

Vizualizare anunt

📄 PUBLICAT
📌 NR ANUNT: ADV1404187
📌 TIP ANUNT: CUMPARARI DIRECTE
📅 DATA CREARE: 01.02.2024 09:39
📅 DATA PUBLICARE: 01.02.2024 09:43

DATE IDENTIFICARE AUTORITATE CONTRACTANTA

Denumire oficiala: SECTOR 3 (PRIMARIA SECTOR 3 BUCURESTI) CIF: 4420465

Adresa: Strada Dudești, Nr. 191, Sector: 3 Tara: Romania

Tel: +40 741717954 Fax: +40 213180336 E-mail: corina.judele@primarie3.ro Punct(e) de contact: Corina Judele In atentia: : ROBERT SORIN
NEGOITA

ANUNT

Denumire contract:

Mentenananta „Modul dispecerat pentru gestionarea sesizarilor cetatenilor si alocarea echipajelor in teren”

Data limita depunere oferta:
06.02.2024 16:00

Tip anunt: Tip contract: 72250000-2 - Servicii pentru sisteme si servicii Cod si denumire CPV: asistenta (Rev.2)

Valoare estimata: 104.400,00 Caiet de sarcini: 36. Caiet de sarcini + formulare-
 semnat.pdf.p7m
RON

Descriere contract:

Autoritatea contractantă intenționează să achiziționeze servicii având ca obiect: "Mentenananta „Modul dispecerat pentru gestionarea sesizarilor cetatenilor si alocarea echipajelor in teren” conform documentației de atribuire anexată la prezentul anunt. Valoarea estimată totală pentru perioada mai 2024- aprilie 2025 este de 124.236 lei (inclusiv TVA), din care 19.836 lei (TVA), 104.400 lei (exclusiv TVA), din care : - 82.824 lei (valoarea inclusiv T.V. A.), 13.224 lei (valoarea T.V.A), 69.600 lei (valoarea exclusiv TVA) pentru 8 lu

Conditii referitoare la contract:

În cazul în care, din vina sa exclusivă, prestatorul nu reușește să își îndeplinească obligațiile asumate, atunci achizitorul are dreptul de a deduce din valoarea contractului dobânda legală penalizatoare prevăzută la art. 3 alin. (2^1) din Ordonanța Guvernului nr. 13/2011 privind dobânda legală reineratorie și penalizatoare pentru obligații bănești, precum și pentru reinerimentarea unor măsuri financiar-fiscale în domeniul bancar, aprobată prin Legea nr. 43/2012, cu completările ulterioare. Dobânda legală penaliza

ni pe 2024, începând cu luna mai 2024; și - 41.000 lei (valoare inclusiv T.V.A.), 6.612 lei (valoare T.V.A.), 34.800 (valoare exclusiv T.V.A.), pentru 4 luni pe anul 2025 (ianuarie-aprilie 2025);

Vizualizare anunt

 PUBLICAT  NR. ANUNT: ADV1404187

 TIP ANUNT: CUMPARARI DIRECTE

 DATA

SEAP

toare se aplică pentru fiecare zi de întârziere, până la îndeplinirea efectivă a obligațiilor. În cazul în care, din vina sa exclusivă, achizitorul nu își onorează facturile în termenul stabilit, prestatorul are dreptul de a solicita plata dobânzii legale penalizatoare aplicate la valoarea plății neefectuate, în conformitate cu 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 autoritatea creatoare de obligații, pentru îndeplinirea efectivă a obligațiilor, până la îndeplinirea efectivă a obligațiilor. Achizitorul își rezervă dreptul de a renunța la contract, printr-o notificare scrisă adresată furnizorului fără nicio compensație, dacă acesta din urmă intră în insolvență, cu condiția ca această anulare să nu prejudicieze sau să afecteze dreptul la acțiune sau despăgubire pentru prestator. În acest caz, prestatorul are dreptul de a pretinde numai plata corespunzătoare pentru partea din contract act îndeplinită până la data denunțării unilaterale a contractului.

Criterii de atribuire:

Prețul cel mai scăzut

Conditii de participare:

Ofertanții, terții susținători și subcontractanții NU trebuie să se regasească în situațiile prevăzute la art. 164, 165 și 167 din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice. Ofertanții au obligația ca împreună cu documentele de calificare, propunerea tehnică și propunerea financiară să prezinte Declarația privind neîncadrarea în prevederile art. 59 și art. 60 din Legea nr. 98/2016. Conform art. 21 alin. (5) din HG nr. 395/2016, persoanele ce dețin funcții de decizie din cadrul A.C. sunt: ROBERT SORIN NEGOIȚĂ, ROXANA MARIANA CÎRȘTEA, GEORGIANA LILIANA PREDILĂ, GEORGETA VIȘAN, NICOLETA GHENEA, MELISSA-MĂDĂLINA HAJ ABDO, GABRIEL ALEXANDRU ȘIRBU, GHEORGHE ȘERBAN, RĂZVAN PÂRVU, LEONARD CRISTACHE, CĂTĂLIN A TOMA, CORALIA GEORGIANA FILIP, OLIMPIA VASILICA STANCA, ANDREI VIȘAN MILITARU, DANIELA DINUȚI, ȘTEFANIA IACOB, MARIA-SILVIA POPESCU, NICOLETA PLĂCINTE, CRISTINA TĂNASE, VIOLETA ANCUȚA NETEA; CĂTĂLINA PAULA LUPU, RUXANDRA - MURA - ANA SAVA, CORINA ELENA JUDELE, RADU ALEXANDRU MUNTEANU, OANA MARIA MEHEDINȚEANU, IUSTINIAN PATRICIU STOIAN, ANDRA ȘERBAN, CĂTĂLIN IONUȚ TUDOR, CARMEN MARIA BORCAN, FLORINA-ALEXANDRA ONCIOIU, MARIAN SILVIU CHIVU, PAUL LAURENȚIU ȘTEFAN, DAN COMĂNESCU, IZABELA ADINA PINTILIE, MARIUS CORNEL CONSTANTINESCU, SILVIA CAMELIA PĂUNESCU. Încadrarea într-una din situațiile prevăzute mai sus duce la excluderea operatorului economic din prezenta procedură. Oferta trebuie să cuprindă documente

tele de calificare mai sus menționate, propunerea tehnică, propunerea financiară. Nedepunerea tuturor documentelor solicitate prin prezentul anunț de publicitate și documentația de atribuire duce la excluderea operatorilor economici.

Informații suplimentare:

✓ Vizualizare și publicare se pot face și pe site-ul www.primarie3.ro, Informații utile-Achiziții publice - Anunțuri de publicitate/ADV și cuprind formularele necesare întocmirii ofertei și materialul de depunere în SEAP documentația de calificare, după depunerea numărului de publicitate și a obiectului procedurii. În cazul în care termenul de depunere este anterior zilei de depunere în SEAP, se vor aplica prevederile Art. 64. - (7) Ofertă depusă la ora 16.00, la adresa de email: oferteachizitii@primarie3.ro cu specificarea numărului de publicitate și a obiectului procedurii. În cazul în care termenul de depunere este ulterior zilei de depunere în SEAP, se vor aplica prevederile Art. 64. - (7) Ofertă depusă după data și ora-limită de depunere a ofertelor sau la o altă adresă decât cea precizată în anunțul de participare se returnează fără a fi deschisă operatorului economic care a depus-o” din Hotărârea nr. 395/2016 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor referitoare la atribuirea contractului de achiziție publică/acordului-cadru din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice. După evaluarea ofertelor, ofertantul declarat câștigător va depune documentele postate electronic și în original, la Serviciul Consiliere și Îndrumare din Calea Dudești nr. 191, Sector 3, București, la o dată ulterioară stabilită de comisia de evaluare. Ofertantul a cărui ofertă a fost declarată câștigătoare în urma evaluării ofertelor, va posta în catalogul electronic de produse/servicii/lucrări în SEAP la adresa licitatie.ro, oferta sa, în termen de 24 de ore de la primirea comunicării privind rezultatele evaluării, urmând ca autoritatea contractantă să acceseze catalogul SEAP în vederea încheierii achiziției directe. Contractul se va încheia numai după aprobarea sumelor necesare derulării contractului în bugetul local al Sectorului 3, pe anul 2024.

LISTA VERSIUNI ANUNT PUBLICITAR



18398/18.01.2024

Aprobat,
PRIMAR
Robert Sorin Negoită



CAIET DE SARCINI

Mentenanță modul Dispecerat pentru gestionarea sesizărilor cetățenilor și alocarea echipajelor în teren

Caietul de sarcini face parte integrantă din documentația de atribuire, conține ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează de către fiecare ofertant propunerea tehnică și conține specificațiile tehnice minime și obligatorii pe care ofertanții interesați trebuie să le aibă în vedere la elaborarea ofertelor tehnice.

Contractul se va încheia numai cu condiția aprobării sumelor necesare derulării contractului în bugetul local al Sectorului 3, pe anul 2024.

1. DEFINIȚII

Definițiile aplicabile în contextul serviciilor de mentenanță asigurate de prestator :

- **Suport** - se va înțelege asigurarea de către Prestator a suportului tehnic pentru utilizarea pachetului de programe și rezolvarea posibilelor erori privind funcționarea *Modulului Dispecerat pentru gestionarea sesizărilor cetățenilor și alocarea echipajelor în teren*.
- **Mentenanță** - reprezintă modificările minore aduse programului (*aplicației*) prin introducerea unor noi funcții, repararea unor defecte (*bugs*), adaptarea aplicației pentru a urmări modificările legislative ce pot apărea (*modificările vor fi introduse în aplicație în maximum 30 de zile de la publicarea lor în Monitorul Oficial sau a normelor de aplicare, unde este cazul*), respectiv operațiuni de întreținere și actualizare a sistemului în vederea asigurării parametrilor optimi de funcționare, acțiuni realizate cu scopul de a repara și înlătura defecte și/sau erori de proiectare, programare sau impementare.
- **Timp de Raspuns** - timpul scurs de la contactul inițial și raspunsul primit de către Autoritatea Contractanta din partea echipei Prestatorului. Aceasta interacțiune se va derula prin intermediul serviciului de tip helpdesk, telefon sau e-mail.
- **Timp de Diagnosticare** - timpul pe care Prestatorul îl estimează ca fiind necesar pentru diagnosticarea incidentului.
- **Timp de Remediere** - durata de timp necesară pentru implementarea soluției finale (*cea care elimină definitiv defecțiunea care a generat procesul de remediere*).
- **Timp pentru Soluție Provizorie** - durata de timp necesară pentru a repune aplicația în producție, fără a avea neapărat o soluție finală.
- **Timp de Remediere pentru Soluția Finală** - timp necesare livrării unei soluții finale pentru remedierea incidentului. Include timpii de diagnosticare și de implementare a unui cod de lucru, respectiv de livrare a soluției finale.
- **Soluție Provizorie (Temporară)** - o modificare adusă sistemului, procedurilor sau datelor în scopul evitării procedurii erorilor, astfel încât aplicația să fie din nou funcțională, cu sau fără rezolvarea cauzei reale a incidentului.



- **SLA (Service Level Agreement)** - timpi de răspuns la incidente, clasificare/denumire/tip incident, respectiv parametrii de furnizare a serviciilor de mentenanță asociate.

2. DATE GENERALE

2.1. Autoritatea contractantă :

PRIMĂRIA SECTORULUI 3 A MUNICIPIULUI BUCUREȘTI cu sediul in București, Calea Dudesti nr. 191, Sector 3, cod poștal 031084

2.2 Obiectivul proiectului

Modulul Dispecerat pentru gestionarea sesizarilor cetatenilor si alocarea echipajelor in teren a fost dezvoltata in baza sedintelor de analiza desfasurate in prezenta reprezentantilor Serviciului Dispecerat , a cerintelor acestora si a caietului de sarcini.

Obiectul contractului îl constituie prestarea de servicii de mentenanță astfel:

1. Servicii de *mentenanță corectivă*, respectiv:

- Prestarea de servicii de remediere, de îndepărtare a “bug-urilor” (eroare de program) apărute în exploatare
- Remodelarea rapoartelor sau listelor conform modificărilor legislative

Prestatorul va asigura instalarea și configurarea modulelor noilor versiuni ale aplicației, precum și recuperarea/ restaurarea datelor afectate de erorile de program.

2. Servicii de *mentenanță adaptivă*, respectiv efectuarea unor schimbări în sistem constând în adaptarea la schimbările legislative intervenite și care nu presupune refacerea de structură existentă la data semnării contractului. Modificarea aplicației datorate schimbărilor legislative se va implementa astfel încât să permită lucrul conform noilor prevederi în momentul intrării acestora în vigoare.

3. Servicii de *mentenanță perfectivă* – respectiv beneficiarul poate solicita prestatorului modificarea aplicației software, în sensul adaptării, adăugării sau extensiei aplicației, pe bază de comandă fermă, urmare a unui deviz aprobat și acceptat de ambele părți.

4. Servicii de *mentenanță preventivă* – care se efectuează cu scopul diminuării substanțiale a posibilităților de defectare a sistemului, prin menținerea sistemului prin menținerea modului de exploatare.

Mentenanța preventivă va include:

1. Estimarea spațiului de stocare a datelor pentru evitarea fragmentării discurilor;
2. Verificarea înregistrărilor cu mesaje de avertizare și eroare generate de aplicație sau de sistemul de operare și baza de date cu referire la aplicație, pentru identificarea unor manifestări anormale, nepercepute de utilizator, în scopul remedierii acestora;
3. Arhivarea și protejarea datelor care nu mai sunt curente dar sunt relevante pentru sistem sau pentru beneficiar;
4. Sesizarea unor practici de folosire incorectă de către utilizator a aplicației, care ar putea crea probleme în funcționarea sistemului, și emiterea de recomandări pentru eliminarea acestor practici



Conform a celor menționate mai sus, prestatorul va asigura, în favoarea beneficiarului, următoarele servicii, astfel încât acesta din urmă să beneficieze într-un timp cât mai scurt de informațiile necesare activității curente, cu un grad sporit de acuratețe:

- Adaptarea modului la modificările legislative în cel mai scurt timp posibil;
- Reinstalări parte de server a aplicației dacă s-a defectat sau se înlocuiești serverul fizic;
- Reconfigurări dacă se adaugă componente noi la server;
- Diagnosticări și depanări ale aplicației informatice;
- Servicii de tip "help-desk" (utilizând o platformă online de înregistrare a sesizărilor și urmărirea rezolvării acestora pe baza unui tichet primit de depunătorul sesizării)

2.3 Procedura de achiziție

Caietul de sarcini face parte integrantă din documentația de atribuire, conține ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează de către fiecare ofertant propunerea tehnică și conține specificațiile tehnice minime și obligatorii pe care ofertanții interesați trebuie să le aibă în vedere la elaborarea ofertelor tehnice.

În formularea ofertei tehnice se vor regăsi asumate integral și obligatoriu toate elementele componente (sintaxe și fraze) ale acestui Caiet de Sarcini, Ofertantul introducând în oferta asumarea integrală a tuturor capitolelor existente, atât a celor generale, cât și a celor cu specificații tehnice cu respectarea tuturor cerințelor cerute. Oferta va fi formulată sub forma unui tabel matrice comparativă (compilanta) având în partea stângă toate cerințele existente în acest Caiet de Sarcini, iar în partea dreapta, în paralel, asumarea sau propunerea tehnică aferentă. Oferta tehnică va fi transmisă obligatoriu către Autoritatea Contractantă atât în format semnat și ștampilat (pdf) cât și în format editabil (word sau echivalent) nesemnat (draft) pentru a se da posibilitatea unei analize mai rapide în finalizarea grilelor de evaluare din cadrul procedurii.

Ofertantul își va asuma prin propunerea tehnică, în mod clar și concis, respectarea tuturor cerințelor (formate din toate elementele componente –sintaxe și fraze) din prezentul Caiet de Sarcini. Vor fi luate în considerare numai ofertele care îndeplinesc ad litteram toate cerințele prevăzute de Caietul de Sarcini și oferite așa cum este solicitat la acest punct.

Autoritatea contractantă se așteaptă să regăsească în cadrul ofertelor descrierea completă a modalității în care serviciile oferite respecta cerințele solicitate prin acest Caiet de Sarcini. Lipsa acestei descrieri va pune Autoritatea contractantă în imposibilitatea de a verifica respectarea cerințelor, ceea ce va conduce la respingerea ofertei ca neconformă.

De asemenea, prezentarea unei oferte de tip copy/paste a prevederilor prezentului Caiet de Sarcini, fără ca acesta să fie însoțită de o asumare completă a modalității efective în care respectiva cerințelor solicitate la fiecare capitol și subcapitol, va duce la respingerea ofertei ca neconformă, considerându-se faptul că Ofertantul nu înțelege, respecta sau își asuma respectivele mențiuni, solicitări sau cerințe.

2.4 Descriere modul

Scopul modului este de a gestiona sesizările primite la Dispecerat, de a alocă sesizările patrulelor din teren în funcție de organizarea dispozitivului din ziua respectivă.

Principalele avantaje ale utilizării modului sunt:

- Interfața prietenoasă și intuitivă
- Evidența sesizărilor



- Alocarea sesizărilor patrulilor din teren
- Conectarea cu Infocet pentru primirea sesizărilor online de la Dispecerat
- Cautare după anumiți parametri a sesizărilor și afișarea acestora care corespund filtrelor setate

Modulul oferă următoarele funcționalități:

- Înregistrarea informațiilor sesizărilor primite la Dispecerat prin intermediul apelului telefonic
- Preluarea în mod automat din Infocet a sesizărilor online repartizate către Dispecerat
- Completarea domeniilor de activitate din lista de valori predefinită
- Completarea categoriei sesizării din lista de valori predefinită
- Completarea sursei sesizării din lista de valori predefinită
- Afișarea hărții și localizarea exactă a adresei, afișarea coordonatelor GPS
- Afișarea patrulilor disponibile în teren la data și ora sesizării
- Alocarea sesizării către patrulile din teren în funcție de data, ora, domeniu, categorie și patrulile disponibile
- Posibilitatea de setare a stării sesizării, diferențiat, pe fiecare structură participantă la proces: Dispecerat, Patrula din teren
- Posibilitatea adăugării unei rezoluții diferențiat, pe fiecare structură participantă la proces: Dispecerat, Patrula din teren
- Posibilitatea de adăugare a fișierului audio cu înregistrarea convorbirii telefonice dintre petent și persoana de la Dispecerat care a preluat sesizarea
- Posibilitatea de încărcare de imagini și fișiere
- Posibilitatea de completare a informațiilor de către polițiștii aflați pe teren ca urmare a intervenției la fața locului
- Modulul a fost dezvoltat pentru accesare pe dispozitive mobile: tablete
- Funcționalități specifice utilizării tabletei: astfel, la primirea unei noi sesizări, se afișează o notificare pe tableta.
- Completarea zilnică a organizării dispozitivului diferențiat pe birouri, ture, activități
- Completarea patrulilor, a programului, a automobilelor, a polițiștilor, a uniformelor, a activităților
- Generarea documentului cu organizarea zilnică a dispozitivului
- Raport de activitate pentru fiecare utilizator în parte
- Administrare – meniu la care au acces utilizatorii cu drepturi de administrare a modulului. De aici se întretin (activează, actualizează) utilizatorii, rolurile, drepturile, precum și listele de valori care reprezintă surse de date pentru anumite câmpuri ale documentelor modulului.
- Link-uri directe pentru: modificarea parolei de către utilizator, HelpDesk (platforma prin intermediul căreia utilizatorii au posibilitatea transmiterii oricărei probleme apărute ca urmare a operării în aplicație sau pentru orice modificare se dorește a fi realizată având o bază legislativă), manual utilizare.

Deoarece modulul a fost livrat sub marca societății care deține drepturile de autor asupra acestuia, având în vedere că anumite servicii din cadrul acestui contract presupun modificări ale codului sursă al aplicației, pentru a nu fi încălcate prevederile Legii nr. 8/1996 a Dreptului de autor, aceste servicii vor putea fi efectuate fie de către societatea care posedă aceste drepturi de autor (SC PROSOFT++SRL), fie de către o altă societate care desfășoară categoriile de servicii ale acestui contract, dar numai în baza existenței în cadrul ofertei depuse de către aceasta a unui acord în acest sens cu societatea care deține drepturile de autor. Acest acord trebuie să fie semnat în prealabil de către ambele părți.



3. CERINȚE PRIVIND SOLUȚIA TEHNICĂ

Ofertantul Prestator de servicii se angajează să asigure mentenanță, suport și asistență tehnică pentru *Modulul Dispecerat pentru gestionarea sesizarilor cetățenilor și alocarea echipajelor în teren*, serviciile prestandu-se online și la sediul Autorității Contractante (*dupa caz*). Totodată Ofertantul-Prestator trebuie să asigure funcționalitatea în parametri optimi stabiliți , obligându-se ca în cel mai scurt timp să asigure identificarea și corectarea erorilor apărute în funcționalitatea aplicației software care face obiectul mentenanței și suportului tehnic.

Ofertantul – Prestator va trebui să asigure, în mod obligatoriu :

3.1 Servicii de mentenanță

3.1.1. Remedierea erorilor de funcționare ale aplicațiilor

- a) Furnizarea de versiuni noi ale aplicațiilor, ce integrează corecțiile erorilor de funcționare.
- b) Modificarea structurilor de date, în vederea eliminării erorilor constatate pe parcursul exploatării normale a aplicațiilor.
- c) Diagnosticarea evenimentelor apărute în funcționarea aplicației software.
- d) Furnizarea de rapoarte/statistici care nu sunt în mod uzual furnizate de sistem și sunt necesare autorității contractante, dar care au la baza informații ce se regăsesc în baza de date. (*raport de mentenanță*)
- e) Furnizarea de asistență pentru orice tip de informații / rapoarte solicitate de către Curtea de Conturi sau alte organe de control cu care Autoritatea Contractantă interacționează.
- f) Actualizări ale aplicațiilor din inițiativa prestatorului, în vederea îmbunătățirii performanțelor, diversificării facilităților oferite și a evoluției per ansamblu a soluției, din punct de vedere funcțional și/sau tehnologic. Acestea vor presupune orice fel de îmbunătățiri a aplicației, atât în zona de securitate cât și în zona de dezvoltare module noi sau facilități diverse (*rapoarte, fluxuri etc*)
- g) Back-up bază de date/documente/înscrisuri, arhive bază de date/documente/înscrisuri, existente în aplicație într-o structură care să permită o accesare facilă în anumite cazuri speciale.

3.1.2. Menținerea aplicațiilor în concordanță cu legislația în vigoare

- a) Furnizarea de versiuni noi ale aplicațiilor sau modificarea de structuri de date, ori a unor rapoarte specifice, astfel încât să fie îndeplinite cerințele legislative care reglementează funcționalitățile deja existente ale aplicațiilor la data intrării în perioada de mentenanță. Această prevedere nu se aplică pentru modificările legislative care presupun dezvoltarea de funcționalități noi, inexistente la data intrării în perioada de mentenanță.
- b) Actualizările de versiuni ale aplicațiilor software (*upgrade*) trebuie să fie emise în termene utile (*până la data intrării în vigoare a actelor normative*) în funcție de modificările legislației specifice (*Legi, Ordonanțe, Hotărâri ale Guvernului, Hotărâri ale Consiliului Local etc*).

3.1.3. Dreptul de utilizare a versiunilor noi ale aplicațiilor și implementarea acestora

- a) Dreptul de a utiliza versiunile noi ale aplicațiilor, pe măsură ce sunt create și livrate de către Ofertant - Prestator. Versiunile noi ale aplicațiilor vor include corecții ale funcționalităților deja achiziționate de către Autoritatea Contractantă, implementate de către Ofertantul - Prestator ca parte a strategiei proprii de dezvoltare a produselor.



- b) Implementare și instalare pe infrastructura (*echipamentele*) Autorității Contractante a noilor versiuni ale aplicațiilor. Ofertantul-Prestator va prezenta avantajele actualizărilor pe versiuni și îmbunătățirile tehnice adăugate pentru fiecare nouă versiune a aplicației în raportul lunar.

3.1.4. *Mentenanță preventivă*

- a) Ofertantul-Prestator va oferi *serviciile de mentenanță preventivă* pentru asigurarea funcționării permanente al Modulului Dispecerat pentru gestionarea sesizarilor cetățenilor și alocarea echipajelor în teren,
- b) Urmărirea permanentă a funcționalității VM-ului (*virtual machine*) dedicat aplicației software din punct de vedere a integrității SO (*Sistem de Operare*) și măsurilor necesare ca urmare a actualizării acestuia (*restart programat în urma actualizării sistemului de operare, update-uri critice de securitate etc*)
- c) Realizarea tuturor operațiunilor necesare pentru ca Modulul Dispecerat pentru gestionarea sesizarilor cetățenilor și alocarea echipajelor în teren să funcționeze conform specificațiilor tehnice atât momentului contractării cât și eventualelor dezvoltări suplimentare.
- d) Verificarea bazelor de date și tabelor și menținerea lor la dimensiunile optime de funcționare a modulului Dispecerat pentru gestionarea sesizarilor cetățenilor și alocarea echipajelor în teren,
- e) Verificări periodice asupra procesului de backup (*minim la 7 zile*) și notificarea Autorității Contractante cu privire la eventualele probleme identificate.
- f) Verificare lunară a realizării arhivării corecte a meta-datelor .
- g) Verificare lunară a agregării datelor pentru rapoartele precalculate.
- h) Identificarea disfuncționalităților modulului Dispecerat pentru gestionarea sesizarilor cetățenilor și alocarea echipajelor în teren.
- i) Remedierea disfuncționalităților, cu respectarea termenelor de remediere stabilite corespunzătoare gradelor de severitate asociate disfuncționalităților identificate .
- j) Notificarea Autorității Contractante în cazul în care o disfuncționalitate se datorează unor cauze cu surse externe, cu indicarea sursei în vederea remedierii.
- k) Analiza factorilor ce pot afecta funcționalitatea în parametri normali.
- l) Optimizări ale SO aferent VM-ului dedicat aplicației cu scopul creșterii performanței acestuia în cazul în care se observă o degradare a acesteia.
- m) Preluarea de cereri de suport tehnic prin telefon, e-mail, în regim de 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, 365 zile pe an.
- n) Soluționarea cererii de suport tehnic în condițiile SLA prevăzute în prezentul caiet de sarcini.
- o) Suport tehnic profesional prin e-mail, telefon legat de operarea produsului software instalat.
- p) Suport la sediul Autorității Contractante, pentru prezentarea aplicației și training al personalului Primăriei Sectorului 3, ori de câte ori se adaugă funcționalități noi. Suport/training specific aplicației software pentru înprospătarea informațiilor angajaților, cel puțin o dată pe an. Acest suport se va face în urma unui calendar stabilit de cele două părți implicate.
- q) Furnizare către beneficiar a unui raport de mentenanță preventivă lunar.

Ofertantul va detalia în cadrul ofertei tehnice, în mod obligatoriu, activitățile care fac obiectul mentenanței preventive, astfel încât să fie asigurată funcționarea la parametri optimi ai modulului Dispecerat pentru gestionarea sesizarilor cetățenilor și alocarea echipajelor în teren



3.1.5. *Mentenanță corectivă*

Ofertantul Prestator va oferi *serviciile de mentenanță corectivă* în funcție de solicitările Autorității Contractante și în funcție de disfuncționalitățile identificate în procesul de mentenanță preventivă pe parcursul derulării contractului.

Având în vedere că în exploatarea modului Dispecerat pentru gestionarea sesizărilor cetățenilor și alocarea echipajelor în teren pot apărea următoarele categorii de evenimente, cu consecințe asupra utilizării acestuia în condiții optime, în limitele parametrilor proiectați, serviciile de mentenanță corectivă vor acoperi orice eveniment care se încadrează în una dintre aceste categorii de mai jos, face obiectul serviciilor de mentenanță corectivă:

- a) Erori de proiectare.
- b) Erori de execuție și/sau implementare.
- c) Erori de configurare.
- d) Proceduri și procese neoptimizate.
- e) Folosirea incorectă sau abuzivă, de către utilizatori.
- f) Inconsistențe în structura datelor.
- g) Codul dezvoltat.
- h) Modelului logic sau modelului de date.
- i) Structurii sau consistenței datelor.
- j) Software-ului standard sau configurațiilor acestuia.
- k) Configurației echipamentelor și subansamblelor sistemului.
- l) Realizarea și implementarea, unor adaptări/modificări compatibile cu aplicația (*pach-uri, update-uri*), necesare ca urmare a modificării legislației aplicabile sau rezultate din utilizarea curentă fie la solicitarea Autorității Contractante sau a Ofertantului - Prestator (*caz în care Autoritatea Contractanta va fi înștiințată în prealabil*).
- m) Operațiuni care implică accesul la date/informații care nu sunt disponibile prin intermediul interfeței web.
- n) Furnizarea de rapoarte / statistici care nu sunt în mod uzual furnizate de aplicație și sunt necesare autorității contractante, dar care au la bază informații ce se regăsesc în baza de date.
- o) Modificarea unor parametri de configurare care nu poate fi realizată prin intermediul interfeței web.
- p) Suport pentru anumite cazuri de portare-migrare complexe către alte sisteme informatice (*accesul la informații referitoare la anumite cazuri de portare sau la date arhivate ce vor putea fi repuse în operare*).
- q) Realizarea unor rapoarte referitoare la funcționarea modului Dispecerat pentru gestionarea sesizărilor cetățenilor și alocarea echipajelor în teren (*grad de încărcare, timp de procesare mesaje etc.*)
- r) Efectuarea tuturor operațiunilor necesare (*reconfigurări, salvări / migrări de date/documente/înscrise etc*) integrării în infrastructura TIC a echipamentelor hardware înlocuite sau în alte situații la solicitarea Autorității Contractante.
- s) Asigurarea interconectării aplicației cu alte aplicații utilizate de către Ofertantul - Prestator și/sau Autorității Contractante, pe baza unor conectori API în mod securizat, care să permită atât



citirea cât și scrierea în aplicațiile deținute de către Ofertantul - Prestator.

- t) Actualizarea politicilor de securitate și a listelor de control al accesului în funcție de conectivitățile solicitate între module/utilizatorii modulului Dispecerat pentru gestionarea sesizarilor cetățenilor și alocarea echipajelor în teren
- u) Asistență pentru teste solicitate de către Autoritatea Contractantă aferentă dezvoltărilor suplimentare (*furnizare de raport testare*).

3.2. Servicii de suport tehnic

3.2.1. Asistență tehnică utilizatori

- a) Răspunsuri la solicitări de asistență tehnică privind modul de exploatare a aplicației, transmise printr-un tool de tip helpdesk pus la dispoziție de Ofertantul-Prestator, e-mail, sau dacă nu este posibil prin acestea, vor fi transmise telefonic.
- b) Realizarea de rapoarte și situații specifice solicitate de către Autoritatea Contractantă, cu condiția ca datele necesare acestor situații să se regăsească în baza de date, putând fi extrase în mod direct.
- c) Asistență prin intervenție securizată pe server/VM alocat modulului Dispecerat pentru gestionarea sesizarilor cetățenilor și alocarea echipajelor în teren (*intervenție la distanță*). Lunar se va furniza un raport aferent intervențiilor efectuate de personalul aparținând Ofertantului-Prestator.
- d) Asistență pentru tool-urile de tip thirdparty conexe, instalate de Ofertantul- Prestator pentru funcționarea în parametri optimi ai modulului Dispecerat pentru gestionarea sesizarilor cetățenilor și alocarea echipajelor în teren
- e) Modificarea formei rapoartelor existente (*text, antet, semnături*)
- f) Furnizarea periodică de rapoarte de activitate / note de lucrări detaliate pentru solicitările de suport adresate prin intermediul aplicației de help-desk

3.2.2. Instruire

Instruirea persoanei/persoanelor desemnate de beneficiar în acest sens, o dată pe an în regim on-line. Aceste servicii vor fi prestate și planificate în urma unei solicitări scrise a Autorității Contractante cu un termen de minim 10 zile lucrătoare în avans

3.2.3. Sedințe de analiză – cu utilizatori cheie

Organizarea de sedințe on-line periodice, planificate de comun acord în vederea clarificării cerințelor Autorității Contractante, precum și pentru stabilirea priorităților referitoare la modificările/actualizările pentru aplicațiile sistemului informatic

3.2.4. Instalare servere de aplicație și baze de date (migrari sau update infrastructura)

Având în vedere posibilitatea migrării sau a optimizării infrastructurii Autorității Contractante se vor asigura, fără costuri suplimentare, următoarele operațiuni :

- a. Configurare server / VM cu tool-urile conexe pentru asigurarea funcționării modulului pe infrastructura Autorității Contractante, agreata de comun acord cu personalul specializat din cadrul Serviciului Dezvoltare Infrastructura IT.
- b. Instalarea a serverului SQL și a tool-urilor conexe necesare funcționării întregului sistem informatic (server/VM) în parametri optimi, cu suportul personalului specializat din partea



Autorității Contractante

Acest tip de servicii vor fi asigurate, la solicitarea Autorității Contractante (*daca este cazul*) de către Ofertantul - Prestator de maxim 2 ori pe an ca parte a serviciilor de mentenanță prestate.

În vederea eficientizării serviciilor oferite, Ofertantul-Prestator va pune la dispoziție un tool informatic specializat de help-desk pentru transmiterea solicitărilor de suport, aplicație care asigură:

- a) Accesul facil la serviciul de suport tehnic
- b) Stabilirea unui singur punct de centralizare a tuturor solicitărilor
- c) Reducerea timpului de rezolvare a incidentelor conform SLA
- d) Posibilitatea urmăririi modului de rezolvare a incidentelor conform SLA
- e) Crearea unei baze de cunoștințe actualizate periodic cuprinzând soluții la incidentele cele mai frecventate
- f) Generarea de rapoarte și statistici lunare detaliate referitoare la activitatea de suport tehnic aferenta Ofertantului - Prestator ce va contine in mod obligatoriu detalii SLA (*kpi SLA*)

3.2.5 Nivel acord servicii (SLA)

Ofertantul - Prestator 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 modalități 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.

Ofertantul-Prestator va pune la dispoziție Autorității Contractante un tool informatic de tip help-desk prin intermediul căruia vor putea fi transmise sesizările și solicitările acesteia și va asigura suportul tehnic sau rezolvarea incidentelor. Tool-ul de tip help-desk trebuie să conțină minimul următoarele funcționalități: atasare fișiere, print screen, nivelurile SLA, transabilitatea numerelor înregistrate, descrierea procedurilor efectuate pentru rezolvarea incidentelor, numerologia să fie compusă din inițialele Autorității Contractante și numărul începând cu 1, la fiecare început de an curent.

Serviciul SLA asigurat trebuie să includă posibilitatea comunicării între Autoritatea Contractantă și Ofertantul-Prestator prin e-mail și prin intermediul apelurilor telefonice. Comunicarea prin intermediul apelurilor telefonice trebuie să fie asigurată cel puțin de luni până vineri, cu excepția sărbătorilor legale, între 8:30 și 17:00 și în caz excepțional și în afara intervalului orar menționat.

În acest sens, Ofertantul-Prestatorul va pune la dispoziție Autorității Contractante o adresă de poștă electronică dedicată precum și cel puțin un număr de telefon dedicat. În cuprinsul propunerii tehnice ofertantul va detalia modul de funcționare al acestui tool de tip help-desk. O disfuncționalitate poate fi sesizată prin e-mail, la adresa pusă la dispoziție de către Ofertantul-Prestator, în orice zi, 24x7x365/365 zile.

Sesizarea unei disfuncționalități va fi însoțită de încadrarea acesteia într-un anumit nivel de severitate. Ofertantului-Prestator va confirma primirea solicitării, faptul că disfuncționalitatea respectivă se manifestă/nu se manifestă și va remedia disfuncționalitatea respectivă, respectând anumite termene. Nivelul de severitate, termenele de răspuns precum și termenele de remediere a disfuncționalităților semnalate sunt prevăzute în tabelul următor:



NIVEL INCIDENT	SESIZARE (Autoritate Contractanta)	TIMP DE RASPUNS (Ofertant-Prestator)	TERMEN DE REMEDIERE (calculat de la ora transmiterii sesizării de către AC)
SEVERITATE 1 Identifică o problemă care cauzează pierderea completă a serviciului și situația constituie o urgență. O problemă de Severitate 1 poate avea una sau mai multe din următoarele caracteristici: > componentă critică a sistemului nu este operațională; > funcționalitate critică nu este disponibilă; > sistemul s-a blocat cauzând întârzieri inacceptabile sau nedefinite de răspuns sau resurse; > sistemul cade în mod repetat chiar după încercări de repornire; > alte caracteristici echivalente.	În zilele lucrătoare, în intervalul orar 8:30-17:00	20 min de la sesizare	maxim 2 ore de la sesizare
	În zilele lucrătoare, în intervalul orar 8:30-17:00, ziua precedentă – 8:30, ziua curentă	ora 9:15 a zilei curente	ora 11:15 a zilei curente
	În zilele nelucrătoare	Ora 9:15 a primei zile lucrătoare ce urmează zilei nelucrătoare în care a fost trimisă sesizarea	ora 14.00 a primei zile lucrătoare în care a fost transmisă sesizarea
SEVERITATE 2 Identifică o problemă care are un impact mare asupra sistemului și cauzează pierderi semnificative de funcționalități mai puțin semnificative (<i>necritice pentru procese</i>)	În zilele lucrătoare, în intervalul orar 8:30-17:00	30 minute	maxim 4 ore – soluție provizorie maxim 5 zile lucrătoare- remedierea disfuncționalității
SEVERITATE 3 Identifică o problemă care are un impact mediu asupra sistemului afectând funcționalități mai puțin semnificative (<i>necritice pentru procese</i>)	În zilele lucrătoare, în intervalul orar 8:30-17:00	60 minute	maxim 5 zile
SEVERITATE 4 Incidentul nu afectează funcționalitățile aplicației, constând în erori minore care nu împiedică desfășurarea activității punctuale a utilizatorilor	În zilele lucrătoare, în intervalul orar 8:30-17:00	120 minute	maxim 10 zile

Solicitarea privind mentenanța corectivă va putea fi transmisă de către Autoritatea Contractanta numai în zilele lucrătoare, în intervalul orar 8:30-17:00. Ofertantul-Prestator va răspunde în termen de **o zi lucrătoare** de la data primirii solicitării, propunând un termen. Termenul de implementare a solicitării va fi agreat de Autoritatea Contractanta și de Ofertantul - Prestator prin e-mail, dar în niciun caz nu poate fi mai mare de 30 zile calendaristice.

3.2.6 Clasificarea evenimentelor

Criteriile de mai jos vor fi utilizate de atât de personalul autorizat al Autorității Contractante cât și de cel al Ofertantului-Prestator în vederea determinării categoriei evenimentelor semnalate. Soluționarea problemelor și defectelor se va face respectând regulamentele și procedurile interne ale Autorității Contractante.

Problemele și defectele sistemului informatic se clasifică, în funcție de natura acestora, ținând cont de consecințele și impactul lor asupra activității utilizatorilor și a rezultatelor muncii acestora, în următoarele nivele de severitate:

- Severitate 1** – un defect cu impact sever asupra funcționării sistemului, cu efecte asupra mai multor funcționalități principale. Acest defect împiedică complet sau în cea mai mare parte utilizarea în asamblu a sistemului informatic și face imposibilă folosirea acestuia în mediul de



producție. Un defect cu impact semnificativ asupra performanței sistemului, care duce la diminuarea vitezei de răspuns peste triplul vitezei medii normale de răspuns.

- b) *Severitate 2 – un defect cu un impact sever, dar limitat la cel mult unul din fluxurile de lucru sau una din operațiile de bază, care împiedică finalizarea unui proces sau a unui tip de cerere în condiții normale, dar care nu împiedică funcționarea în ansamblu a sistemului. Un defect cu impact semnificativ asupra performanței sistemului, care duce la diminuarea vitezei de răspuns peste dublu vitezei medii normale de răspuns.*
- c) *Severitate 3 – un defect sau o problemă cu impact asupra unor funcționalități principale, care are ca și consecințe imposibilitatea realizării unei operații și care se manifestă punctual, în contextul unei cereri sau unui imobil. Funcționalitățile sau operațiile afectate pot fi substituite temporar prin intervenții manuale corective ale administratorilor de sistem.*
- d) *Severitate 4 – un defect sau o problema cu impact asupra unor funcționalități secundare, altele decât cele principale, fără a afecta în mod direct finalizarea unui proces sau a unei cereri și pentru care există soluții alternative la nivelul utilizatorului.*

4. ATRIBUȚII ȘI RESPONSABILITĂȚILE PĂRȚILOR

4.1 Atribuțiile și responsabilitățile Ofertantului - Prestator

Atât în etapa de suport tehnic, cât și de mentenanță, Ofertantul-Prestator va acorda maximă atenție atât securității cât și confidențialității datelor, trebuind astfel:

- a) Să fie asigurată confidențialitatea și protecția informațiilor și a programelor prin parole, cod de identificare pentru accesul la informații;
- b) Este obligatorie realizarea de copii de siguranță pentru meta-datele existente;
- c) Să respecte reglementările în vigoare cu privire la securitatea datelor și fiabilitatea sistemului informatic de prelucrare automată a datelor;
- d) Ofertantul-Prestator va acorda consultanță administratorilor și utilizatorilor modului Dispecerat pentru gestionarea sesizarilor cetățenilor și alocarea echipajelor în teren, oferind sprijin acestora în înțelegerea mecanismelor, efectuarea unor operații, emiterea unor rapoarte etc.
- e) Să organizeze arhivarea meta-datelor astfel încât informațiile să poată fi reprocesate;
- f) Timpul maxim de rezolvare al solicitărilor este prevăzut la punctul 3.2.5, iar pentru depășirea termenului maxim de rezolvare a solicitărilor *se vor percepe penalități de 0,01% pe zi* din valoarea contractului pentru fiecare problema nesoluționată și care nu putea fi rezolvată de Autorității Contractante.
- g) Ofertantul-Prestator va pune la dispoziție Autorității Contractante manuale de utilizare a aplicației actualizate, precum și proceduri detaliate ale principalelor operațiuni efectuate de personalul specializat din partea Autorității Contractante (*cum ar fi spargeri și unificări de roluri, creare borderouri, compensări la rol etc*)
- h) În cazul asumării executării unor operațiuni automate, de exemplu emiterea în bloc a unor acte administrative, Ofertantul-Prestator are obligația de a respecta termenele legale de comunicare, inclusiv cel convenit cu Autoritatea Contractantă în vederea realizării acestora, în caz contrar va suporta consecințele întârzierii;



- i) Ofertantul-Prestator va rezolva în cel mai scurt timp posibil disfuncționalitățile/blocajele survenite în activitatea Autorității Contractante în urma indisponibilității modului Dispecerat pentru gestionarea sesizarilor cetățenilor și alocarea echipajelor în teren pe care o gestionează;
- j) Ofertantul-Prestator va actualiza aplicația la orice modificare de legislație care vizează sfera programelor gestionate, astfel:
 - actualizările de versiuni ale aplicației software (*upgrade*) trebuie să fie emise în termene utile (*până la data intrării în vigoare a actelor normative*) în funcție de modificările legislației specifice;
- k) actualizările de versiuni ale aplicației și tool-urilor software conexe (*upgrade*) să fie emise cu prezentarea avantajelor noilor versiuni precum și a îmbunătățirilor tehnice adăugate;
- l) Ofertantul-Prestator trebuie să asigure un mecanism eficient pentru implementarea noilor versiuni ale modului Dispecerat pentru gestionarea sesizarilor cetățenilor și alocarea echipajelor în teren
- m) Ofertantul-Prestator trebuie să asigure mentenanța preventivă a consistenței bazelor de date aferente modului.

4.2 Atribuțiile și responsabilitățile Autorității Contractante

Pe perioada de derulare a contractului Autoritatea Contractantă trebuie să:

- a) Să dețină permanent la sediul său, manualul de utilizare complet și actualizat al modului (*manual care a fost întocmit de către Ofertantul-Prestator*) în vederea exploatarea optime a acestora;
- b) Atribuirea unui nivel corespunzător de prioritate solicitărilor de mentenanță;
- c) Furnizarea informațiilor suplimentare (*solicitate de către Ofertantul-Prestator*), într-un orizont de timp rezonabil, în vederea colaborării cu Ofertantul-Prestator în procesul de investigare a problemei;
- d) Asigurarea accesului, în vederea sprijinului procesului de diagnoză și testare, la infrastructura hardware existentă instalată și sediul Autorității Contractante;
- e) Furnizare datelor de contact ale reprezentantului Autorității Contractante nominalizat în vederea comunicării cu membrii echipei Ofertantul-Prestator;
- f) Cu consimțământul unui reprezentant autorizat al Autorității Contractante, va permite personalului dedicat al Ofertantului-Prestator accesul la sistem și la resursele utilizate de acesta. În cazul în care remediarea problemei semnalate poate fi realizată de la distanță, acest acces poate fi asigurat remote cu o notificare prealabilă ;
- g) Va notifica Ofertantul-Prestator atunci când problemele raportate sunt rezolvate prin intermediul altor mijloace;
- h) Asigurare tuturor resurselor care sunt în sarcina sa pentru buna derulare a contractului;
- i) Desemnarea responsabilului Autorității Contractante din partea pentru derularea contractului;
- j) Testare și recepționarea serviciilor prestate de către Ofertantul-Prestator ;
- k) Efectuarea plăților în conformitate cu prevederile contractuale în termen de maxim 30 de zile de la înregistrarea facturii la Direcția Economică din cadrul Sectorului 3 al Municipiului București;



5. CERINTE OBLIGATORII.

5.1 Documentele care certifică serviciile prestate (lunar) sunt:

- a) **Raport de mentenanță preventivă** - document care va fi întocmit de Ofertantul-Prestator și transmis Autorității Contractante la începutul fiecărei luni (în termen de maxim 3 zile lucrătoare de la sfârșitul perioadei lunare de prestație) pentru activitățile efectuate în cadrul serviciilor de mentenanță preventivă și suport tehnic prestate în luna anterioară. Raportul va fi supus aprobării reprezentantului din partea Autorității Contractante.
- b) **Raport de mentenanță corectivă** - document care va fi întocmit de Ofertantul-Prestator și transmis Autorității Contractante la începutul fiecărei luni (în termen de maxim 3 zile lucrătoare de la sfârșitul perioadei de prestație) pentru activitățile efectuate în cadrul serviciilor de mentenanță corectivă prestate în luna anterioară și trebuie să cuprindă activitățile efectuate pentru rezolvarea fiecărei solicitări transmise de către Autoritatea Contractantă și timpul exprimat în ore. Raportul va fi supus aprobării reprezentantului Autorității Contractante.

Lunar se vor întocmi rapoarte de activitate - Raportul de mentenanță preventivă și Raportul de mentenanță corectivă care vor fi asumate de responsabilul de contract și se vor constitui ca anexă la facturile emise. Neîntocmirea de către Ofertantul-Prestator sau nevizarea de către reprezentantul Autorității Contractante (în mod justificat) a acestor rapoarte, vor duce la neplata facturii din luna respectivă până la rectificarea acestora.

5.2 Recepția serviciilor realizate în cadrul contractului

Serviciile prestate vor fi considerate recepționate și pot fi plătite doar dacă pentru acestea, Autoritatea Contractantă a întocmit un *Proces Verbal de Recepție Finală* a serviciilor prestate. *Proces Verbal de Recepție Finală* a serviciilor prestate va fi întocmit de persoana desemnată prin decizie a Directorului Executiv din cadrul Direcției Administrative și Management Informațional, în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la primirea rapoartelor lunare emise de către Ofertantul-Prestator .

Persoana desemnată va verifica livrabilele (*rapoartele*) în termen de maximum 5 zile lucrătoare. În cazul constatării unor neconformități, aceasta va solicita Ofertantul-Prestator, printr-o notificare scrisă, remedierea acestora. Ofertantul-Prestator va transmite, în termenul precizat în notificare (*nu mai mult de 20 de zile*), o nouă versiune revizuită a Raportului de mentenanță (*corectivă sau preventivă, suport tehnic și asistență tehnică – după caz*).

Persoana desemnată de către Autoritatea Contractantă va verifica Raportul de Prestație revizuit, în termen de maximum 5 zile lucrătoare, iar în cazul în care se constată din nou neconformități, serviciile prestate se considera întârziate și se aplică penalități conform clauzele contractuale.

5.3 Evaluarea performanței Contractului

Modalitatea de măsurare a succesului este reprezentată de următorii factori:

- a) Nivelul de downtime al sistemului (*numar/durata intreruperilor în funcționare*);
- b) Încadrarea în timpii normali de intervenție și soluționare a sesizărilor semnalate;
- c) Nivelul calității și viteza de implementare a schimbărilor solicitate.

Încadrarea în intervalul 0-5% ca rata de downtime, pe parcursul unei luni calendaristice facturate, se achită integral de către Autoritatea Contractantă.



Dacă factura are o rată de downtime care depășește 5% pe parcursul unei luni calendaristice, factura aferentă respectivei luni se consideră neconformă cu standardul de calitate al beneficiarului în ceea ce privește serviciul de mentenanță și plată pentru luna respectivă - nu se execută.

6. DURATA CONTRACTULUI :

- Durata contractului este de 8 luni de la data intrării în vigoare (1 mai 2024), cu posibilitate de prelungire 4 luni pentru anul 2025.
- Contractul va intra în vigoare începând cu data semnării acestuia de către ultima dintre părți, dar nu mai devreme de 01 mai 2024.
- *Contractul se va încheia numai cu condiția aprobării sumelor necesare derulării contractului în bugetul local al Sectorului 3, pe anul 2024.*

7. OBLIGAȚIILE PRESTATORULUI:

- ❖ Să acorde suport tehnic la cerința beneficiarului, ori de câte ori acesta solicită sprijin în utilizarea aplicației pentru gestionarea proceselor verbale de contravenție, prin intermediul comunicațiilor electronice (telefon și/sau internet).
- ❖ Serviciile de mentenanță vor fi asigurate exclusiv de către producător/prestator prin personalul pe care îl deține (sau de autorizați ai acestuia - în acest caz se va prezenta autorizația prin care deține acest drept).
- ❖ Prin mentenanță se înțelege faptul că prestatorul va răspunde la solicitările beneficiarilor, privind:
 - a) remedierea eventualelor disfuncționalități sesizate în utilizarea modului pentru gestionarea proceselor verbale de contravenție și/sau consilierea utilizatorilor achizitorului privind modalitățile și tehnicile de operare în cadrul programului informatic;
 - b) repunerea în funcțiune a modului Modulului Dispecerat pentru gestionarea sesizarilor cetățenilor și alocarea echipajelor în teren în cazul în care acesta devine inutilizabil din motive neprevăzute (defectarea echipamentelor de calcul, înlocuirea echipamentelor, deteriorarea bazelor de date etc.), precum și la soluționarea anumitor deficiențe de compilare ale aplicației (în cazul în care aceste deficiențe există).
 - c) salvarea și restaurarea datelor și a sistemului de gestiune a bazelor de date relaționale;
 - d) reinstalări parte de server a aplicației dacă s-a defectat sau se înlocuiește serverul fizic;
 - e) reconfigurări dacă se adaugă componente noi la server;
 - f) diagnosticări și depanări ale aplicației informatice;
 - g) de asemenea, în cadrul serviciilor de mentenanță, prestatorul va livra achizitorului actualizările modului realizate ca urmare a modificărilor legislative apărute în domeniu, pe durata de derulare a contractului.

Serviciile de asistență tehnică a modului Dispecerat pentru gestionarea sesizarilor cetățenilor și alocarea echipajelor în teren trebuie să includă următoarele:

În vederea asigurării suportului tehnic, se vor respecta următoarele cerințe:

Se va oferi mentenanță și suport de tip help-desk pentru diagnoza și rezolvarea problemelor aparute în funcționarea sistemului. Pentru aceasta se va asigura:

- 1) Analiza problemelor;
- 2) Prioritizarea problemelor după severitatea acestora;
- 3) Remedierea problemelor în timpii precizați.

Instrumentul de tip help-desk folosit pentru gestionarea incidentelor va asigura obligatoriu cel puțin următoarele funcționalități:



- 1) Preluarea incidentelor de la utilizatorii finali ai beneficiarului;
- 2) Validarea incidentelor;
- 3) Detalierea, validarea și aprobarea acțiunilor care trebuie desfășurate, atât de către personalul furnizorului cât și de către personalul beneficiarului, în vederea rezolvării incidentului (activități, livrabile, termene de realizare);
- 4) Urmărirea acțiunilor stabilite în vederea rezolvării incidentelor și a istoricului privind evenimentele legate de fiecare acțiune;
- 5) Comunicare între părți cu privire la acțiunile desfășurate în vederea rezolvării incidentelor.
- 6) Cerințe suplimentare:

Serviciile de mentenanță pentru Modulul Dispecerat pentru gestionarea sesizarilor cetățenilor și alocarea echipajelor în teren se vor asigura prin intermediul comunicațiilor electronice, telefon/fax. În cazul în care nu este posibilă realizarea serviciilor prin comunicațiile electronice, acestea se vor asigura beneficiarului, în baza contractului încheiat între părți.

Cheltuielile privind transportul personalului prestatorului la sediul beneficiarului vor fi suportate de către prestator

8. OBLIGAȚIILE PRINCIPALE ALE BENEFICIARULUI

8.1. Beneficiarul va desemna două persoane care să asigure comunicarea cu personalul desemnat de prestator.

8.2. Beneficiarul va pune la dispoziția prestatorului, cu promptitudine, orice informații și/sau documente pe care le deține și care pot fi relevante pentru realizarea contractului. Aceste documente vor fi returnate achizitorului/beneficiarului la sfârșitul perioadei de execuție a contractului.

9. ÎNTÂRZIERI ÎN ÎNDEPLINIREA CONTRACTULUI

9.1. Dacă pe parcursul îndeplinirii contractului, prestatorul nu respectă condițiile de prestare a serviciilor, acesta are obligația de a notifica acest lucru achizitorului în timp util.

9.2. Modificarea datei sau a perioadei de prestare a unei activități se va face cu acordul părților, prin act adițional.

9.3. În afara cazului în care achizitorul este de acord cu o prelungire a termenului de prestare a serviciului, orice întârziere în îndeplinirea contractului dă dreptul achizitorului de a solicita penalități prestatorului.

DIRECȚIA ADMINISTRATIVĂ ȘI MANAGEMENT INFORMAȚIONAL

Director Executiv,
Radu Alexandru Munteanu

Intocmit,
Carmen-Maria Borcan

Operator economic
.....
(denumirea/numele)

Formularul nr. 1

SCRISOARE DE ÎNAINȚARE

Către

.....

Ca urmare a anunțului de publicitate nr. din data de
publicat în SEAP vă prezentăm oferta în scopul atribuirii contractului:
..... noi SC
..... vă transmitem alăturat următoarele:

- a) oferta;
- b) documentele care însoțesc oferta.

Avem speranța că oferta noastră este corespunzătoare și va satisface cerințele.

Operator economic

Data completării

Cu stimă,

DECLARAȚIE**privind neîncadrarea în situațiile prevăzute la art. 164 din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice**

Subsemnatul/Subsemnata, reprezentant împuternicit al în calitate de ofertant, declar pe propria răspundere, sub sancțiunea excluderii din procedura de achiziție publică și sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că nu mă aflu în situația prevăzută la **Art. 164 din Legea nr. 98/2016**, respectiv nu am fost condamnat prin hotărâre definitivă a unei instanțe judecătorești, pentru comiterea uneia dintre următoarele infracțiuni:

- a. constituirea unui grup infracțional organizat, prevăzută de art. 367 din Legea nr. 286/2009 privind Codul penal, cu modificările și completările ulterioare, sau de dispozițiile corespunzătoare ale legislației penale a statului în care respectivul operator economic a fost condamnat;
- b. infracțiuni de corupție, prevăzute de art. 289-294 din Legea nr. 286/2009, cu modificările și completările ulterioare, și infracțiuni asimilate infracțiunilor de corupție prevăzute de art. 10-13 din Legea nr. 78/2000 pentru prevenirea, descoperirea și sancționarea faptelor de corupție, cu modificările și completările ulterioare, sau de dispozițiile corespunzătoare ale legislației penale a statului în care respectivul operator economic a fost condamnat;
- c. infracțiuni împotriva intereselor financiare ale Uniunii Europene, prevăzute de art. 18¹-18⁵ din Legea nr. 78/2000, cu modificările și completările ulterioare, sau de dispozițiile corespunzătoare ale legislației penale a statului în care respectivul operator economic a fost condamnat;
- d. acte de terorism, prevăzute de art. 32-35 și art. 37-38 din Legea nr. 535/2004 privind prevenirea și combaterea terorismului, cu modificările și completările ulterioare, sau de dispozițiile corespunzătoare ale legislației penale a statului în care respectivul operator economic a fost condamnat;
- e. spălarea banilor, prevăzută de art. 49 din Legea nr. 129/2019 pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, cu modificările ulterioare, sau finanțarea terorismului, prevăzută de art. 36 din Legea nr. 535/2004, cu modificările și completările ulterioare, sau de dispozițiile corespunzătoare ale legislației penale a statului în care respectivul operator economic a fost condamnat;
- f. traficul și exploatarea persoanelor vulnerabile, prevăzute de art. 209-217 din Legea nr. 286/2009, cu modificările și completările ulterioare, sau de dispozițiile corespunzătoare ale legislației penale a statului în care respectivul operator economic a fost condamnat;
- g. fraudă, în sensul articolului 1 din Convenția privind protejarea intereselor financiare ale Comunităților Europene din 27 noiembrie 1995.

Subsemnatul declar că informațiile furnizate sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg că autoritatea contractantă are dreptul de a solicita, în scopul verificării și confirmării declarațiilor, orice documente doveditoare de care dispun.

Înțeleg că în cazul în care această declarație nu este conformă cu realitatea sunt pasibil de încălcarea prevederilor legislației penale privind falsul în declarații.

Data completării:

Operator economic

.....

Notă: Se solicită atât ofertantului asociat, subcontractantului cât și terțului susținător.

DECLARAȚIE
privind neîncadrarea în situațiile prevăzute la art. 165 din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice

Subsemnatul/Subsemnata, reprezentant împuternicit al în calitate de ofertant, la procedura de achiziție directă pentru atribuirea contractului de achiziție publică având ca obiect:, Cod CPV principal:, la data de, organizată de Primăria Sectorului 3, declar pe propria răspundere sub sancțiunea excluderii din procedura de achiziție publică și sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că nu mă aflu în situația prevăzută la **art. 165 din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice.**

Subsemnatul declar că informațiile furnizate sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg că autoritatea contractantă are dreptul de a solicita, în scopul verificării și confirmării declarațiilor, orice documente doveditoare de care dispun.

Înțeleg că în cazul în care această declarație nu este conformă cu realitatea sunt pasibil de încălcarea prevederilor legislației penale privind falsul în declarații.

Data completării:
Operator economic,
.....

Notă: Se solicită atât ofertantului asociat, subcontractantului cât și terțului susținător

DECLARAȚIE

privind neîncadrarea în situațiile prevăzute la art. 167 din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice

Subsemnatul/Subsemnata, reprezentant împuternicit al în calitate de ofertant, la procedura de achiziție directă pentru atribuirea contractului de achiziție publică având ca obiect:, Cod CPV principal:, la data de, organizată de Primăria Sectorului 3, declar pe propria răspundere sub sancțiunea excluderii din procedura de achiziție publică și sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că nu mă aflu în situația prevăzută la **art. 167 din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice.**

Subsemnatul declar că informațiile furnizate sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg că autoritatea contractantă are dreptul de a solicita, în scopul verificării și confirmării declarațiilor, orice documente doveditoare de care dispun.

Înțeleg că în cazul în care această declarație nu este conformă cu realitatea sunt pasibil de încălcarea prevederilor legislației penale privind falsul în declarații.

Data completării:.....
Operator economic,
.....

Notă: Se solicită atât ofertantului asociat, subcontractantului cât și terțului susținător

Operator economic
.....

DECLARAȚIE

**privind neîncadrarea în prevederile art. 59 și 60 din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice
(evitarea conflictului de interese)**

1. Subsemnatul/Subsemnata,, în calitate de *oferant/candidat/ofertant asociat*, la procedura având ca obiect:, declar pe propria răspundere sub sancțiunea excluderii din procedura de achiziție publică și sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că nu mă aflu în situația prevăzută la art. 59 și 60 din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice
2. Subsemnata/ul declar că voi informa imediat autoritatea contractantă dacă vor interveni modificări în prezenta declarație la orice punct pe parcursul derulării procedurii de atribuire a contractului de achiziție publică sau, în cazul în care vom fi desemnați câștigători, pe parcursul derulării contractului de achiziție publică.
3. De asemenea, declar că informațiile furnizate sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg că autoritatea contractantă are dreptul de a solicita, în scopul verificării și confirmării declarațiilor, situațiilor și documentelor care însoțesc oferta, orice informații suplimentare.
4. Subsemnatul/a autorizez prin prezenta orice instituție, societate comercială, bancă, alte persoane juridice să furnizeze informații reprezentanților autorizați ai SECTOR 3 (PRIMĂRIA SECTOR 3 BUCUREȘTI) cu privire la orice aspect tehnic și financiar în legătură cu activitatea noastră.

Prezentarea de către toți participanții, a Declarației conform art. 59 și art. 60 din Legea nr. 98/2016. Conform art. 21 alin. (5) din HG nr. 395/2016, persoanele ce dețin funcții de decizie din cadrul autorității contractante sunt: ROBERT SORIN NEGOIȚĂ – Primar; ROXANA MARIANA CÎRSTEA – Director Executiv; GEORGIANA LILIANA PREDILĂ - Șef Serviciu; GEORGETA VIȘAN - Șef Serviciu; NICOLETA GHENEA - Consilier juridic, MELISSA-MĂDĂLINA HAJ ABDO – Consilier juridic, GABRIEL ALEXANDRU SÎRBU - Director executiv; GHEORGHE ȘERBAN - Director adjunct; RĂZVAN PÂRVU – Șef serviciu, LEONARD CRISTACHE - Șef serviciu; CĂTĂLINA TOMA - Expert, CORALIA GEORGIANA FILIP - Director executiv; OLIMPIA VASILICA STANCA - Șef serviciu; NICOLETA PLĂCINTE - Consilier Achiziții Publice; ANDREI VIȘAN MILITARU - Consilier Achiziții Publice; DANIELA DINUȚI – Expert; ȘTEFANIA IACOB – Expert; MARIA-SILVIA POPESCU – Consilier Achiziții Publice; CRISTINA TĂNASE - Consilier Achiziții Publice; VIOLETA ANCUȚA NETEA - Consilier Achiziții Publice; CĂTĂLINA PAULA LUPU – Consilier Achiziții Publice; RUXANDRA - MURA - ANA SAVA - Expert; CORINA ELENA JUDELE – Expert; SILVIA CAMELIA PĂUNESCU - Referent; IZABELA ADINA PINTILIE - Referent; MARIUS CORNEL CONSTANTINESCU - Referent; RADU ALEXANDRU MUNTEANU - Director Executiv; OANA MARIA MEHEDINȚEANU – Director Executiv Adjunct; IUSTINIAN PATRICIU STOIAN – Șef Serviciu, CĂTĂLIN IONUȚ TUDOR – Expert, FLORINA-ALEXANDRA ONCIOIU – Expert, DAN COMĂNESCU - Șef Serviciu; MARIAN SILVIU CHIVU - Șef Serviciu; PAUL LAURENȚIU ȘTEFAN - Șef Serviciu, ANDRA ȘERBAN - Expert, CARMEN MARIA BORCAN – Inspector.

Operator economic,.....

OFERTANTUL

(denumirea/numele)

FORMULAR DE OFERTĂ

Către

(denumirea autorității contractante și adresa completă)

Domnilor,

1. Examinând documentația de atribuire, subsemnații, reprezentanți ai ofertantului _____, ne oferim ca, în conformitate

(denumirea/numele ofertantului)

cu prevederile și cerințele cuprinse în documentația mai sus menționată, să furnizăm produsele pentru suma de exclusiv TVA, la care se adaugă taxa pe valoarea adăugată în valoare de *(suma în litere și în cifre)* lei. *(suma în litere)*,

2. Ne angajăm ca, în cazul în care oferta noastră este stabilită câștigătoare, să furnizăm produsele mai sus enumerate conform propunerii tehnice anexate.

1. Notă! Pentru propunerea tehnică, Autoritatea Contractantă nu prezintă un model/formular, Ofertanții urmând să întocmească propunerea tehnică în conformitate cu cerințele minime și obligatorii din cadrul caietului de sarcini, prin prezentarea și detalierea elementelor considerate necesare în vederea evaluării de către Autoritatea Contractantă.

3. Ne angajăm să menținem această ofertă valabilă pentru o durată de 90 zile, respectiv până la data de _____, și *(durata în litere și cifre)* (ziua/luna/anul) ea va rămâne obligatorie pentru noi și poate fi acceptată oricând înainte de expirarea perioadei de valabilitate.

4. Până la încheierea și semnarea contractului această ofertă, împreună cu comunicarea transmisă de dumneavoastră, prin care oferta noastră este stabilită câștigătoare, vor constitui un contract angajant între noi.

5. Alături de oferta de bază:

depunem ofertă alternativă, ale cărei detalii sunt prezentate într-un formular de ofertă separat, marcat în mod clar "alternativă";

nu depunem oferta alternativă.

(se bifează opțiunea corespunzătoare)

6. Am înțeles și consimțim că, în cazul în care oferta noastră este stabilită ca fiind câștigătoare, să constituim garanția de bună execuție în conformitate cu prevederile din documentația de atribuire.

7. Înțelegem că nu sunteți obligați să acceptați oferta cu cel mai scăzut preț sau orice altă ofertă pe care o puteți primi.

Data ____/____/____

_____, în calitate de _____, legal autorizat să semnez
(semnătura)

oferta pentru și în numele _____
(denumirea/numele operatorului economic)

OFERTANTUL(denumirea/numele)**Anexă la Formularul de ofertă**

Nr ctr	Denumire servicii	Preț lunar (Lei fără TVA)	Nr. luni 2024	Valoare fara TVA an 2024 (Lei)	Valoare cu TVA an 2024 (Lei)	Nr. luni 2025	Valoare fara TVA an 2025 (Lei)	Valoare TVA an 2025 (Lei)	Valoare fără TVA 12 luni (2024 + 2025)	Valoare TVA 12 luni (2024 + 2025)	Valoare cu TVA 12 luni (2024 + 2025)
1	Mentenanța „Modul dispecerat pentru gestionarea sesizărilor cetățenilor și alocarea echipajelor în teren”		8			4					

Data ____/____/____, în calitate de _____, legal autorizat să semnez
(semnătura)
oferta pentru și în numele _____
(denumirea/numele operatorului economic)