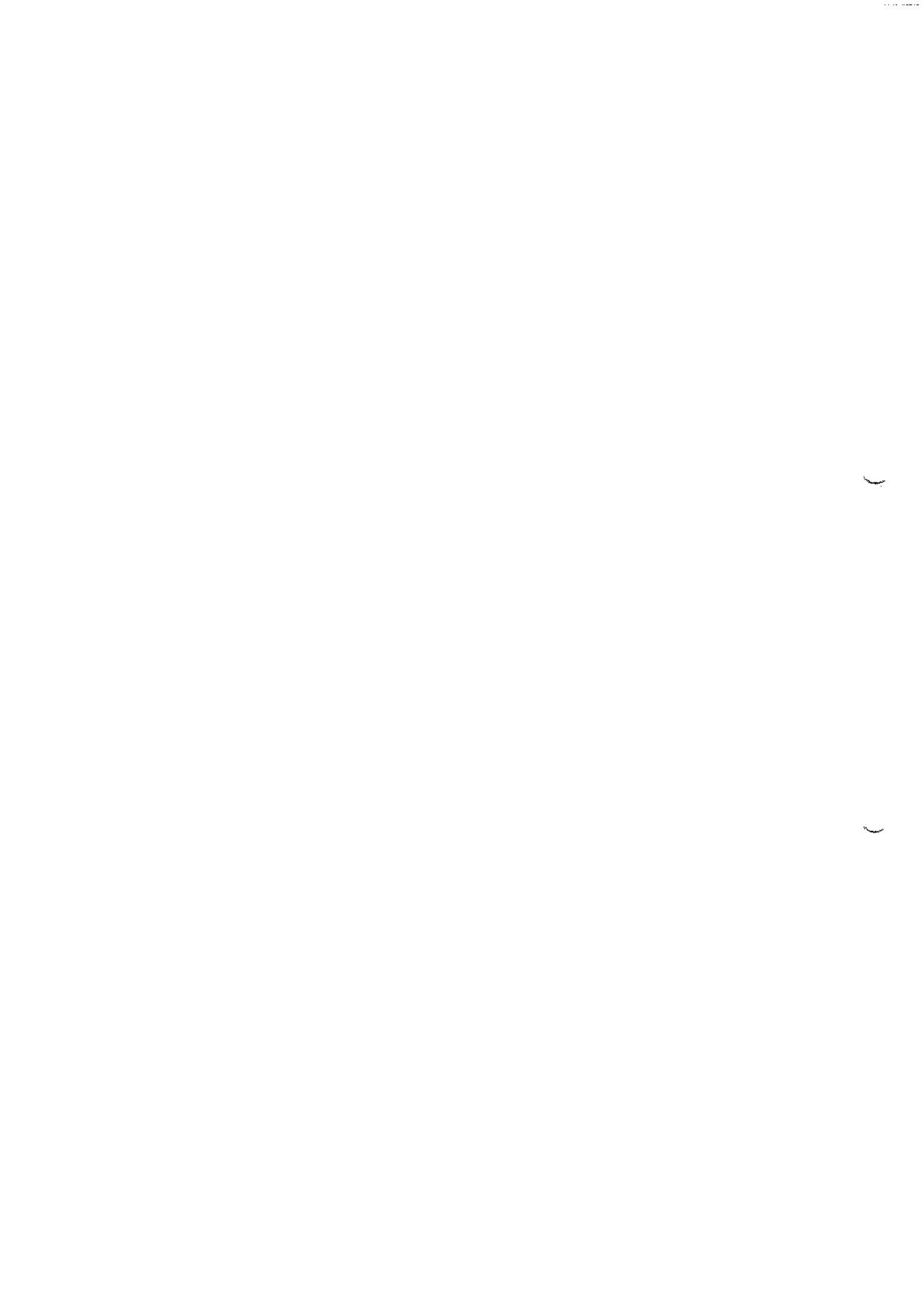
Nu este cazul.

## **13. Anexe**

<i>Număr anexă</i>	<i>Denumire anexă</i>
Anexa 1:	Lista licențelor Oracle pentru care este necesară achiziția serviciilor de mentenanță și suport tehnic
Anexa 2:	Cerințe de securitate specifice gestionării informațiilor clasificate secrete de serviciu ale M.A.I./C.N. S.I.S

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS



**Anexa 1 – Lista licențelor Oracle pentru care este necesară achiziția serviciilor de mentenanță și suport tehnic**

Nr. Crt.	Licențe	CSI Number	Metrica	Cantitate
<b>BAZE DE DATE</b>				
1	Oracle Database Enterprise Edition	16568580	Processor Perpetual	32
2	Oracle Real Application Clusters	16568580	Processor Perpetual	32
3	Oracle Partitioning	16568580	Processor Perpetual	16
4	Oracle Tuning Pack	16568580	Processor Perpetual	16
5	Oracle Diagnostics Pack	16568580	Processor Perpetual	16
6	Oracle Database Enterprise Edition	16568189	Processor Perpetual	12
7	Oracle Real Application Clusters	16568189	Processor Perpetual	12
8	Oracle Partitioning	16568189	Processor Perpetual	12
9	Oracle Diagnostics Pack	16568189	Processor Perpetual	12
10	Oracle Tuning Pack	16568189	Processor Perpetual	12
11	Oracle Database Enterprise Edition	16568189	Named User Plus Perpetual	100
12	Oracle Database Enterprise Edition	19589266	Processor Perpetual	4
13	Oracle Partitioning	19589266	Processor Perpetual	4
<b>MIDDLEWARE</b>				
1	Oracle Weblogic Suite	18457528	Processor Perpetual	16
<b>SISTEM DE OPERARE</b>				
1	Oracle Linux Premier support	22650164	Processor Perpetual	6
<b>VIRTUALIZARE</b>				
1	Oracle VM Premier support	25757287	Processor Perpetual	2
2	Oracle VM Premier Limited support	25757287	Processor Perpetual	4

Cod document:

Denumire document: Caiet de Sarcini – pentru achiziția de servicii de mentenanță și suport tehnic pentru întreținerea produselor software Oracle din infrastructura N.SIS





Anexa 2: **Cerințe de securitate specifice gestionării informațiilor clasificate secrete de serviciu ale M.A.I./C.N. S.I.S.**

1. În cadrul procedurii de derulare a contractului de „**MENTENANȚĂ ȘI SUPORT TEHNIC PENTRU ÎNTREȚINEREA PRODUSELOR SOFTWARE ORACLE DIN INFRASTRUCTURA N.SIS**”, persoanele angajate ale operatorilor economici - prestatori, vor gestiona informații secrete de serviciu<sup>1</sup> aparținând Ministerului Afacerilor Interne (M.A.I.)/ Centrului Național SIS (C.N.SIS).
2. Informațiile clasificate secrete de serviciu, în format hârtie / electronic, care fac obiectul activităților contractuale, vor fi gestionate de către personalul autorizat corespunzător al prestatorului/ contractantului (lider, asociat, contractant, subcontractant, terț), pe întreaga perioadă de derulare a contractului, exclusiv în zonele administrative ale C.N.SIS constituite la nivelul sediului principal situat în Municipiul București, șoseaua Olteniței, nr. 217B, sector 4 și la nivelul sediului secundar situat în localitatea Cristian, strada Lungă, nr. 2, județul Brașov, cu respectarea prevederilor legale incidente domeniului protecției informațiilor clasificate.
3. Informațiile secrete de serviciu în format electronic vor fi prelucrate sau stocate exclusiv pe stația de lucru acreditată SIC SSV CNSIS, conform tabelului de mai jos:

Nr. crt.	Localitate	Structura	Denumire stație de lucru și locația	Adresa
1	București	M.A.I./C.N. SIS	SIC SSV CNSIS corp B, parter, camera 03	Șoseaua Olteniței, nr. 217B, sector 4

<sup>1</sup> Pentru încadrarea corectă a unui contract clasificat secret de serviciu sau a unei activități contractuale în sfera contractelor clasificate se impune, în primul rând, consultarea, de către emitenții/continuatorii în drepturi și obligații a informațiilor clasificate secrete de serviciu a O.M.A.I. nr. S/66/2009, declassificat, pentru înlocuirea Anexei nr. 2 la Ordinul ministrului de interne nr. 389/2003 pentru aprobarea Ghidului de clasificare a informațiilor în M.A.I., precum și a Listei cu informații secrete de serviciu în M.A.I./alte acte normative care reglementează expres nivelul de clasificare pentru anumite categorii de informații.

În toate stadiile de planificare și execuție, contractul se clasifică în funcție de conținutul informațiilor cuprinse în acesta, iar măsurile de protecție vor fi stabilite în mod corespunzător.

În cazul în care este necesar a proteja informații dintr-un contract care, anterior, nu a fost clasificat, contractorul are obligația declanșării procedurilor de clasificare și protejare conform reglementărilor în vigoare.

4. Operatorul economic/ofertantul (lider, asociat, contractant, subcontractant, terț) va prezenta, la momentul depunerii ofertei, solicitarea de eliberare a avizului de securitate industrială SSV TIP – I.
5. Operatorului economic (lider, asociat, contractant, subcontractant, terț) i se va solicita prezentarea avizului de securitate industrială până la data emiterii raportului final al procedurii.
6. În cadrul procedurii de atribuire/derulare a contractului clasificat secret de serviciu, pot participa doar reprezentanții desemnați de operatorul economic sau contractant/subcontractant/ terț susținător, pentru care D.G.P.I. a eliberat Deciziile de securitate și conducătorul acestora a emis certificate de securitate/ autorizații de acces, după caz.
7. Pentru a participa la procedura de atribuire a contractului clasificat secret de serviciu, **operatorul economic va adresa în timp util contractorului, înainte de data limită pentru depunerea ofertelor, o cerere scrisă pentru eliberarea de către D.G.P.I. a avizului de securitate industrială SSV – TIP I**, în conformitate cu prevederile art.17 din Anexa la O.M.A.I. nr. 125/2020, la care anexează următoarele documente:
  - a) chestionarul de securitate industrială, conform anexei nr. 1 la normele din O.M.A.I. nr. 125/2020;
  - b) datele de contact ale reprezentanților săi legali;
  - c) formularele de bază aferente persoanelor care necesită acces la informații clasificate secrete de serviciu, conform anexei nr. 2 la Normele aprobate prin O.M.A.I. nr. 125/2020 – în original;
  - d) declarație prin care își exprimă acordul în privința nemotivării deciziei de neacordare/ retragere a avizului de securitate industrială – în original.
- 7.1 **Lipsa vreunui document enumerat la pct. 7, sau prezentarea acestuia într-o altă formă decât cea solicitată, va duce la respingerea cererii de aviz de securitate industrială.** În situația în care se constată că cererea de eliberare a avizului de securitate industrială nu este însoțită de toate documentele prevăzute la pct. 7, sau nu sunt conforme și nu respectă cerințele impuse de O.M.A.I. nr. 125/2020, se restituie pe cale administrativă operatorului economic.
- 7.2 Furnizarea unor informații incomplete sau eronate în completarea chestionarului de securitate industrială sau în documentele prezentate constituie elemente de incompatibilitate în procesul de eliberare a avizului de securitate industrială corespunzător.
- 7.3 În termen de 3 zile lucrătoare de la primirea solicitării operatorului economic, contractorul transmite cererea și documentele anexate către D.G.P.I., în vederea efectuării verificărilor de securitate necesare eliberării avizului de securitate industrială.
  - 7.3.1 Termenul de eliberare a avizului de securitate industrială este de 30 de zile lucrătoare și curge de la data înregistrării la D.G.P.I. a cererii și a documentelor prevăzute la art. 17 din Anexa la O.M.A.I. nr. 125/2020;
  - 7.3.2 Termenul de eliberare a avizului de securitate industrială prevăzut la alin. (1) art. 19 din Anexa la O.M.A.I. nr. 125/2020 poate fi prelungit cu 30 de zile lucrătoare. În această situație, contractorul este înștiințat de către D.G.P.I. cu privire la prelungirea termenului de eliberare a avizului de securitate industrială;
  - 7.3.3 În vederea efectuării verificărilor de securitate necesare eliberării avizului de securitate industrială, operatorul economic are obligația de a permite accesul

reprezentaților anume desemnați din cadrul D.G.P.I. în sedii/ puncte de lucru, la echipamente, respectiv de a prezenta documentele necesare și de a furniza, la cerere, orice alte date și informații menite să fundamenteze statutul de securitate.

8. Avizul de securitate industrială SSV – TIP I se eliberează după constatarea implementării cerințelor de securitate specifice gestionării informațiilor clasificate secrete de serviciu ale M.A.I., în format hârtie și/sau electronic, de către un operator economic, la sediul principal/ secundar al C.N.SIS - M.A.I, după caz.
9. În eventualitatea obținerii avizului de securitate industrială SSV -TIP I, acesta va fi înaintat operatorului economic de către D.G.P.I., împreună cu Deciziile de securitate. Ulterior, operatorul economic va înainta Autorității contractante fotocopii după documentele în cauză.
  - 9.1 Operatorul economic care deține aviz de securitate industrială valabil participă la procedura de atribuire sau la executarea unui contract clasificat secret de serviciu după transmiterea acestuia, în fotocopie, entității M.A.I. la nivelul căreia a fost demarată activitatea contractuală, însoțit de următoarele documente:
    - a) lista persoanelor implicate în procedura de atribuire/ executare a contractului în cauză care necesită acces la informații clasificate secrete de serviciu ale M.A.I.;
    - b) fotocopii ale Deciziilor de securitate eliberate de D.G.P.I. pentru acordarea accesului la informații clasificate secrete de serviciu ale M.A.I., personalului operatorului economic implicat în procedura de atribuire/executare a contractului în cauză.
10. Avizul de securitate industrială are valabilitate de până la 3 ani și permite participarea operatorului economic, atât la procedura de atribuire a unui contract secret de serviciu, cât și ulterior, pe parcursul executării acestuia, pe întreg spațiul M.A.I.. Accesul la informații secrete de serviciu ale M.A.I. este permis, cu respectarea principiului necesității de a cunoaște, numai personalului operatorului economic pentru care D.G.P.I. a eliberat Decizie de securitate<sup>2</sup> și conducătorul acestuia a emis autorizație de acces<sup>3</sup> /autorizație specială de acces<sup>4</sup>. Decizia de securitate permite accesul la informațiile secrete de serviciu ale M.A.I., în cadrul activităților contractuale desfășurate pe întreaga perioadă de valabilitate a acesteia.
11. Operatorul economic implicat în procedura de atribuire/executare a unui contract clasificat secret de serviciu este obligat să reia procedura prevăzută la pct. 7, atunci când avizul de securitate industrială deținut intră în ultimele 60 de zile lucrătoare de valabilitate, iar atribuirea/executarea contractului depășește acest termen.
12. În aplicarea prevederilor art. 5 alin. (2) lit. a)<sup>5</sup> din Anexa la O.M.A.I. nr. 125/2020<sup>6</sup>, retragerea Avizului de securitate industrială în condițiile art. 13<sup>7</sup> din același act normativ,

<sup>2</sup> Termenul de valabilitate a Deciziei de Securitate este de maximum 3 ani;

<sup>3</sup> pentru personalul operatorilor economici înregistrați în România;

<sup>4</sup> pentru personalul operatorilor economici străini;

<sup>5</sup> Structurile sau instituțiile din cadrul Ministerului Afacerilor Interne competente să achiziționeze bunuri și servicii sunt obligate ca la întocmirea documentației de atribuire și ulterior, la încheierea contractului, să stabilească drept clauze de reziliere a acestuia următoarele situații:

a) retragerea avizului de securitate industrială în condițiile Normelor la OMAI nr. 125/2020.

<sup>6</sup> Pentru aprobarea Normelor de protecție a informațiilor clasificate în domeniul activităților contractuale desfășurate în cadrul Ministerului Afacerilor Interne.

<sup>7</sup> D.G.P.I. retrage avizul de securitate industrială:

a) la expirarea perioadei de valabilitate a acestuia;

b) când constată încălcarea normelor de protecție a informațiilor clasificate, afectarea sistemului de securitate sau existența unor breșe în proiectarea securității;

reprezintă clauze de reziliere contractuală. Totodată, contractul este reziliat de drept în cazul neeliberării unui nou Aviz de securitate industrială de către DGPI, în situația în care operatorul economic se află în procesul de reavizare, ca urmare a expirării valabilității Avizului sau a identificării unor riscuri de securitate.

13. În situația în care contractantul intenționează să subcontracteze o parte a activităților contractuale ce presupun accesul la informații clasificate secrete de serviciu, se impune obținerea avizului de securitate industrială de către subcontractant, prin respectarea procedurii prevăzută de O.M.A.I. nr.125/2020.
14. Contractantul trebuie să se asigure că subcontractantul cărui i-a cedat realizarea unei părți din contractul clasificat secret de serviciu deține avizul de securitate industrială eliberat de către D.G.P.I..
15. Contractul clasificat secret de serviciu va putea fi pus în executare numai în condițiile în care:
  - a) D.G.P.I. a emis avizul de securitate industrială;
  - b) au fost eliberate autorizațiile de acces pentru personalul contractantului care, în îndeplinirea sarcinilor ce îi revin, necesită acces la informații clasificate secrete de serviciu, în baza Deciziilor de securitate eliberate de către D.G.P.I.;
  - c) personalul autorizat al contractantului a fost instruit asupra reglementărilor de securitate industrială de către structura/funcționarul de securitate și a semnat fișa individuală de pregătire;
  - d) anexa de securitate a fost avizată de către D.G.P.I..
16. Ulterior semnării contractului clasificat secret de serviciu, în situația în care pe parcursul derulării contractului intervine necesitatea cuprinderii sau vehiculării unor informații clasificate de nivel superior de secretizare, în scopul protejării acestora, prestatorul (lider, asociat, contractant, subcontractant, terț) are obligația obținerii certificatului de securitate industrială eliberat de O.R.N.I.S.S..
17. Neîndeplinirea la timp a tuturor diligențelor necesare pentru îndeplinirea obligației de obținere a avizelor de securitate industrială de către ofertanții care doresc să participe la procedura de achiziție publică, exonerează autoritatea contractantă de orice răspundere referitoare la obținerea respectivelor avize de securitate industrială.
18. La procedura de atribuire/executare a contractului clasificat secret de serviciu pot participa și operatorii economici înregistrați pe teritoriul altui stat, respectiv operatorii economici din spațiul comunitar (U.E.) și extracomunitar (non U.E.), a căror țară de origine deține protocoale reciproce privind schimbul de informații clasificate încheiate la nivel interguvernamental.

- 
- c) la solicitarea operatorului economic;
  - d) în situația identificării unui risc de securitate;
  - e) la solicitarea motivată a unei entități M.A.I. implicate în activități contractuale cu operatorul economic în cauză;
  - f) când stabilitatea economică a contractantului a fost afectată;
  - g) când operatorul economic nu comunică modificările survenite pe perioada de valabilitate a avizului de securitate industrială cu privire la datele menționate în chestionarul de securitate industrială completat inițial;
  - h) la îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor de Securitate în contractele clasificate ale M.A.I.;
  - i) la încetarea activității operatorului economic;
  - j) când constată interconectarea SI-ului autorizat pentru primirea, stocarea, procesarea sau transmiterea informațiilor clasificate secrete de serviciu ale M.A.I. cu alte SI neautorizate;
  - k) în cazul nerespectării obligațiilor prevăzute la art. 86 din Anexa la O.M.A.I. nr. 125/2020.

19. Accesul cetățenilor străini, români care au și cetățenia altui stat, precum și al persoanelor apatride, angajate ale unui operator economic român, se va realiza cu respectarea prevederilor art. 9 din H.G. nr. 781/2002, coroborate cu cele ale art. 178- 182 din Anexa la H.G. nr. 585/2002.
20. În situația în care operatorul economic străin este autorizat în țara de origine (cu care România are încheiat un acord privind schimbul de informații clasificate), acesta va depune o declarație (pe propria răspundere cu privire la corectitudinea datelor completate) în acest sens și în măsura în care nu are o restricție expresă prevăzută de legislația țării de proveniență va anexa și copii ale documentelor de avizare.
21. Verificarea documentelor de autorizare a operatorului economic străin va fi confirmată în urma corespondențelor realizate între DGPI, ORNISS și Autoritatea Națională de Securitate din țara de origine.
22. Participarea la procedura de atribuire și derulare a contractului pentru operatorii economici străini (care sunt autorizați/avizați pentru acces la informații clasificate, de nivel egal sau mai mare în țările de origine), este permisă în baza acordurilor reciproce privind schimbul de informații clasificate încheiate la nivel interguvernamental fără a mai fi necesară anexarea documentelor prevăzute de art. 17 din Anexa la OMAI 125/2020.
23. Pe același principiu, autoritatea contractantă poate stabili în Anexa de Securitate aferentă contractului, o clauză prin care să efectueze, după caz, vizite la sediile operatorilor economici străini, în vederea confirmării măsurilor de securitate implementate.
24. **Semnarea contractului între C.N.SIS și un operator economic poate fi realizată doar dacă persoana juridică în cauză face dovada deținerii avizului de securitate industrială eliberat de către D.G.P.I. - în cazul informațiilor secrete de serviciu. Dispozițiile menționate anterior sunt aplicabile în mod corespunzător și liderului, asociatului, subcontractantului și tertului susținător.**
25. Accesul persoanelor angajate ale operatorilor economici, în zonele administrative ale C.N.SIS, este permis numai dacă sunt însoțite de către persoane anume desemnate, cu bilet de intrare eliberat pe baza documentelor de legitimare, în baza unui tabel nominal cu datele de identificare, aprobat de către conducătorul unității.
26. Operatorul economic se va asigura că, în nicio circumstanță, niciunul dintre angajații săi nu va intra într-o zonă administrativă și/sau de securitate, în care aceștia nu sunt autorizați să aibă acces.
27. Operatorul economic, prin toți angajații implicați în atribuirea/executarea contractului, trebuie să se conformeze în toate împrejurările cu regulile, reglementările, politicile și procedurile beneficiarului privind securitatea spațiilor din sediile beneficiarului unde li se va permite accesul. Orice încălcare a acestor reguli, reglementări, politici și proceduri poate determina rezilierea contractului.
28. Operatorul economic nu va permite angajaților săi, care prestează servicii, să acceseze spații ale beneficiarului care nu au legătură cu prestarea serviciilor prevăzute în Caietul de sarcini și/sau spații marcate vizibil ca zone de securitate care necesită permise speciale de acces.
29. **Operatorul economic restituie, în termen de 7 zile lucrătoare de la data expirării perioadei de garanție, toate informațiile clasificate încredințate, respectiv le predă pe cele generate pe parcursul procedurii de atribuire/executare a unui contract clasificat, cu excepția cazului în care asemenea informații au fost distruse autorizat sau păstrarea lor a fost autorizată, în mod**

NESECRET

expres și scris, de către contractor pentru o perioadă de timp strict determinată și informează D.G.P.I., în scris, despre această situație.

STRUCTURA DE SECURITATE  
RESPONSABIL CU SECURITATEA INDUSTRIALĂ

Subcomisar de poliție

  
Stăncioiu Marian-Dănuț

02.03.2026