



APROBAT  
Primar  
Ionut Florin Pucheanu

## CAIET DE SARCINI

### SERVICII DE ASISTENȚĂ ȘI SUPORT TEHNIC pentru aplicația APLxPERT

Primăria Municipiului Galați urmărește asigurarea funcționării corecte a aplicației APLxPert construit pe platforma IT Client-Server: MS-SQL/.Net. Se urmărește obținerea de beneficii tehnice și economice ce decurg din cunoașterea operativă și accesarea ușoară a unui volum foarte mare și diversificat de informații din toate sectoarele de activitate ale Primăriei.

#### **I. Obiectul principal al contractului:**

Ofertantul va trebui să execute următoarele servicii:

**Servicii de asistență și suport tehnic (mentenanță) pentru aplicația APLxPERT existent la autoritatea contractantă, constând din:**

- I.1. Asigurarea de servicii de întreținere și asistență tehnică în exploatarea curentă a aplicațiilor APLxPert instalate la Primăria Municipiului Galați;
- I.2. Asigurarea de servicii de administrare baze de date(administrare, backup/recovery, tuning);
- I.3. Actualizarea aplicațiilor software în conformitate cu modificările legislative, precum și dezvoltarea de noi funcționalități, la solicitarea compartimentelor funcționale beneficiare, pentru:
  - APLxPERT contabilitate;
  - APLxPERT salarizare.

**NOTA: Se face precizarea că toate aplicațiile componente ale Sistemelor Informatice mai sus menționate sunt realizate pe platforma IT Client-Server: MS-SQL/.Net. Primăria Municipiului Galați având achiziționate licențele necesare pentru aplicația APLxPert.**

#### **II. Descrierea serviciilor prestate**

**II.1** Pentru fiecare aplicație, separat, se vor efectua următoarele *activități de specialitate*, obligații directe ale furnizorului serviciilor de suport tehnic:

- a. Adaptarea programelor existente la cerințele specifice noilor prevederi legislative apărute, pentru compartimentele utilizatoare. Solicitarea modificărilor necesare se va face, separat, de către fiecare compartiment utilizator al aplicațiilor nominalizate sau de biroul Informatizare;



- b. Identificarea și eliminarea unor inconsistențe logice în datele aplicațiilor și a efectelor induse de către acestea, operațiuni efectuate în comun de către furnizorul de servicii și utilizatorul de aplicații;
- c. Eliminarea anomaliilor în funcționare, incluzând dar nelimitându-se la erori de operare ale utilizatorilor.
- d. Dezvoltarea, instalarea și integrarea unor noi funcționalități, doar la cererea specifică aprobată în acest sens de către PRIMĂRIA MUNICIPIULUI GALAȚI.
- e. Instruirea personalului care utilizează/administrează aceste programe, în legătură cu noile funcționalități rezultate din actualizările legislative sau la instalarea noilor programe specifice comandate;
- f. Actualizarea și furnizarea documentației tehnice în urma corecțiilor sau a îmbunătățirilor aplicațiilor informatice aflate în exploatare.

## **II.2 Mentenanță**

**1. Corectivă** - Corecții realizate pe baza defecțiunilor sesizate de beneficiar în garanție

### **2. Preventivă**

- Instalarea de patch-uri pentru versiunea de aplicații în garanție
- Instalare fix-up-uri pentru serverul aplicativ în perioada de garanție
- Verificare consistență și structură baze de date
- Eliminare eventuale conflicte de replicare
- Verificare și reconstruire indecși baze de date (unde e cazul)
- Monitorizare parametrii de funcționare ai aplicațiilor
- Identificare erori de funcționare (unde e cazul)
- Analiză – izolare defect și determinare impact (unde e cazul)
- Actualizări ale programului aplicativ ca urmare a modificărilor legislative sau versiune browser

**3. Permanentă – asistență și suport tehnic help-desk**

**II. 3 Integrare cu alte sisteme** – realizare integrare cu alte sisteme la cerere în limita a 8 ore/lună nereportabile

**II.4 Dezvoltare funcționalități noi** – creare de rapoate noi, modificări/personalizări în limita a 16 ore/lună nereportabile

## **III. Canale de comunicare/prestare servicii**

**Cerințe tehnice și de performanță** ale activității de întreținere, actualizare și asistență software:



- Consultanța telefonică privind unele dificultăți în utilizarea aplicațiilor existente, – timp de răspuns la aceste sesizări, pe loc, telefonic, zilnic între orele 8<sup>00</sup> -16<sup>00</sup>;
- Sesizarea anomaliilor funcționale și a inconsistențelor logice se poate face în scris, prin CRM-ul ofertantului, prin fax sau prin e-mail. Timpul de răspuns la aceste sesizări fiind ca în tabelul de mai jos:

Tip eveniment și prioritate		Timp răspuns	Timp rezolvare	Orar funcționare**
<b>Incident</b>	Prioritate 1	24 ore	48 ore	8x5
	Prioritate 2	24 ore	48 ore	8x5
	Prioritate 3	24 ore	48 ore	8x5
	Prioritate 4	24 ore	10 zile	8x5
<b>Cerere remediere eroare</b>	Prioritate 1	24 ore	48 ore	8x5
	Prioritate 2	24 ore	48 ore	8x5
	Prioritate 3	24 ore	48 ore	8x5
	Prioritate 4	24 ore	10 zile	8x5
<b>Cerere informare</b>	Prioritate 4	24 ore	10 zile	8x5

\***Incident:** fenomen datorat unei erori interne a sistemului informatic care împiedică într-o oarecare măsură desfășurarea activității în mod normal a beneficiarilor sistemului

\***Eroare:** problemă de funcționalitate a sistemului informatic, de orice natură, care duce la crearea unui incident ce are ca efect oprirea temporară ori totală a sist. informatic

\***Informare:** cerere de informare fără impact operațional

\*\*8x5= 8 ore/zi, 5 zile/săptămână (luni-vineri), între orele 08:00- 16:00

## Priorități:

1. **Prioritate 1:** există un impact operațional major sau blocant, în care este posibil ca funcții critice să nu mai fie disponibile. Funcționalități importante nu pot fi folosite ori mare parte din utilizatorii aplicațiilor sunt afectați. Activitatea în sistem este perturbată în mod semnificativ.

2. **Prioritate 2:** există un impact operațional minor, în care este posibil ca anumite funcții să nu mai fie disponibile. O parte din funcționalitățile principale nu pot fi folosite sau o parte din utilizatorii aplicației sunt afectați. Este posibil ca activitatea să continue.

3. **Prioritate 3:** există un impact operațional care poate afecta o parte din activitățile în sistem și care nu afectează decât o parte nesemnificativă a utilizatorilor aplicațiilor. Activitatea se poate desfășura aproape normal.

4. **Prioritate 4:** nu există impact operațional, este o solicitare de informare sau sugestie.

- Adaptarea programelor din punct de vedere legislativ, precum și dezvoltarea de noi funcționalități, precum și suportul/asistența tehnică se va face pe baza unor specificații scrise, care să permită definirea corectă a problemei de rezolvat în baza actului normativ



avut în vedere, de către ambele părți, rezolvarea urmând a se face în numărul de ore convenit pentru fiecare problemă semnalată de către Beneficiar.

#### IV. Livrabile

**În fiecare lună** va fi atașat la factura lunară un raport de activitate cuprinzând acțiunile efectuate în cadrul contractului de mentenanță. Raportul va avea specificată perioada la care se referă și va cuprinde pentru fiecare intervenție, minimal, următoarele informații:

- Data (sau perioada în cazul intervențiilor pe mai multe zile)
- Modulul software implicat
- Descrierea incidentului

**În fiecare lună** facturile se vor emite electronic prin sistemul eFactura și în conformitate cu Legea 227/2015 - Noul Cod Fiscal, art. 319 al. 29 - privind facturarea electronică. Fiecare emiter de factură va fi înștiințată prin e-mail.

#### V. Monitorizare

**Atașarea unui raport** complet cu intervențiile efectuate în cursul fiecărei luni. Acest raport va fi atașat la factura lunară. Va fi analizat de departamentul IT care va trebui să îl aprobe înainte de acceptarea la plată a facturii.

#### VI. Calendar livrabile

**La finalul fiecărei luni** se va emite un raport complet cu intervențiile efectuate în cursul lunii respective. Aprobarea raportului reprezintă acceptanța serviciilor furnizate și permite realizarea plății pentru luna respectivă.

#### VII. Riscuri ce pot apărea la îndeplinirea contractului

- a) modalitatea de remediere a defectelor dacă prestatorul, după ce a fost înștiințat, nu acționează în acest sens;
- b) datele și informațiile necesare desfășurării serviciilor, comunicate de către autoritatea/entitatea contractantă, nu sunt suficiente pentru îndeplinirea cerințelor solicitate sau la nivelul de calitate așteptat;
- c) apariția necesității de adăugare a unor activități/ solicitări de informații noi, în funcție de progresul activităților;
- d) forța majoră;
- e) modalitatea de soluționare a litigiilor.

#### VIII. Întârzieri în îndeplinirea contractului

- a) Prestatorul are obligația de a-și îndeplini obligațiile contractuale în perioada comună acordată.
- b) Dacă pe parcursul îndeplinirii contractului, prestatorul nu respectă graficul de prestare a serviciilor, acesta are obligația de a notifica, în timp util, achizitorul. Modificarea perioadelor de prestare asumate la art. 6, se face cu acordul părților, prin act adițional. Certificarea motivelor care au generat întârzierea se va stipula într-un document constatator confirmat atât de reprezentantul achizitorului responsabil cu executarea contractului, cât și de cel al



furnizorului.

c) Înafara cazului în care achizitorul este de acord cu o prelungire a termenului de prestare, orice întârziere în îndeplinirea contractului dă dreptul achizitorului de a solicita penalități furnizorului.

### **IX. Forță majoră**

Forța majoră este constatată de o autoritate competentă.

Forța majoră exonerează părțile contractante de îndeplinirea obligațiilor asumate prin prezentul contract, pe toată perioada în care aceasta acționează. Îndeplinirea contractului va fi suspendată în perioada de acțiune a forței majore, dar fără a prejudicia drepturile ce li se cuveneau părților până la apariția acesteia.

Partea contractantă, care invocă forța majoră, are obligația de a notifica celeilalte părți, imediat și în mod complet, producerea acesteia și să ia orice măsuri care îi stau la dispoziție în vederea limitării consecințelor.

Dacă forța majoră acționează sau se estimează că va acționa o perioadă mai mare de 6 luni, fiecare parte va avea dreptul să notifice celeilalte părți încetarea deplin drept a prezentului contract, fără ca vreuna din părți să poată pretinde celeilalte daune-interese.

### **X. Soluționarea litigiilor**

Achizitorul și prestatorul vor face toate eforturile pentru a rezolva pe cale amiabilă, prin tratative directe, orice neînțelegere sau disputa care se poate ivi între ei în cadrul sau în legătură cu îndeplinirea contractului.

Dacă, după 15 de zile de la începerea acestor tratative, achizitorul și prestatorul nu reușesc să rezolve în mod amiabil o divergență contractuală, fiecare poate solicita ca disputa să se soluționeze, de către instanțele judecătorești competente potrivit legii, în a cărei circumscripții își are sediul achizitorul.

Directia Relații Publice  
Director  
Cristi Marian Ochiu

Serviciul Informatizare  
Șef Serviciu  
Claudiu Voicu