



CAIET DE SARCINI

Obiectul achiziției: **Acord-cadru Servicii de mentenanță software pentru sistemul AFIS - 24 luni**

1 Introducere

Caietul de sarcini face parte integrantă din documentația de atribuire și constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează de către fiecare ofertant propunerea tehnică.

Autoritatea Contractantă – INSPECTORATUL GENERAL AL POLIȚIEI ROMÂNE (achizitor), cu sediul în București, șos. Ștefan cel Mare nr. 13-15, sector 2, tel. 021/208.25.25, fax 021/317.49.65, Cod Fiscal 4453144, cont IBAN deschis la Activitatea de Trezorerie și Contabilitate Publică a Municipiului București, reprezentat prin domnul *chestor general de poliție* Benone-Marian Matei – Inspector General.

În cadrul prezentului caiet de sarcini, orice activitate descrisă într-un anumit capitol, care nu este menționată explicit în alt capitol, va fi considerată menționată din oficiu (oricare omisiune privind revenirea asupra unei precizări făcute anterior va fi ignorată, dacă Autoritatea Contractantă consideră acest lucru necesar îndeplinirii obiectivelor Contractului).

2 Contextul realizării acestei achiziții de produse

Obiectul achiziției: **Acord-cadru Servicii de mentenanță software pentru sistemul AFIS - 24 luni**, care se va materializa prin încheierea de contracte subsecvente care vor fi finanțate după cum urmează:

- prin proiectul „4AFIS2AFIS - „Creșterea capacității de detecție și procesare în format digital a datelor dactiloscopice și asigurarea mentenanței sistemelor biometrice”, finanțat de Comisia Europeană în cadrul Programului Național 2021-2027 Securitate Internă, atât cât permite perioada de implementare a proiectului;
- prin alte surse, pentru perioada care excede durata de implementare a acțiunii, mai exact până la împlinirea celor 24 de luni corespunzătoare acordului-cadru mai sus referit.

2.1 Informații despre Autoritatea/entitatea contractantă

Poliția Română face parte din Ministerul Afacerilor Interne și este instituția specializată a statului, care exercită atribuții privind apărarea drepturilor și libertăților fundamentale ale persoanei, a proprietății private și publice, prevenirea și descoperirea infracțiunilor, respectarea ordinii și liniștii publice, în condițiile legii.

Activitatea Poliției Române constituie serviciu public specializat și se realizează în interesul persoanei, al comunității, precum și în sprijinul instituțiilor statului, exclusiv pe baza și în executarea legii.

Institutul Național de Criminalistică este structura specializată de la nivelul Poliției Române ce are ca principale domenii de acțiune cercetarea la fața locului în cazul evenimentelor grave și al dezastrelor de mari dimensiuni, examinarea probelor în laboratoarele proprii și realizarea expertizelor, constatările criminalistice, precum și administrarea și utilizarea bazelor de date criminalistice necesare pentru identificarea persoanelor și obiectelor ce sunt implicate în cauze penale.

2.2 Informații despre contextul care a determinat achiziționarea produselor

La nivelul Poliției Române funcționează Sistemul de Identificare a Amprentelor Papilare, denumit Sistemul AFIS. Este necesară asigurarea mentenanței sistemului AFIS pentru menținerea schimbului automat de date dactiloscopice la nivel național pe de o parte, și european în context PRUM, printr-un flux de date continuu (24 ore/24, 7 zile/7) potrivit Deciziilor Cadru 2008/615/JAI și 2008/616/JAI transpuse în prevederile Ordonanței nr.10 din 25.07.2012 aprobată prin Legea nr. 22 din 4 martie 2013, fiind un angajament asumat de România ce trebuie respectat, în condițiile în care în prezent schimbul de date dactiloscopice se realizează cu 25 state membre U.E. și sunt în prealonizate teste de conectivitate cu state din afara Uniunii Europene. De asemenea, conexiunile cu Sistemul de Informații Schengen, prin intermediul CNSIS reprezintă o altă obligație a României inclusiv ca urmare a accederii țării noastre în spațiul Schengen.

Îndeplinirea obiectivelor Poliției Române incluse în Strategia Națională de Ordine și Siguranță Publică 2023-2027 în ceea ce privește „menținerea și dezvoltarea instrumentelor de cooperare polițienească internațională în domeniul biometriei pentru identificarea unor modalități optime de creare, actualizare și utilizare a bazelor de date criminalistice, în contextul schimburilor de date operative pentru combaterea terorismului, a criminalității organizate și a altor activități infracționale", măsură ce derivă din politicile europene prioritare pe acest domeniu, precum și a obiectivelor ce revin României la nivel european și internațional din perspectiva combaterii migrației ilegale și identificării victimelor dezastrelor, implică în mod obligatoriu asigurarea capacității tehnice și interoperabilitatea sistemului AFIS cu

sistemele informatice utilizate la nivelul MAI precum și cu sisteme AFIS similare ale statelor membre UE, Marii Britanii, Statelor Unite ale Americii precum și în contextul acordului PCC SEE.

2.3 Informații despre beneficiile anticipate de către Autoritatea/entitatea contractantă

Prin mentenanța sistemului AFIS se are în vedere întreținerea componentei software aferentă sistemului informatic prin menținerea la parametri optimi a unui sistem informatic funcțional și viabil, menit să eficientizeze și să îmbunătățească atât schimbul de informații cu statele membre UE, inclusiv în marja problematicei Schengen privind alertele, calitatea și securitatea datelor în materie de identificare biometrică, precum și asigurarea interoperabilității cu sistemele de informații și cu bazele de date relevante europene sau internaționale, utilizarea unor date de o calitate superioară cu un impact major asupra calității datelor care alimentează Sistemul de Informații Schengen, EURODAC, ECRIS-TCN, etc.

2.4 Alte inițiative/proiecte/programe asociate cu această achiziție de produse – Nu este cazul

2.5 Cadrul general al sectorului în care Autoritatea/entitatea contractantă își desfășoară activitatea

Cadrul juridic general ce reglementează activitatea Poliției Române este Legea nr. 218 din 23 aprilie 2002 privind organizarea și funcționarea Poliției Române. Noul Statut al polițistului, adoptat prin Legea nr. 360/2002, completează și detaliază dispozițiile privind desfășurarea, în limitele și conform legii, a acestei activități pusă în slujba comunității.

2.6 Factori interesați și rolul acestora, dacă este cazul

Factorul interesat care intră în relație directă cu Contractantul pe perioada derulării Contractului sau ale cărei decizii ar putea influența activitatea Contractantului în prestarea serviciilor este Inspectoratul General al Poliției Române prin Institutul Național de Criminalistică.

2.7 Note generale

Asigurarea mentenanței componentei software a sistemului AFIS va fi efectuată de integratori, care vor acoperi toată gama de servicii uzuale pentru acest tip de activitate, definite în prezentul caiet de sarcini, în cerințele tehnice ce sunt parte integrantă a caietului de sarcini și pe parcursul derulării întreținerii.

În continuare, prin termenul de „Ofertant” se înțelege integratorul de sistem. Conform Ordonanței de Urgență nr. 41/2016, Articolul 12, alineatul (1) toate drepturile patrimoniale de autor asupra tuturor operelor special create de către furnizorul software sau membrii asocierii, aferente serviciului livrat, se transferă către Autoritatea contractantă.

În situația în care, pentru asigurarea funcționării în parametri optimi ai componentei software a sistemului biometric, pe perioada derulării serviciilor de mentenanță software, este necesară dezvoltarea de către Ofertant a unor soluții software custom noi sau modificarea soluțiilor software custom deja aflate în uz, la finalul perioadei de mentenanță Ofertantul va pune la dispoziția Autorității contractante o listă a componentelor software custom create/modificate pentru acesta precum și codul sursă aferent, comentat în detaliu și testat. Autoritatea contractantă va deveni proprietarul aplicației software custom create sau modificate, al codului sursă, al documentației aferente și al tuturor drepturilor intelectuale aferente. Dacă pe perioada de derulare a serviciilor de mentenanță sunt aduse modificări fluxurilor de lucru sau posibilităților tehnice ale componentei software ale sistemelor, acestea vor fi incluse de Ofertant în mod obligatoriu în documentația tehnică a sistemului. Toate documentele produse/modificate pe parcursul derulării mentenanței devin proprietatea Autorității contractante.

Toate documentele produse/modificate pe parcursul derulării mentenanței devin proprietatea Autorității contractante.

Cerințele tehnice care indică o anumită origine, sursă, producție, un procedeu special, o marcă de fabrică sau de comerț, un brevet de invenție, o licență de fabricație, sunt menționate doar pentru identificarea cu ușurință a tipului de serviciu și NU au ca efect favorizarea sau eliminarea anumitor operatori economici sau a anumitor produse/ servicii. Aceste specificații vor fi considerate ca având mențiunea de «sau echivalent» și vor fi considerate specificații minimale din punct de vedere al performanței, indiferent de marcă sau producător. **Echivalența va fi demonstrată de ofertant.**

În cazul în care, pe perioada derulării serviciilor de mentenanță, sunt instalate/configurate de către Ofertant versiuni ale componentelor software ulterioare față de cele existente la data încheierii Acordului ce face obiectul prezentului document, acestea vor face obiectul serviciilor de mentenanță de la data instalării pe mediile de producție ale Autorității contractante.

Dacă pentru derularea mentenanței software sunt necesare și alte materiale, echipamente, licențe sau software, decât cele prevăzute în prezentul caiet de sarcini, acestea vor face parte integrantă din ofertă, fără costuri suplimentare din partea Autorității contractante.

Dacă în perioada derulării mentenanței software apar componente software end-of-life/end-of-sale/end-of-support care să ducă la imposibilitatea furnizării acestora de către Ofertant, se vor accepta variante superioare sau echivalente cu acestea. Echivalența va fi demonstrată de către Ofertant.

Activitățile specifice derulării mentenanței software, inclusiv identificarea cauzelor disfuncționalităților, aplicarea unor patch-uri software și testarea acestora pot fi realizate de către Ofertant la sediul Autorității contractante, într-o locație desemnată pentru acest scop. Nu este permisă conectarea de tip remote din partea Ofertantului la arhitectura IT (hardware sau software) a Autorității contractante iar toate activitățile care implică accesarea arhitecturii IT se vor realiza la sediul acesteia.

Oferta ce conține doar o simplă confirmare din partea Ofertantului cu privire la respectarea cerințelor caietului de sarcini fără identificarea clară a serviciilor prestate va fi declarată neconformă.

În situația în care Autoritatea contractantă identifică necesitatea efectuării în perioada contractuală a unor schimbări la nivelul infrastructurii fizice/virtuale/software (spre exemplu, fără a ne limita la: schimbare IP-uri, schimbare domeniu, schimbare centru de date care găzduiește infrastructura fizică, relocarea/crearea unor zone de disaster recovery, etc.) date de necesitatea alinierii sistemelor la infrastructura actuală a Poliției Române, aflată în continuă dezvoltare, Ofertantul trebuie să asigure suportul tehnic necesar pentru proiectarea, implementarea acestora și adaptarea sistemelor la noile cerințe.

3 Descrierea serviciilor solicitate

Se vor achiziționa următoarele:

Acord-cadru Servicii de mentenanță software pentru sistemul AFIS - 24 luni.

Se vor achiziționa servicii de mentenanță/întreținere corectivă și preventivă pentru perioada indicată, care să asigure continuarea funcționării neîntrerupte și integrale a tuturor fluxurilor de lucru naționale și internaționale, precum și disponibilitatea datelor dactiloscopice.

3.1 Descrierea situației actuale la nivelul Autorității/entității contractante

Baza de date a sistemului AFIS este organizată conform prevederilor art.26, alin.2 din Legea 218/2002 privind organizarea și funcționarea Poliției Române și cuprinde multiple fluxuri de lucru și aplicații destinate preluării, codificării, examinării și identificării în scopul stabilirii identității persoanelor

și cadavrelor necunoscute, persoanelor dispărute, precum și pentru asigurarea schimbului automatizat cu sistemele AFIS din statelor membre ale Uniunii Europene în baza Deciziilor 2008/615/JAI și 2008/616/JAI, cu Marea Britanie, precum și cu și Statele Unite ale Americii.

Răspunsul operativ la cererile de cooperare polițienească internațională la nivel european și internațional adresate prin Centrul de Cooperare Polițienească Internațională, impun funcționarea continuă și fără erori a fluxurilor de identificare pe recunoaștere facială și date dactiloscopice.

În prezent, serviciile de mentenanță software se derulează în baza Acordului Cadru de prestare servicii nr. 753226 din 10.06.2024 încheiat cu firma IDEMIA Public Security având o durată de 24 luni.

Lipsa unui nou program de mentenanță software a sistemului AFIS are un impact negativ asupra conexiunilor actuale de nivel național și internațional și identificării persoanelor în cauze penale pe baza amprentelor papilare.

3.2 Obiectivul general la care contribuie prestarea serviciilor

Obiectivul general la care contribuie prestarea serviciilor de mentenanță se circumscrie asigurării gestionării integrate și sustenabile a fluxurilor de date biometrice la nivel național și internațional, prin asigurarea identificării corecte a persoanelor, asigurând totodată un nivel ridicat de securitate internă și respectând totodată obligațiile care decurg din acquis-ul Uniunii Europene și instrumentele internaționale la care România este parte.

3.3 Obiectivul specific la care contribuie prestarea serviciilor

Obiectivul specific la care contribuie prestarea serviciului de întreținere a componentei software a sistemului AFIS este reprezentat de continuarea asigurării funcționării sistemului AFIS la nivel național, respectiv schimbul de informații cu statele membre UE, inclusiv în marja problematicii Schengen privind alertele, calitatea și securitatea datelor în materie de identificare biometrică, precum și asigurarea interoperabilității cu sistemele de informații și cu bazele de date relevante europene sau internaționale.

3.4 Serviciile solicitate și operațiunile cu titlu accesoriu necesar a fi realizate

Nr. crt.	Denumire serviciu	Cantitate Acord-cadru	Cantitate per contract subsecvent
1	Acord-cadru Servicii de mentenanță software pentru sistemul AFIS - 24 luni	Minim 1 lună Maxim 24 luni	Minim 1 lună Maxim 12 luni

3.4.1 Serviciile solicitate

Se vor achiziționa servicii de mentenanță corectivă și preventivă după cum urmează:

1. Servicii de întreținere software pentru sistemul AFIS, pentru următoarele componente software ale sistemului AFIS:

1. MBIS_5.11_MBIS_Full_Release_1.00, inclusiv:
 - toate interfețele de comunicare/schimb de date cu sisteme interne ale IGPR/MAI sau ale partenerilor europeni și internaționali;
 - 69 de licențe Expert pentru utilizatorii finali;
 - 1 licență de administrare;
2. MBSS: 7.5.1;

3. Face Expert: 3.14.1, inclusiv 1 licență pentru utilizatorii finali;
4. MBIS Dashboard: MorphoBIS 5.11.1 ELK 7.8.1;
5. IDAP: 3.1.0;
6. MESA: 2.7.1 – 11 licențe puse la dispoziție și configurate conform prevederilor contractului de furnizare nr. 2538256/29.12.2020;
7. MIMS: 3.9.1 RC2;
8. IDBT v3.49 și licența embeded Oracle 19C;
9. instrumentele software și procedurile de back-up furnizate în cadrul contractului de furnizare nr. 2538256/29.12.2020;
10. Sistem de test și 10 licențe Expert pentru sistemul de test.

Serviciile de mentenanță software vor include toate componentele software ale mediului de producție și mediului de test (inclusiv de pe stații de lucru ale utilizatorilor finali) chiar dacă nu sunt cuprinse în enumerarea anterioară dar au fost livrate în cadrul contractului de furnizare nr. 2538256/29.12.2020.

Ofertantul este de asemenea responsabil de verificarea săptămânală, împreună cu specialiștii Autorității contractante, a back-up-urilor sistemului AFIS și semestrial de verificarea consistenței back-up-urilor printr-o procedură de Restore pe un mediu separat de cel de producție, pus la dispoziție de Autoritatea contractantă.

Ofertantul va face dovada că serviciile de mentenanță vor fi realizate de către personal certificat/autorizat de producătorul/integratorul inițial al soluțiilor software ale sistemului AFIS, respectiv IDEMIA Public Security, să presteze serviciile de mentenanță solicitate în prezentul caiet de sarcini. Certificarea/autorizarea personalului Ofertantului poate fi acordată și de către reprezentanții producătorului/integratorului inițial indicat mai sus. Punerea la dispoziție a documentației de către Autoritatea contractantă, Acordul de Confidențialitate și dovada autorizării/abilitării personalului Ofertantului nu sunt necesare dacă Ofertantul declarat câștigător este producătorul/integratorul inițial al soluțiilor software ale sistemului AFIS.

Ofertantul va informa în scris în cel mai scurt timp, care nu va depăși 24 ore, dacă a detectat probleme/disfuncționalități în cadrul activităților de verificare a back-up-urilor. Activitățile de verificare săptămânală a back-up-urilor precum și aspectele constatate vor fi incluse de Ofertant în raportul lunar de service. Activitățile de verificare a consistenței back-up-urilor prin procedura de Restore și aspectele constatate vor fi incluse de Ofertant în raportul de service aferent lunii în care au fost realizate.

Nu sunt incluse în serviciile de mentenanță componentele software aflate în responsabilitatea IGPR, respectiv:

- software de virtualizare;
- sisteme de operare (Windows și Linux);
- soluție antivirus;
- infrastructura software de back-up (alta decât cea menționată la punctul 9);
- infrastructura de securitate;

Infrastructura hardware (fizică și virtualizată) pe care rulează componentele software ale sistemului AFIS nu este inclusă în serviciile de mentenanță solicitate Ofertantului.

Serviciile de mentenanță software vor viza atât versiunile instalate/configurate la data începerii serviciilor de mentenanță cât și versiunile ulterioare dacă acestea au fost instalate/configurate de către Ofertant pentru a remedia ori preveni disfuncționalități sau pentru a optimiza fluxuri de lucru.

În vederea derulării serviciilor de mentenanță, Autoritatea contractantă va pune la dispoziția Ofertantului care a fost declarat câștigător în urma procedurii de achiziție, pe bază de Acord de Confidențialitate, documentația aferentă soluțiilor informatice pentru care se solicită serviciile de mentenanță.

3.4.2 Criterii de atribuire

Criteriul de atribuire al contractului de achiziție este cel mai **bun raport calitate / preț**.

3.4.3 Disponibilitate, dacă este cazul – *Nu este cazul*

3.5 Extensibilitate/Modernizare, dacă este cazul – *Nu este cazul*

3.6 Garanție

Ofertantul va asigura garanția componentelor software așa cum acestea au fost descrise în cuprinsul prezentului document. Perioada de garanție coincide cu perioada asigurării serviciilor de mentenanță software.

Perioada de suport tehnic oferată este identică cu perioada contractului subsecvent încheiat. Garanția se va aplica asupra tuturor activităților de implementare, dezvoltare și/sau suport realizate de către contractant în timpul derulării contractului.

Ofertantul va prezenta în mod detaliat procedurile folosite în perioada de garanție incluzând (nelimitativ): formulare, roluri și responsabilități, instrumente specifice. Repunerea în funcțiune a sistemului va presupune atunci când va fi cazul și testarea pentru a asigura funcționarea corectă.

Ofertantul va asigura cu titlu gratuit următoarele servicii:

- Remedierea oricărui defect de realizare, instalare și/sau configurare produselor software precum și a deficiențelor de funcționare constatate de către specialiștii Autorității contractante, livrate și instalate conform cerințelor prezentului Caiet de sarcini și specificații tehnice;
- Serviciile de garanție includ constatarea defecțiunii și remedierea ei conform termenelor menționate în cadrul SLA. Remedierea se va face la sediul Autorității contractante;
- Perioada de garanție se majorează cu timpul de nefuncționare a sistemului dacă perioada de nefuncționare depășește 48 de ore consecutive;
- Ofertantul va aplica pe toata durata garanției, toate patch-urile sau actualizările software care duc la remedierea unor disfuncționalități. Aceasta operație se face de comun acord cu Autoritatea contractantă, fără a afecta stabilitatea/funcționalitatea sistemului AFIS;

- Serviciile de mentenanță vor fi asigurate de Ofertant prin personal certificat/autorizat de către producătorul/integratorul inițial al soluțiilor informatice. Certificarea/autorizarea personalului Ofertantului poate fi acordată și de către reprezentanții producătorului/integratorului inițial. Necesitatea certificării/autorizării nu se aplică dacă Ofertantul declarat câștigător este producătorul/integratorul inițial al soluțiilor software.
- Toate intervențiile de mentenanță se realizează conform cerințelor și în limitele indicate în prezentul document. Asigurarea materialelor necesare pentru desfășurarea activităților de intervenție, fără costuri suplimentare din partea Autorității contractante;
- Serviciile de mentenanță includ constatarea defectelor și remedierea lor în conformitate cu nivelele de prioritate menționate mai jos. Remedierea defectelor se va realiza cu respectarea termenelor privind severitatea lor și este exclusiv în responsabilitatea Ofertantului;
- Asigurarea asistenței pentru analiza performanțelor sistemului;
- Raportare către Autoritatea contractantă cu activitățile de mentenanță/suport efectuate de Ofertant;

3.7 Livrare, ambalare, etichetare, transport si asigurare pe durata transportului

Serviciile de mentenanță software vor fi prestate pentru perioada ce face obiectul contractului de mentenanță începând cu data semnării contractului de ambele părți, cu posibilitatea de încetare a acestora, unilateral, cu anunțarea de către Autoritatea contractantă cu 30 de zile în prealabil.

Serviciile de mentenanță software vor fi prestate la adresa Șos. Ștefan cel Mare, nr.13-15, sector 2, București.

Transportul și toate costurile asociate, dacă este cazul, sunt în sarcina exclusivă a Ofertantului.

3.8. Operațiuni cu titlu accesoriu, dacă este cazul - Nu este cazul

3.8.1 Instalare, punere în funcțiune, testare

Ofertantul este responsabil de remedierea deficiențelor software, punerea în funcțiune și testarea funcționalităților sistemului la sediul Autorității contractante, în locul agreat de acesta.

Ofertantul va realiza toate configurările/setările necesare pentru a pune sistemul în funcțiune. Punerea în funcțiune include, de asemenea, toate ajustările și setările necesare pentru a asigura instalarea corespunzătoare, în ceea ce privește performanța și calitatea, cu toate configurațiile necesare pentru o funcționare optimă.

După instalare și punere în funcțiune, Autoritatea contractantă va efectua teste funcționale ale sistemului. Testarea soluției va avea în vedere verificarea fluxurilor informatice, cerințelor funcționale și a interconectărilor descrise în prezentul caiet de sarcini. Ofertantul va efectua pe cheltuiala sa și fără nici un fel de costuri din partea Autorității contractante toate testele pentru a asigura funcționarea sistemului la parametri agreeați.

3.8.2 Instruirea personalului pentru utilizare

Ofertantul va asigura transferul de cunoștințe către echipa Autorității contractante cu privire la actualizările aduse sistemului, la activitățile de administrare și monitorizare a produselor software.

Serviciile de mentenanță pentru sistemul AFIS vor include toate serviciile și costurile aferente prezenței anuale, pe întreaga durată, a 2 reprezentanți ai Autorității contractante la conferința anuală a utilizatorilor sistemelor biometrice ale Producătorului componentelor software ale sistemului AFIS, organizată la nivel național sau internațional.

3.8.3 Mentenanța preventivă și corectivă în perioada post-garanție, după caz - Nu este cazul

Pe durata derulării acordului-cadru, serviciile de mentenanță corectivă și preventivă solicitate coincid ca durată cu perioada de garanție. Serviciile post garanție nu fac obiectul prezentului acord-cadru.

3.8.4 Constrângeri privind locația unde se va efectua livrarea/instalarea

Accesul personalului Ofertantului în locațiile Beneficiarului se va face conform unui calendar aprobat și numai în baza listelor nominale, cu respectarea tuturor măsurilor de securitate fizică și logică aplicabile. Ofertantul va respecta cerințele Beneficiarului privind:

- ❖ controlul accesului fizic (însoțire, badge-uri, registre de acces, interdicții privind introducerea/folosirea de echipamente neautorizate);
- ❖ controlul accesului logic (conturi nominale, autentificare multifactor, segregarea rolurilor, politici de parole, acces just-in-time/just-enough);
- ❖ protecția datelor sensibile și a informațiilor clasificate/confidențiale (NDA, reguli de handling, interdicția extragerii de date/telemetrie în afara perimetrului aprobat);
- ❖ conformitatea cu politicile interne de securitate cibernetică, inclusiv folosirea exclusivă a echipamentelor și mediilor aprobate.

Conectivitatea necesară instalării și operării (rețele de date, segmentări, zone DMZ, VLAN-uri, rute, reguli de firewall) va fi stabilită și validată de către Beneficiar. Orice configurație de rețea sau expunere de servicii către exterior va respecta arhitectura de securitate aprobată, va fi documentată și autorizată anterior implementării. Traficul dintre componentele soluției va fi criptat conform politicilor Beneficiarului, iar accesul la resursele critice va fi jurnalizat și auditat.

Nu este acceptată nici un fel de intervenție de la distanță asupra echipamentelor, aplicațiilor, bazelor de date sau infrastructurii Beneficiarului, toate activitățile de instalare, configurare, administrare, depanare și suport desfășurându-se exclusiv on-site sub supravegherea specialiștilor DCTI, în locațiile Beneficiarului, de către personal autorizat, iar orice diagnosticare sau colectare de evidențe (loguri, rapoarte, dump-uri) se va realiza on-site, transferul acestora în afara perimetrului fiind interzis, cu excepția cazurilor aprobate explicit, documentate și efectuate prin mijloace fizice controlate în locația Beneficiarului.

Orice subcontractare de activități on-site în locațiile Beneficiarului va fi notificată și aprobată în prealabil de către Beneficiar; personalul subcontractorului va respecta aceleași reguli de acces și securitate.

3.9 Mentenanță preventivă și corectivă

Condițiile și cerințele pentru derularea serviciilor de mentenanță corectivă și preventivă ale componentelor software ale sistemului sunt cele menționate în cuprinsul prezentului document și constituie cerințe minime care trebuie îndeplinite de către furnizor.

Suplimentar față de acestea, se vor aplica următoarele prevederi:

- Nu se va realiza nicio prestare de servicii sau de lucrări dacă stabilirea caracteristicilor și/sau specificațiilor acestora nu derivă dintr-o documentație prealabilă (Plan de realizare a mentenanței) acceptate de către Autoritatea contractantă sau pe baza unei comunicări scrise între Autoritatea contractantă – Ofertant.
- Activitățile de mentenanță sunt complementare activităților de garanție și suport.
- Ofertantul trebuie să acopere, fără costuri suplimentare pentru Autoritatea contractantă, și să furnizeze întreaga supervizare, manoperă, asistență tehnică, know-how (transfer de cunoștințe), suport administrativ, materiale, instrumente și transport necesare pentru îndeplinirea în mod eficient a cerințelor de mentenanță.
- Este absolut necesar ca serviciile de mentenanță oferite să aibă atât un caracter proactiv cât și un caracter reactiv. În cadrul acestui tip de servicii, Ofertantul evaluează periodic componentele software pentru a detecta potențiale probleme și pentru a programa imediat intervențiile necesare care vor preveni orice degradare a condițiilor de funcționare.
- Toate activitățile de mentenanță prestate vor fi incluse într-un raport lunar de mentenanță.
- Audit - Are ca scop, pe de o parte, verificarea faptului că toate componentele software ale sistemului AFIS își păstrează caracteristicile inițiale și sunt în continuare în parametrii de funcționare corespunzători și, pe de altă parte, asigurarea întreținerii preventive. Auditul va viza sistemele de producție și de test și se va realiza semestrial la sediul Autorității contractante. Se are în vedere prevenirea oricărui inconvenient sau întrerupere în funcționarea fiecărei componente. Auditul se efectuează fără afectarea funcționalităților sistemului iar activitățile derulate și aspectele constatate vor fi incluse într-un raport semestrial de audit. Asigurarea cu materialele și echipamentele utilizate în activitatea de mentenanță revine exclusiv în sarcina Ofertantului.
- Monitorizarea update-urilor și patch-urilor pentru toate software-urile implementate; Evaluarea relevanței și a impactului aplicării update-urilor și patch-urilor; Crearea de rapoarte ce descriu situația observată, inclusiv cea derivată din serviciile de mentenanță prestate;
- Verificarea (la solicitarea Autorității contractante) a valorilor normale a parametrilor de funcționare (consistența bazelor de date, viteza de răspuns, diverse optimizări în funcție de necesități).
- Rezolvarea incidentelor datorate erorilor de utilizare a modulelor/aplicațiilor din cadrul sistemelor;
- Sprijin pentru echipele tehnice și de management ale Autorității contractante în ședințele tehnice cu alte autorități naționale/internaționale cu ale căror aplicații se interconectează sistemul sau cu integratori de sisteme terți.
- La solicitarea Autorității contractante, Ofertantul va dezvolta și va pune la dispoziția acesteia scripturi/aplicații pentru realizarea unor corecții automate de date.
- Această necesitate poate să apară în situația în care se identifică probleme de calitate a datelor cauzate de funcționarea incorectă a soluției informatice sau de alte probleme apărute în sistemele cu care soluția informatică se interconectează; În toate cazurile, Ofertantul va analiza

și va prezenta Autorității contractante impactul activităților de corecție a datelor și o estimare privind durata activităților;

- Ofertantul va desfășura totodată activitățile de corectare a datelor; Ofertantul va descrie detaliat, în oferta tehnică, serviciile de mentenanță pentru toate componentele software ale sistemului.

3.10 Suport tehnic

Pentru managementul activităților de suport, Ofertantul va organiza o structură de help-desk / ticketing, care va permite înregistrarea incidentelor semnalate de structura de suport de nivel 1 a Autorității contractante și apoi va gestiona toate activitățile de remediere necesare, până la rezolvarea incidentului și primirea confirmării în acest sens din partea Autorității contractante.

Nivelul de severitate al incidentului va fi propus de către Autoritatea contractantă în momentul raportării incidentului și se poate modifica în timp.

Structura de help-desk organizată de către Ofertant va constitui unicul punct de raportare și de urmărire a incidentelor între Ofertant și Autoritatea contractantă. În acest scop, structura de help-desk/aplicația de ticketing va putea fi apelabilă direct din aplicația web-based pusă la dispoziție de Ofertant prin telefon și email.

Serviciul de help-desk/aplicația de ticketing al Ofertantului va utiliza un instrument de înregistrare și de management al incidentelor care va înștiința Autoritatea contractantă asupra stadiului rezolvării incidentului, astfel încât acesta să poată controla în mod independent performanța serviciilor de suport și respectarea criteriilor de performanță solicitate.

Nivelul 1 este în sarcina Autorității contractante și va asigura:

- preluarea apelurilor de suport de la nivel central, teritorial și din afara țării și clasificarea în funcție de severitate;
- înregistrarea și diagnosticarea apelurilor de suport înainte ca acestea să fie transferate spre rezolvare structurilor de suport ale Ofertantului;
- transferarea incidentului spre rezolvare către Ofertant conform regulilor de înregistrare a incidentului în sistemul de help-desk/aplicația de ticketing al acestuia.
- punerea la dispoziție a informațiilor necesare pentru corecta identificare și rezolvare a incidentului;

Nivelurile 2 și 3 sunt asigurate de către Ofertant și vor asigura:

- preluarea incidentele semnalate de structura de suport de nivel 1 a Autorității contractante și apoi vor gestiona toate activitățile de remediere necesare, până la rezolvarea incidentului și primirea confirmării în acest sens din partea Autorității contractante.

Service Level Agreement

Urmărirea incidentelor:

Persoana desemnată ca punct de contact din partea Autorității contractante va lansa un incident. Administratorul de Servicii al Ofertantului va primi o notificare pe email/aplicație de ticketing/help-desk. Fiecare incident va avea atașat un nivel de prioritate (definite în tabelul de mai jos) care să reflecte impactul problemei asupra funcționării sistemului.

Nivelul de prioritate poate fi modificat cu acordul părților în funcție de evoluția incidentului.

Ofertantul poate să își rezerve dreptul de a modifica un nivel de prioritate a incidentului, dar cu anunțarea în avans a echipei Autorității contractante. Serviciile de Suport vor fi prestate sub incidența Clauzelor de Confidențialitate.

Asistența este de tipul on-site (numai la sediul central al Autorității contractante).

Definițiile nivelurilor de prioritate sunt cele de mai jos:

- **Urgent** - Impact Major asupra funcționării sistemului AFIS Problema împiedică desfășurarea activității instituției, activitate este serios afectată și nu mai poate continua, pierderea funcționalităților devenind critică.
- **Critic** - Impact Semnificativ asupra funcționării sistemului. Problema împiedică desfășurarea în condiții normale a activității utilizatorilor. Nici o soluție alternativă nu este disponibilă, iar activitatea utilizatorilor poate totuși continua, însă într-un mod restrictiv.
- **Major** - Impact Mediu asupra funcționării sistemului AFIS Problema afectează la nivel mediu funcționalitățile sistemului.
- **Minor** - Impactul reprezintă un inconvenient care necesită soluții alternative pentru refacerea funcționalităților Impact Minim asupra funcționării sistemului. Problema nu afectează funcționalitățile sistemului. Rezultatul este o eroare minoră care nu împiedică desfășurarea în bune condiții a activității utilizatorilor.

În cazul incidentelor cu nivel de prioritate „urgent”, „critic” și „major” asistența va fi asigurată 24x7, fiind disponibilă până când problema va fi rezolvată.

Pentru aceasta, Autoritatea contractantă va furniza o persoană de contact, disponibilă 24x7, care să furnizeze informații, să testeze soluții și să aplice soluțiile furnizate.

Pentru incidentelor cu nivel de prioritate „minor” suportul va fi asigurat în zilele lucrătoare în intervalul orar 08:00-16:00.

Ofertantul va distribui un inginer de sistem la locația Autorității contractante într-un program de lucru 08.00 a.m. – 04.00 p.m. de luni până vineri pentru intervenții imediate și monitorizarea funcționării optime a sistemului.

În afara programului de lucru, Ofertantul va respecta următorii timpi de răspuns, în corelație cu nivelul de prioritate:

Nivel prioritate	Timp raspuns	Timp remediere Temporara/Alternativa	Timp de remediere	Orar functionare h/z
Urgent	1 ora	4 ore	8 ore	24x7
Critic	1 ora	8 ore	16 ore	24x7
Major	1 ora	24 ore	48 ore	24x7
Minor	12 ore	Best effort	Best effort	8x16

Timpii de mai sus sunt calculați din momentul în care Ofertantul a fost înștiințat de apariția problemelor. Nerespectarea timpilor de mai sus dă dreptul Autorității contractante de a solicita penalități/daune interese în conformitate cu clauzele contractuale.

Corectarea/rezolvarea unei probleme va asigura revenirea la funcționalitatea existentă înainte de apariția problemei sau va implementa o soluție alternativă temporară, propusă de echipa de suport tehnic și aprobată de echipa Autorității contractante. În ambele cazuri este necesară asigurarea funcționalității depline a sistemului. Menținerea soluției alternative nu poate depăși 90 de zile de la momentul implementării cu excepția cazului când Autoritatea contractantă își dă acordul expres pentru extinderea acestei perioade.

Definițiile descrise mai jos se vor aplica la Service Level Agreement:

- **Timp de Răspuns:** Timpul scurs din momentul în care Ofertantul a fost înștiințat de apariția problemelor și răspunsul primit de Autoritatea contractantă din partea echipei de suport tehnic. Aceasta acțiune se va desfășura prin e-mail/telefon/aplicație de ticketing sau help-desk.
- **Timp de Remediere:** Durata de timp până la implementarea soluției finale sau, în lipsa identificării imediate a acesteia, până la implementarea unei soluții alternative temporare.

- SLA: Service Level Agreement identifică funcționalitățile și definește procesele care implica livrarea de către Ofertant a diferitelor servicii de suport către Autoritatea contractantă.

- Suport: E-mail/telefon/aplicație de ticketing sau help-desk puse la dispoziție de Ofertant pentru a ajuta Autoritatea contractantă în rezolvarea problemelor apărute. Soluția adoptată va avea un mecanism de confirmare a sesizărilor.

3.11 Atribuțiile și responsabilitățile Părților

Contractantul are obligația de a începe executarea contractului în cel mai scurt timp posibil, de la data semnării contractului de către ambele părți contractante.

Serviciile furnizate în baza contractului sau, dacă este cazul, în oricare fază a acestuia prevăzută a fi terminată într-o perioadă stabilită în contract (grafic de furnizare a livrabilelor, graficul de plăți) trebuie finalizate în termenul convenit de părți, termen care se calculează de la data intrării în vigoare a contractului.

Serviciile furnizate în baza contractului sau, dacă este cazul, în oricare fază a acestuia prevăzută a fi terminată într-o perioadă stabilită în graficul de livrare, trebuie finalizate în termenul convenit de părți, termen care se calculează de la data începerii furnizării acestora.

În cazul în care intervin motive de întârziere care nu se datorează Contractantului, sau apar alte circumstanțe neobișnuite susceptibile de a surveni, altfel decât prin încălcarea contractului de către Contractant, îndreptățesc Contractantul de a solicita prelungirea perioadei de furnizare a produselor sau a oricărei faze a implementării soluției, atunci părțile vor revizui, de comun acord, termenul de livrare și vor semna un act adițional.

Dacă pe parcursul îndeplinirii contractului Contractantul nu respectă graficul de furnizare al livrabilelor, acesta are obligația de a notifica acest lucru, în timp util, Autoritatea/entitatea contractantă. Modificarea datei/perioadelor de prestare se face cu acordul părților, dacă acest lucru este permis de clauzele Contractului, cu toate actele adiționale ale acestuia, prin act adițional, cu respectarea prevederilor legale în vigoare la data încheierii acestuia. Acest lucru nu limitează dreptul Autorității/entității contractante de a solicita penalități Contractantului dacă întârzierea a survenit din culpa acestuia.

Chiar dacă Autoritatea/entitatea contractantă este de acord cu o prelungire a termenului de livrare, orice întârziere în îndeplinirea contractului din vina Contractantului dă dreptul Autorității/entității contractante de a solicita penalități.

4. Documentații ce trebuie furnizate Autorității/entității contractante în legătură cu serviciile

Pe durata prestării serviciilor de mentenanță software, Ofertantul va pune la dispoziția Autorității contractante:

- Rapoarte lunare de mentenanță;
- Pentru sistemul AFIS - Rapoarte semestriale de audit ale sistemelor de producție și de test;

De asemenea, Ofertantul va elabora și preda către Autoritatea contractantă actualizări ale manualelor și documentațiilor tuturor produselor software ale sistemului AFIS ce fac obiectul serviciilor de mentenanță, destinate administratorilor și utilizatorilor, ori de câte ori va fi necesar.

5. Recepția serviciilor

Recepția serviciilor se va desfășura la sediul Autorității contractante din Șos. Ștefan cel Mare, nr.13-15, sector 2, București, de către o comisie formată din reprezentanții Autorității contractante și în prezența reprezentanților Ofertantului pe baza unui proces verbal semnat de ambele părți, care va avea unul din următoarele rezultate:

- a) acceptat;
- b) refuzat.

Recepția cantitativa și calitativa se va face lunar în baza comunicării transmise de Autoritatea contractanta și va consta în:

- verificarea serviciilor prestate de furnizor realizata de catre reprezentanții Autorității contractante;
- verificare îndeplinirii cerințelor caietului de sarcini și specificații tehnice;
- încheierea procesului verbal de recepție cantitativa și calitativa lunar.

Nu se admit neconcordanțe între serviciile prestate și specificațiile tehnice din caietul de sarcini.

6. Modalități și condiții de plată

Contractantul va emite câte o factura lunar, pe baza serviciilor prestate, în baza contractului. Facturile vor avea menționate numărul contractului, datele de emiteră și de scadență ale facturii respective.

Facturile vor fi emise după semnarea de către Autoritatea contractanta a procesului verbal de recepție calitativa și cantitativa lunar. Procesul verbal de recepție cantitativa și calitativa lunar va însoți factura și reprezintă elementul necesar realizării plății, împreună cu raportul lunar de mentenanță.

Plata serviciilor prestate lunar se face în termen de 30 de zile de la data descărcării/primirii facturii conform legislației din România la sediul autorității contractante, și în baza facturii și a documentelor care atestă recepția cantitativa și calitativa, în contul de trezorerie/bancar al Contractantului.

Plățile serviciilor prestate lunar se fac în baza facturilor lunare și a documentelor care atestă recepțiile cantitative și calitative lunare, în contul de trezorerie/bancar al Contractantului.

Recepțiile parțiale nu reprezintă temei pentru emiteră facturii respectiv efectuarea plății.

În cazul în care, Contractantul nu își îndeplinește la termen obligațiile asumate prin contract sau le îndeplinește necorespunzător, atunci Autoritatea contractanta are dreptul de a percepe dobânda legală penalizatoare prevăzută la art. 3 alin. 2 indice 1 din O.G. nr. 13/2011 privind dobânda legală remuneratorie și penalizatoare pentru obligații bănești, precum și pentru reglementarea unor măsuri financiar-fiscale în domeniul bancar, cu modificările și completările ulterioare. Dobânda se aplică la valoarea contractului pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de valoarea contractului.

În cazul în care Autoritatea contractanta, din vina sa exclusivă, nu își îndeplinește obligația de plată a facturii în termenul de 30 zile de la data descărcării/primirii facturii în condițiile caietului de sarcini, Contractantul are dreptul de a solicita plată dobânzii legale penalizatoare, aplicată la valoarea plății neefectuate, în conformitate cu prevederile art. 4 din Legea nr. 72/2013 privind măsurile pentru combaterea întârzierii în executarea obligațiilor de plată a unor sume de bani rezultând din contracte încheiate între profesioniști și între aceștia și autorități contractante, dar nu mai mult decât valoarea plății neefectuate, care curge de la expirarea termenului de plată.

6.1. Contractul încetează:

- a) de drept, prin atingerea la termen, prin acordul de voință al părților semnatare, materializat în scris, prin act adițional la contract;
- b) prin denunțare unilaterală, în situațiile prezentate;
- c) în cazul nerespectării obligațiilor asumate prin contract de către una din părți;
- d) în caz de acțiune a forței majore pentru o perioadă mai mare de 3 luni, care face imposibilă pentru părțile semnatare, executarea obligațiilor asumate prin contract.

6.2. Autoritatea contractantă își rezervă dreptul de a denunța unilateral contractul aflat în derulare, în una din următoarele situații:

- a) contractantul se află, la momentul atribuirii contractului, în una din situațiile care ar fi determinat excluderea sa din procedura de atribuire potrivit art. 164-167 din Legea nr. 98/2016;
- b) contractul nu ar fi trebuit să fie atribuit contractantului, având în vedere o încălcare gravă a obligațiilor care rezultă din legislația europeană relevantă și care a fost constatată printr-o decizie a Curții de Justiție a Uniunii Europene.

7. Cadrul legal care guvernează relația dintre Autoritatea/entitatea contractantă și Contractant (inclusiv în domeniile mediului, social și al relațiilor de muncă)

Ofertantul devenit Contractant 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:

- i. *Convenția nr. 87 a OIM privind libertatea de asociere și protecția dreptului de organizare;*
- ii. *Convenția nr. 98 a OIM privind dreptul de organizare și negociere colectivă;*
- iii. *Convenția nr. 29 a OIM privind munca forțată;*
- iv. *Convenția nr. 105 a OIM privind abolirea muncii forțate;*
- v. *Convenția nr. 138 a OIM privind vârsta minimă de încadrare în muncă;*
- vi. *Convenția nr. 111 a OIM privind discriminarea (ocuparea forței de muncă și profesie);*
- vii. *Convenția nr. 100 a OIM privind egalitatea remunerației;*
- viii. *Convenția nr. 182 a OIM privind cele mai grave forme ale muncii copiilor;*
- ix. *Convenția de la Viena privind protecția stratului de ozon și Protocolul său de la Montreal privind substanțele care epuizează stratul de ozon;*
- x. *Convenția de la Basel privind controlul circulației transfrontaliere a deșeurilor periculoase și al eliminării acestora (Convenția de la Basel);*
- xi. *Convenția de la Stockholm privind poluanții organici persistenți (Convenția de la Stockholm privind POP);*
- xii. *Convenția de la Rotterdam privind procedura de consimțământ prealabil în cunoștință de cauză, aplicabilă anumitor produși chimici periculoși și pesticide care fac obiectul comerțului internațional (UNEP/FAO) (Convenția PIC), 10 septembrie 1998, și cele trei protocoale regionale ale sale.*

8. Managementul/Gestionarea Contractului și activități de raportare în cadrul Contractului, dacă este cazul – Nu este cazul