
Nr.IT07/15.04.2025

APROB
DIRECTOR GENERAL

CAIET DE SARCINI

**afertă achiziției de servicii de mentenanță, suport și asistență
tehnică pentru aplicațiile software implementate și utilizate de
Direcția de Impozite și Taxe Locale a Sectorului 5
- sistemul integrat Avansis -**

Cod principal CPV: 72261000-2 Servicii de asistență pentru software

1. Introducere

Caietul de sarcini face parte integrantă din Documentația de Atribuire și constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora fiecare ofertant va elabora oferta (Propunerea Tehnică și Propunerea Financiară) pentru realizarea serviciilor care fac obiectul contractului ce rezultă din această procedură.

În cadrul acestei proceduri, Direcția de Impozite și Taxe Locale a Sectorului 5 îndeplinește rolul de autoritate contractantă, respectiv achizitor în cadrul contractului.

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

Toate cerințele din prezentul caiet de sarcini, sunt minime și obligatorii, nerespectarea uneia dintre cerințe va duce automat la declararea ofertei ca fiind neconformă. Nu se acceptă depunerea de oferte alternative. Nu se admit ofertele parțiale din punct de vedere cantitativ și calitativ, ci numai ofertele integrale, care corespund tuturor cerințelor stabilite prin prezentul caiet de sarcini. Orice ofertă care se abate de la cerințele minime va fi considerată admisibilă numai în condițiile în care aceasta asigură un nivel calitativ superior cerințelor minime.

Ofertantul poate oferi facilități suplimentare față de caietul de sarcini, fără ca acestea să implice un cost suplimentar din partea beneficiarului.

2. Definiții

Definițiile aplicabile în contextul serviciilor de mentenanță:

- Timp de Răspuns - timpul scurs de la contactul inițial (dintre achizitor și prestator) și răspunsul primit de către achizitor din partea echipei prestatorului. Această 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 Soluția Provizorie - durata de timp necesară pentru a repune aplicația în producție, fără a avea neapărat o soluție finală;
- Timp de Remediere pentru Soluția Finală - timpul necesar livrării unei soluții finale pentru remedierea incidentului. Include timpii de diagnosticare și de implementare a unui mod de lucru, respectiv de livrare a soluției finale;

- Soluție Provizorie (Temporară) - o modificare adusă sistemului, procedurilor sau datelor în scopul evitării producerii erorilor, astfel încât aplicația să fie din nou funcțională, cu sau fără rezolvarea cauzei reale a Incidentului;
- SLA (Service Level Agreement) - timpii de răspuns la incidente, clasificare/denumire/tip incidente, respectiv parametrii de furnizare a serviciilor de mentenanță asociate;
- Mentenanță 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 implementare.

3.Contextul realizării acestei achiziții de servicii

3.1. Informații despre autoritatea contractantă

Direcția de Impozite și Taxe Locale a Sectorului 5 funcționează ca serviciu public de interes local cu personalitate juridică și buget propriu finanțat integral de la bugetul local al Sectorului 5 al Municipiului București, în temeiul următoarelor acte normative :

- Legea nr.215/2001 privind Administrația Publică Locală ;
- Legea nr.273/2006 privind Finanțele publice locale ;
- Hotărârea de Guvern nr.333/1999 privind aprobarea Protocolului-cadru și a acțiunilor de predare-preluare a exercitării de către consiliile județene, consiliile locale și Consiliul General al Municipiului București a atribuțiilor prevăzute de Legea nr.189/1998 privind finanțele publice locale ;
- Hotărârea nr.151 din 28.09.2017 a Consiliului Local a Sectorului 5

Direcția de Impozite și Taxe Locale a Sectorului 5, prin serviciile sale de specialitate, asigură colectarea impozitelor și taxelor locale, constatarea și verificarea materiei impozabile, impunerea tuturor contribuabililor persoane fizice și juridice, urmărirea și executarea silită a creanțelor bugetare, soluționarea contestațiilor legate de activitatea desfășurată.

3.2. Informații despre beneficiile anticipate de către autoritatea contractantă

Aplicațiile software oferă mijloacele tehnice pentru accesul online al contribuabililor la serviciile Direcției de Impozite și Taxe Locale a Sectorului 5, asigură administrarea impozitelor, taxelor și a altor venituri datorate la bugetul local al Sectorului 5, având ca rezultat creșterea calității serviciilor oferite.

3.3. Factori interesați și rolul acestora

- **Factori interni.** Din categoria factorilor interni fac parte compartimentele de specialitate din cadrul Direcției de Impozite și Taxe Locale a Sectorului 5 – care au rolul de a stabili din punct de vedere procedural modul de desfășurare al activității și prin urmare modul de integrare al sistemului în fluxurile de lucru interne.

- **Factori externi.** Factorii externi sunt reprezentați de publicul țintă al acestor aplicații, care sunt toate persoanele (fizice și juridice) care apelează la acest sistem pentru a beneficia de serviciile Direcției de Impozite și Taxe Locale a Sectorului 5.

4.Obiectivul și scopul contractului

Obiectivul contractului consta în încheierea unui contract de prestări servicii de mentenanță, suport tehnic și asistență tehnică a aplicațiilor unui sistem complet și interactiv dedicat publicului în vederea gestionării optime a obligațiilor fiscale datorate, a plății impozitelor și taxelor datorate bugetului local al Sectorului 5, al accesului la plata on-line a acestora, precum și optimizarea colaborării instituției beneficiare cu alte instituții din domeniul economico-financiar (ANAF, instituții bancare etc).

Achiziția serviciilor de mentenanță, are drept scop crearea condițiilor necesare menținerii aplicațiilor în stare optimă de funcționare, în limitele parametrilor proiectați, respectiv îmbunătățirea permanentă, ca urmare a diversificării nevoilor operaționale ale operatorilor și consumatorilor de informație (contribuabili etc), în corelare permanentă cu evoluția legislației aplicabile.

Serviciile de mentenanță, suport și asistență tehnică pentru sistemul informatic integrat al Direcției de Impozite și Taxe Locale a Sectorului 5, prezintă următoarele facilități informatice:

- Gestiunea taxelor și impozitelor locale (administrarea creanțelor fiscale– debitare, urmărire, executare silită etc)
- Contabilitatea veniturilor
- Contabilitatea bugetară
- Resurse umane și salarizare
- Servicii electronice dedicate contribuabilului în domeniul taxelor și impozitelor locale (decizii, certificate, documentații)
- Managementul Documentelor (inclusiv încărcarea documentelor și emiterea certificatelor fiscale în mod automat la solicitarea contribuabilului prin aplicațiile mobile);
- Registratură electronică integrată în documentele eliberate
- SNEP – integrare taxelor/impozitelor și altor venituri datorate către bugetul local cu Ghișeul.RO
- Interogări ANAF Formularul P2000 - ANAF
- Sumar Unic al Contribuabilului
- Situații manageriale
- Interogări PAID
- Interogări Documente pentru Prescriptibilitate

- Avansis Mobile – plata online cetățeni (AMC)
- Plăți trezorerie integrate prin fișiere inteligente cu taxele și impozitele
- Plăți electronice prin terțe societăți
- Interogări cu instituții terțe tip DGASMB, ASSMB etc
- Import/export Formularul ANAF F2201/F2202 inclusiv actualizare date identificare importate în baza de date și gestiune terți popriți
- Interogări DRCPIV și depunere situații declarare/înstrăinare mijloace de transport (export registrul înmatriculări) sau alte informații solicitate prin legislație sau protocoalele încheiate
- Interogări cu BEJ urile (generare/arhivare titluri executori și alte informații despre contribuabili în baza protocolului încheiat de instituție cu reprezentanții executorilor judecătorești)
 - Funcționalități parcări, debite, calcul, încasări
 - Serviciile de închidere/deschidere de an fiscal
 - Servicii suplimentare solicitate prin comanda

în condițiile prevăzute în prezentul caiet de sarcini și a respectării prevederilor din specificația tehnică inclusă în prezentul caiet de sarcini.

În anii precedenți Direcția de Impozite și Taxe Locale a Sectorului 5 (DITL Sector 5) a achiziționat de la Integrisoft Solutions SRL o serie de aplicații în vederea ținerii evidenței și gestionării optime a obligațiilor fiscale datorate de către contribuabili la bugetul local al Sectorului 5.

5. Specificații tehnice

Prestatorul de servicii se angajează să asigure mentenanța, suport și asistență tehnică pentru aplicațiile (programele) software ale autorității contractante, serviciile prestându-se online și la sediile autorității contractante din București situate în:

- Str. Mihail Sebastian nr.23, Sector 5, București;
- Piața Națiunile Unite nr. 3-5, Sector 5, București;
- Piața Mihail Kogalniceanu nr.8, Sector 5, București;
- Calea 13 Septembrie nr.108-112, bloc 52-54, Sector 5, București .

Prestatorul trebuie să asigure funcționalitatea în parametri optimi a aplicațiilor informatice mai sus-menționate, obligându-se ca în cel mai scurt timp (prevăzut la obligații prestator) să asigure identificarea și corectarea erorilor apărute în funcționarea aplicațiilor software care fac obiectul mentenanței și suportului tehnic.

Operatorul economic selectat va trebui să asigure:

- funcționarea aplicațiilor la parametri optimi;

- asigurarea tipului de suport pentru păstrarea datelor de intrare, intermediare sau de ieșire;
- activitate de actualizare, optimizare și mentenanță pe o perioadă de 12 luni;
- gestionarea pachetelor de produse-program și asigurarea protecției lor împotriva accesului neautorizat, realizarea confidențialității datelor din sistemul informatic;
- păstrarea confidențialității datelor sistemului informatic;
- posibilitatea accesării de la distanță pe calculatoarele și serverele beneficiarului pentru realizarea unor activități de întreținere a bazei de date, a aplicațiilor și alte activități similare.

Serviciile integrate de mentenanță, suport tehnic și asistență tehnică trebuie să acopere următoarele, fără taxe și costuri suplimentare:

- Mentenanța aplicațiilor software;
- Suport tehnic și asistență tehnică, permanent, în zilele lucrătoare, între orele 8.30 – 16.30 și în caz excepțional și în afara intervalului orar menționat la solicitarea expresă a beneficiarului;
- Diagnosticarea evenimentelor apărute în funcționarea aplicațiilor software;
- Intervenția pentru remedierea disfuncționalităților apărute;
- Implementarea unor adaptări/modificări/funcționalități ale aplicațiilor compatibile cu aplicațiile software actuale;
- 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). Autoritatea contractantă este obligată să transmită actele normative către prestator și să stabilească o dată de actualizare corespunzătoare.
- 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. Presupune orice fel de îmbunătățire a aplicațiilor, atât în zona de securitate cât și în zona de dezvoltare module noi sau facilități diverse (ex: rapoarte, fluxuri etc).
- Back-up bază de date/documente/înscrisuri, arhivare bază de date/documente/înscrisuri, existente în aplicații într-o structură care să permită o accesare facilă în anumite cazuri speciale.
- Furnizarea de situații/rapoarte/statistici, inclusiv de asistență pentru orice tip de informații/rapoarte solicitate de către Curtea de Conturi sau alte organe de control;
- Predarea către Direcția de impozite și Taxe Locale Sector 5 a arhivei digitale la finalul perioadei contractuale sau la orice solicitare a acesteia.
- Includerea a 6 solicitări având ca obiect gestionarea (debitarea) apartamentării imobilelor.

Serviciile de mentenanță, suport tehnic și asistență tehnică se vor efectua păstrând sistemul disponibil în parametrii normali de funcționare. Prestatorul trebuie să efectueze toate operațiunile necesare pentru asigurarea continuității serviciilor în parametrii normali de funcționare (salvări de date/configurații, arhivare, reconfigurarea sistemului, servicii de migrare etc).

Serviciile de mentenanță și suport tehnic vor avea două componente:

- mentenanță preventivă, suport tehnic și asistența tehnică. Mentenanța preventivă va fi realizată astfel încât să se asigure că performanțele sistemului respectă cerințele de fiabilitate și disponibilitate;
- mentenanță corectivă în vederea implementării solicitărilor transmise de Direcția de Impozite și Taxe Locale a Sectorului 5 pe parcursul derulării contractului.

5.1.Mentenanța preventivă

Prestatorul va oferi serviciile de mentenanță preventivă, suport tehnic și asistența tehnică pentru asigurarea funcționării permanente a aplicației software.

Setul de activități care fac obiectul serviciilor de mentenanță preventivă, suport tehnic și asistența tehnică include, fără a se limita la acestea, următoarele:

- urmărirea permanentă a funcționării aplicației software;
- realizarea tuturor operațiunilor necesare pentru ca aplicația software să funcționeze conform specificațiilor tehnice;
- verificarea bazelor de date și a tabelelor și menținerea lor la dimensiunile optime de funcționare a aplicației;
- verificări periodice asupra procesului de backup și notificarea autorității contractante cu privire la eventualele probleme identificate;
- verificarea lunară a realizării arhivării corecte a datelor;
- verificarea lunară a agregării datelor pentru rapoartele precalculate;
- verificarea cel puțin o dată pe an a integrității sistemului, astfel încât acesta să permită ca procedura de închidere/deschidere de an să fie efectuată de regulă în 24 de ore prin excepție maxim 48 ore de la solicitare (data programării);
- identificarea disfuncționalităților sistemului;
- remedierea disfuncționalităților, cu respectarea termenelor de remediere stabilite corespunzător gradelor de severitate asociate disfuncționalităților;
- notificarea DITL Sector 5 în cazul în care o disfuncționalitate se datorează unor cauze cu surse externe, cu indicarea sursei;
- analiza factorilor ce pot afecta funcționarea în parametri normali;
- optimizări ale sistemului cu scopul creșterii performanței acestuia în cazul în care se observă o degradare a acesteia;

- preluarea de cereri de suport tehnic prin telefon, e-mail, in regim de 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana, 365 zile pe an;
- Soluționarea cererii de suport tehnic în condițiile SLA prevazute în prezentul caiet de sarcini;
- Suport tehnic profesional prin e-mail, telefon legat de operarea produsului software instalat;
- Suport la sediul Beneficiarului, pentru prezentarea și trainuirea personalului DITL Sector 5, ori de câte ori se adaugă funcționalități noi, aplicației. Suport/training specific aplicației software pentru îmborspătarea informațiilor angajaților DITL Sector 5, 8 ore/lună (o zi lucrătoare). Acest suport se va face în urma unui calendar stabilit de cele două părți implicate.

Ofertantul va detalia în cadrul ofertei tehnice activitățile care fac obiectul mentenanței preventive și suportului tehnic, astfel încât să fie asigurată funcționarea la parametri optimi aplicatiilor software.

5.2.Mentenanța corectivă

Prestatorul va oferi serviciile de mentenanță corectivă în funcție de solicitările Direcției de Impozite și Taxe Locale a Sectorului 5 transmise pe parcursul derulării contractului.

În exploatarea aplicației software pot apărea următoarele categorii de evenimente, cu consecințe asupra utilizării acestuia în condiții optime, în limitele parametrilor proiectați. Orice eveniment care se încadrează în una dintre aceste categorii, iar cauza se regăsește în lista de cauze precizată mai jos, face obiectul serviciilor de mentenanță:

- erori de proiectare;
- erori de execuție și/sau implementare;
- erori de configurare;
- erori de afișare, redare informații;
- proceduri și procese neoptimizate;
- folosirea incorectă sau abuzivă, de către utilizatori;
- inconsistențe în structura datelor.

În funcție de natura lor, cauzele evenimentelor pot fi localizate la nivelul:

- codului dezvoltat;
- modelului logic sau modelului de date;
- structurii sau consistenței datelor;
- software-ului standard sau configurațiilor acestuia;
- configurației echipamentelor și subansamblelor sistemului.

Setul de activități care fac obiectul serviciilor de mentenanță corectivă include, fără a se limita la acestea, următoarele:

- realizarea și implementarea, unor adaptări/modificări compatibile cu aplicațiile instalate (patch-uri, update-uri), necesare ca urmare a modificării legislației aplicabile sau rezultate din utilizarea curentă fie la solicitarea DITL Sector 5 sau a prestatorului (caz în care beneficiarul va fi înștiințat în prealabil);
- operațiuni care implică accesul la date/informații care nu sunt disponibile/disponibile parțial prin intermediul interfeței web;
- modificarea unor parametri de configurare care nu poate fi realizată prin intermediul interfeței web;
- suport pentru anumite cazuri de portare complexe (accesul la informații referitoare la anumite cazuri de portare sau la date arhivate de sistem);
- realizarea unor rapoarte referitoare la funcționarea aplicațiilor (grad de încărcare, timpi de procesare mesaje, etc);
- efectuarea tuturor operațiunilor necesare (reconfigurări, salvări/migrări de date/documente/înscrisuri etc.) integrării în sistemul IT a echipamentelor hardware înlocuite sau în alte situații la solicitarea achizitorului;
- asistență pentru teste solicitate de operatori, inclusiv pentru identificarea disfuncționalităților din sistem ce pot îngreuna funcționarea în parametrii optimi fără blocaje, întreruperi etc ;
- asigurarea interconectării softurilor cu alte softuri utilizate de către prestator și/sau achizitor, pe baza unor legături API, care să permită atât citirea cât și scrierea în softurile deținute de către prestator;
- actualizarea politicilor de securitate și a listelor de control al accesului – în funcție de conectivitățile solicitate între modulele/utilizatorii sistemului.

5.3.Nivel acord servicii (SLA)

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

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

Prestatorul va pune la dispoziția autorității contractante un serviciu de tip Help-Desk prin intermediul căruia vor putea fi transmise sesizările și solicitările acestuia și va fi asigurat suportul tehnic sau rezolvarea incidentelor.

Serviciul trebuie să includă posibilitatea comunicării între autoritatea contractanta și 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 orele 8:30 și 16:30 și în caz excepțional și în afara intervalului orar menționat.

În acest sens, prestatorul va pune la dispoziția 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 serviciu de tip Help-Desk.

O disfuncționalitate poate fi sesizată prin e-mail, la adresa pusă la dispoziție de către prestator, în orice zi, 24x7x365/365 zile.

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

NIVEL INCIDENT	SEZIZARE DISFUNCȚIONALITATE (Transmiterea sesizării de către autoritatea contractanta)	TIMP DE RĂSPUNS (Prestator)	TERMEN DE REMEDIERE (calculat de la ora transmiterii sesizării de către autoritatea contractanta)
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: –O componentă critică a sistemului nu este operațională; –Coruperea datelor; –O funcționalitate critică nu este disponibilă; –Sistemul s-a blocat cauzând întârzieri inacceptabile sau nedefinite de răspuns sau resurse;	În zile lucrătoare, în intervalul orar 8.30 – 16.30	20 min de la sesizare	Maxim 2 ore de la sesizare
	În zile lucrătoare, în intervalul orar 16.30, ziua precedentă – 8.30, ziua curentă	Ora 9:15 a zilei curente	Ora 11:15 a zilei curente
	În zile nelucrătoare	Ora 9.15 a primei zile lucrătoare ce urmează zilei nelucrătoare în care a fost trimisă sesizarea	Ora 14 a primei zile lucrătoare ce urmează zilei nelucrătoare în care a fost transmisă sesizarea

<p>–Sistemul cade în mod repetat chiar după încercări de repornire; –Alte caracteristici echivalente.</p>			
<p>SEVERITATE 2 Identifică o problemă care are un impact mare asupra sistemului și cauzează pierderi semnificative de funcționalități. Operarea poate continua în mod restrictiv.</p>	<p>În zile lucrătoare, în intervalul orar 8.30 – 16.30</p>	<p>30 min</p>	<p>Maxim 4 ore – soluție provizorie Maxim 5 zile lucrătoare – soluția finală: remedierea disfuncționalității</p>
<p>SEVERITATE 3 Identifică o problemă care are un impact mediu asupra sistemului afectând funcționalități mai puțin semnificative (necritice pentru procese).</p>	<p>În zile lucrătoare, în intervalul orar 8.30 – 16.30</p>	<p>30 min</p>	<p>Maxim 30 zile</p>
<p>SEVERITATE 4 Incidentul nu afectează funcționalitățile aplicației, constând în erori minore care nu împiedică desfășurarea activității punctuale a utilizatorilor</p>	<p>În zile lucrătoare, în intervalul orar 8.30 – 16.30</p>	<p>30 min</p>	<p>Maxim 30 zile</p>

Solicitarea privind mentenanța corectivă va putea fi transmisă de către achizitor numai în zilele lucrătoare, în intervalul orar 8.30 – 16.30. Prestatorul 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 achizitor și prestator prin email, dar în nici un caz nu poate fi mai mare de 30 de zile calendaristice.

5.3.1. Clasificarea evenimentelor

Criteriile de mai jos vor fi utilizate de atât de personalul autorității contactante cât și de cel al prestatorului 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 ansamblu 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.
- **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 dublul vitezei medii normale de răspuns.
- **Severitate 3** – un defect sau o problema cu un 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.
- **Severitate 4** - un defect sau o problemă cu impact asupra unor funcționalităților 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.

6. Atribuțiile și responsabilitățile părților

6.1. Atribuțiile și responsabilitățile prestatorului

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

- să fie asigurată confidențialitatea și protecția informațiilor și a programelor prin parole, cod de identificare pentru accesul la informații
- este obligatorie realizarea de copii de siguranță pentru programe și informații;
- să respecte reglementările în vigoare cu privire la securitatea datelor și fiabilitatea sistemului informatic de prelucrare automată a datelor;

- prestatorul va acorda consultanță administratorilor și utilizatorilor aplicațiilor, oferind sprijin acestora în înțelegerea mecanismelor, efectuarea unor operații, emiterea unor rapoarte, etc.
- să organizeze arhivarea datelor, programelor sau produselor de prelucrare astfel încât informațiile să poată fi reprocesate;
- timpul maxim de rezolvare a solicitărilor D.I.T.L. Sector 5 este prevăzut în tabelul de mai sus. Pentru depășirea termenului maxim de rezolvare a solicitărilor se vor percepe penalități de 0,5%/zi din valoarea totală lunară a mentenanței aplicației corespunzătoare solicitării nesoluționate. Pentru solicitările care presupun dezvoltare din partea prestatorului penalitatea menționată anterior se aplică dacă solicitarea nu este remediată în maxim 60 de zile de la sesizarea ei.
- prestatorul va pune la dispoziția beneficiarului manuale de utilizare și prezentări video pentru aplicațiile actualizate, precum și proceduri detaliate ale principalelor operațiuni efectuate de personalul beneficiarului, cum ar fi spargerii și unificări de roluri, creare borderouri, compensări la rol etc;
- în cazul asumării executării unor operațiuni automate, de exemplu emitere în bloc a unor acte administrative prestatorul are obligația de a respecta termenele legale de comunicare, inclusiv cel convenit cu beneficiarul în vederea realizării acestora, în caz contrar va suporta consecințele întârzierii;
- prestatorul se obligă ca cel puțin din 3 în 3 luni să delege o persoană în vederea discutării cu utilizatorii modulelor eventualele modificări și actualizări ale soft-ului, precum și implicațiile acestora;
- prestatorul va rezolva în cel mai scurt timp posibil disfuncționalitățile/blocajele survenite în activitatea beneficiarului în urma indisponibilității echipamentelor informatice pe care le gestionează;
- prestatorul va actualiza aplicația la orice modificare de legislație care vizează sfera programelor gestionate, astfel:
 - 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).
 - actualizarea aplicațiilor trebuie să aibă drept urmare imperios necesară buna aplicare a actelor normative legale cu referire la activitatea privind taxele /impozite și alte venituri ale bugetului local.
- actualizările de versiuni ale aplicațiilor software (upgrade) să fie emise cu prezentarea avantajelor noilor versiuni precum și a îmbunătățirilor tehnice adăugate;
- este obligatorie furnizarea împreună cu fiecare versiune de soft a specificațiilor privind instrucțiunile de instalare;
- prestatorul trebuie să asigure un mecanism eficient pentru implementarea noilor versiuni ale aplicațiilor software;

- prestatorul trebuie să asigure întreținerea preventivă a consistenței bazelor de date; **Ofertanții sunt pe deplin responsabili pentru prestarea serviciilor solicitate în prezentul caiet de sarcini, în vederea încheierii contractului de mentenanță. Totodată sunt răspunzători pentru siguranța tuturor operațiunilor și metodelor de prestare utilizate, cât și pentru calificarea personalului folosit pe toată durata contractului.**

6.2. Atribuțiile și responsabilitățile autorității contractante (achizitorului)

Pe perioada de derulare a contractului autoritatea contractantă trebuie să:

- Să dețină permanent la sediul său, manualul de utilizare complet și actualizat al fiecărui produs-program utilizat (manuale care au fost întocmite de către prestator) în vederea exploatarei optime a acestora;
- Atribuirea unui nivel corespunzător de prioritate solicitărilor de mentenanță;
- Furnizarea informațiilor suplimentare (solicitate de către prestator), într-un orizont de timp rezonabil, în vederea colaborării cu prestatorul în procesul de investigare a problemei;
- Asigurarea accesului, în vederea sprijinirii procesului de diagnoză și testare, la infrastructura hardware instalată la sediul achizitorului;
- Furnizarea datelor de contact ale reprezentantului achizitorului nominalizat în vederea comunicării cu membrii echipei prestatorului;
- Cu consimțământul unui reprezentant autorizat al achizitorului, va permite prestatorului accesul la sistem și la resursele utilizate de acesta. În cazul în care remedierea problemei semnalate poate fi realizată de la distanță, acest acces poate fi asigurat și remote;
- Va notifica prestatorul atunci când problemele raportate sunt rezolvate prin intermediul altor mijloace;
- Asigurarea tuturor resurselor care sunt în sarcina sa pentru buna derulare a contractului;
- Desemnarea responsabilului pentru derularea contractului;
- Testarea și recepționarea serviciilor;
- Efectuarea plăților în conformitate cu prevederile contractuale.

7. Cerințe obligatorii

Toate cerințele din prezentul caiet de sarcini sunt obligatorii și vor fi considerate minimale pentru calificare.

Documentele care certifică serviciile prestate sunt:

- Raport de mentenanță preventivă – document care va fi întocmit de Prestator și transmis autorității contractante la începutul fiecărei luni (In termen de maxim 3 zile

lucrătoare de la sfârșitul perioadei de prestație) pentru activitățile efectuate în cadrul serviciilor de mentenanță preventivă și suport tehnic prestate în luna anterioară. Raportul va fi supus aprobării reprezentantului DITL Sector 5.

- Raport de mentenanță corectivă - document care va fi întocmit de 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 achizitor și timpul exprimat în ore. Raportul va fi supus aprobării reprezentantului DITL Sector 5.
- Formularele utilizate pentru Raportul de mentenanță preventivă și Raportul de mentenanță corectivă vor fi puse la dispoziție de către autoritatea contractantă

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 anexa la facturile emise. Neîntocmirea sau nevizarea de către reprezentantul DITL sector 5 (în mod justificat) acestor rapoarte va duce la neplata facturii din luna respectivă.

Recepția serviciilor realizate în cadrul contractului

Serviciile prestate sunt considerate recepționate și pot fi plătite doar dacă pentru acestea, entitatea achizitoare a întocmit un Proces verbal de recepție a serviciilor prestate. Procesul verbal de recepție a serviciilor prestate va fi semnat de persoana desemnată prin decizie a directorului general al achizitorului, în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la primirea rapoartelor lunare emise de către prestator.

Persoana desemnată va verifica livrabilele în termen de maximum 5 zile lucrătoare. În cazul constatării unor neconformități, persoana desemnată de achizitor va solicita prestatorului, printr-o notificare scrisă, remedierea acestora. Prestatorul 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). Persoana desemnată va verifica Raportul de prestație revizuit, în termen de maximum 5 zile lucrătoare, iar în cazul în care se constată din nou neconformități, serviciile se consideră întârziate și se aplică penalități de 0,5%/zi din valoarea totală lunară a mentenanței aplicației corespunzătoare solicitării nesoluționate.

Evaluarea performanței Contractantului

Modalitatea de măsurare a succesului este reprezentată de următorii factori:

- Nivelul de „downtime” al sistemului (numărul/durata întreruperilor în funcționare);
- Încadrarea în timpii normativi de intervenție și soluționare a sesizărilor semnalate;
- Nivelul calității și viteza de implementare a schimbărilor solicitate.

Încadrarea în intervalul 0-1% (dar nu mai mult de 30 minute/zi) ca rata de downtime, pe parcursul unei luni calendaristice facturate, se achita integral de către autoritatea contractantă.

O rata de downtime care depășește 1% pe parcursul unei luni calendaristice facturate se considera neconformă cu standardul de calitate al autorității contractante în ceea ce privește serviciul de mentenanță și plată pentru luna respectivă nu se execută.

O rata de downtime care depășește mai mult de 30 minute/zi pe parcursul unei luni calendaristice facturate se considera parțial neconformă cu standardul de calitate al autorității contractante în ceea ce privește serviciul de mentenanță și plată pentru luna respectivă se execută parțial, cu o diminuare de 0,5%/zi din valoarea totală lunară a mentenanței aplicației corespunzătoare solicitării nesoluționate.

8. Cadrul legal care guvernează relația dintre autoritatea contractantă și prestator (inclusiv în domeniile mediului, social și al relațiilor de muncă)

Ofertantul devenit prestator 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.

Pe perioada realizării tuturor activităților din cadrul contractului de prestări servicii, prestatorul este responsabil pentru implementarea celor mai bune practici, în conformitate cu legislația și regulamentele existente la nivel național și la nivelul Uniunii Europene. Prestatorul va fi ținut deplin responsabil pentru prestarea serviciilor prevăzute în Caietul de sarcini, urmând să răspundă față de autoritatea contractantă, pentru orice nerespectare sau omisiune a respectării oricăror prevederi legale și normative aplicabile. Autoritatea contractantă nu va fi ținută responsabilă pentru nerespectarea sau omisiunea respectării de către prestator a oricărei prevederi legale sau a oricărui act normativ aplicabil precum, atât pentru prestarea serviciilor cât și pentru rezultatele generate de prestarea serviciilor.

În cazul în care intervin schimbări legislative, prestatorul are obligația de a informa autoritatea contractantă cu privire la consecințele asupra activităților care fac obiectul contractului și de a-și adapta activitatea în funcție de decizia autorității contractante în legătură cu schimbările legislative.

Prestatorul (și subcontractanții propuși – dacă este cazul) vor prezenta ca anexă la propunerea tehnică câte o declarație privind respectarea reglementărilor obligatorii din

domeniul mediului, social, al relațiilor de munca și privind respectarea legislației de securitate și sănătate în munca.

Ofertantul și, dacă este cazul, subcontractanții, au obligația de a prezenta anexat propunerii tehnice o declarație pe propria răspundere prin care se va certifica că serviciile ce vor fi prestate nu încalcă dreptul de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate, patente, licențe, desene, modele, etc.) aparținând unui terț.

Ofertanții și, dacă este cazul, subcontractanții, au obligația de a prezenta o declarație pe proprie răspundere din care să rezulte că, pe perioada de implementare a contractului, vor respecta prevederile Regulamentului nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date.

Întocmit,
Compartimentul Tehnologia Informației și Digitalizare