

---

Compartimentul Tehnologia Informației și Digitalizare

Nr. IT 10 / 07.04.2026

**APROB**  
**DIRECTOR GENERAL**  
**GRIGORE DANIEL MIREL**

## CAIET DE SARCINI

**aferență 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**

- **Ecosistemul modular de guvernare electronică ConectX -**

**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 minimale va fi considerată admisibilă numai în condițiile în care aceasta asigură un nivel calitativ superior cerințelor minimale.

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 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 constă în încheierea unui contract de prestări servicii de mentenanță, suport tehnic și asistență tehnică a aplicațiilor unui sistem complet și interactiv dedicat publicului atât în vederea comunicării eficiente între instituție și contribuabili, cât și a depunerii documentelor.

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.

Servicii mentenanță, suport și asistență tehnică pentru aplicația (program) informatică: *Ecosistem Multimodular de guvernanta electronica ConectX*, în condițiile prevăzute în prezentul caiet de sarcini și a respectării prevederilor din specificația tehnică inclusă în prezentul caiet de sarcini.

Mentenanța software Ecosistem Modular de Guvernare electronică ConectX cuprinde următoarele module:

- Aplicație cetățeni,
- Aplicație funcționari,
- Aplicație de registratură și arhivă electronică automatizată,
- Sistem de management al documentelor și configurare procese,
- Platformă de formulare electronice (declarații și cereri tipizate),
- Platformă comunicațională integrată email și chat instituțional,
- Platformă de semnare electronică,
- Platformă de management a identităților,
- Platformă de lucru colaborativ (video conferință, documente colaborative, partajarea a ecranelor de lucru - screen share).

Operatorul economic va desfășura activitatea de asigurare mentenanță, suport tehnic și asistență tehnică pentru aplicația informatică precizată anterior.



# DITL

DIRECȚIA DE IMPOZITE ȘI TAXE  
LOCALE A SECTORULUI 5



**SEDIUL CENTRAL DITL5**

www.ditl5.ro

031.96.99

secretariat@ditl5.ro

str.Mihail Sebastian nr.23

CIF:38320436

## 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;

*Prezentul înscris poate conține și date cu caracter personal ce intra sub protecția Regulamentului (UE) 2016/679. Persoanele vizate cărora li se adresează prezentul înscris, precum și terțele persoane care intra în posesia acestuia au obligația de a proteja, conserva și folosi datele cu caracter personal în condițiile prevăzute de Regulamentul (UE) 2016/679.*



# DITL

DIRECȚIA DE IMPOZITE ȘI TAXE  
LOCALE A SECTORULUI 5



SEDIUL CENTRAL DITL5

[www.ditl5.ro](http://www.ditl5.ro)

031.96.99

[secretariat@ditl5.ro](mailto:secretariat@ditl5.ro)

str.Mihail Sebastian nr.23

CIF:38320436

- Actualizările de versiuni ale aplicațiilor software (upgrade) trebuie să fie emise în termene utile (pâna la data intrării în vigoare a actelor normative) în funcție de modificările legislației specifice (Legi, Ordonante, 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).
- Asigurarea spațiului de stocare electronică necesar pentru funcționarea, arhivarea documentelor/lucrărilor depuse/comunicate prin intermediu aplicației
- 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. Acesta va fi predat pe suport electronic trimestrial sau la sfârșitul fiecărui an, în funcție de solicitarea beneficiarului, și va avea următoarea structură: nume/prenume contribuabil, CNP/CUI, număr de înregistrare, documente atașate (fiecare putând fi vizualizat prin adăugarea hyperlinkului la locația din același document), obiect lucrare, responsabil lucrare, data finalizare.
- Furnizarea prin aplicație către contribuabili de mesaje personalizate în funcție de cerințele DITL Sector 5, inclusiv asigurarea suportului pentru comunicarea prin intermediul platformei al actelor administrative/de executare silită emise în campaniile anuale efectuate de către beneficiar;
- Furnizarea serviciului de identificare video a contribuabililor gratuit prin diverse platforme naționale de identitatea digitală (ex. RoelD), implementarea infrastructurii IT – Cloudul Privat Guvernamental, cu platformele digitale guvernamentale, sau contra cost (după caz) doar cu acordul scris al beneficiarului. Identificarea video se va realiza în condiții optime și în conformitate cu prevederile legale în vederea activării contului din platforma electronica.

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:

*Prezentul înscris poate conține și date cu caracter personal ce intra sub protecția Regulamentului (UE) 2016/679. Persoanele vizate cărora li se adresează prezentul înscris, precum și terțele persoane care intra în posesia acestuia au obligația de a proteja, conserva și folosi datele cu caracter personal în condițiile prevăzute de Regulamentul (UE) 2016/679.*



# DITL

DIRECȚIA DE IMPOZITE ȘI TAXE  
LOCALE A SECTORULUI 5



**SEDIUL CENTRAL DITL5**

www.ditl5.ro

031.96.99

secretariat@ditl5.ro

str.Mihail Sebastian nr.23

CIF:38320436

- mentenanță preventivă, suport tehnic și asistența tehnică. Menținerea 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. Menținerea 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 tabelor 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;
- 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, în regim de 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, 365 zile pe an;
- Soluționarea cererii de suport tehnic în condițiile SLA prevăzute 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 instruirea personalului DITL Sector 5, ori de câte ori se adaugă funcționalități noi, aplicației. Suport/training specific aplicației software pentru înprospătarea informațiilor angajaților DITL



# DITL

DIRECȚIA DE IMPOZITE ȘI TAXE  
LOCALE A SECTORULUI 5



SEDIUL CENTRAL DITL5

www.ditl5.ro

031.96.99

secretariat@ditl5.ro

str.Mihail Sebastian nr.23

CIF:38320436

Sector 5, cel puțin o dată pe an. 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 aplicațiilor 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 și furnizarea situațiilor solicitate de către beneficiar;



# DITL

DIRECȚIA DE IMPOZITE ȘI TAXE  
LOCALE A SECTORULUI 5



SEDIUL CENTRAL DITLS

www.ditl5.ro

031.96.99

secretariat@ditl5.ro

str.Mihail Sebastian nr.23

CIF:38320436

- 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 gratuită a 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 acesteia 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.



# DITL

DIRECȚIA DE IMPOZITE ȘI TAXE  
LOCALE A SECTORULUI 5



SEDIUL CENTRAL DITL5

www.ditl5.ro

031.96.99

secretariat@ditl5.ro

str.Mihail Sebastian nr.23

CIF:38320436

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

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 agreeat de achizitor și prestator prin email, dar în nici un caz nu poate fi mai mare de 30 de zile calendaristice.

NIVEL INCIDENT	SESIZARE DISFUNCȚIONALITATE (Transmiterea sesizării de către autoritatea contractanta)	TIMP DE RĂSPUNS (Prestator)	TERMEN DE REMEDIERE (calculat de la ora transmiterii sesizării de către autoritatea contractanta )
<b>NIVEL 1</b> Identifică o problemă care cauzează pierderea completă a serviciului și situația constituie o urgență. –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; –Sistemul cade în mod repetat chiar după încercări de repornire;	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

Prezentul înscris poate conține și date cu caracter personal ce intra sub protecția Regulamentului (UE) 2016/679. Persoanele vizate cărora li se adresează prezentul înscris, precum și terțele persoane care intra în posesia acestuia au obligația de a proteja, conserva și folosi datele cu caracter personal în condițiile prevăzute de Regulamentul (UE) 2016/679.

**DITL**DIRECȚIA DE IMPOZITE ȘI TAXE  
LOCALE A SECTORULUI 5**SEDIUL CENTRAL DITL5**

www.ditl5.ro

031.96.99

secretariat@ditl5.ro

str.Mihail Sebastian nr.23

CIF:38320436

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

## 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

*Prezentul înscris poate conține și date cu caracter personal ce intra sub protecția Regulamentului (UE) 2016/679. Persoanele vizate cărora li se adresează prezentul înscris, precum și terțele persoane care intra în posesia acestuia au obligația de a proteja, conserva și folosi datele cu caracter personal în condițiile prevăzute de Regulamentul (UE) 2016/679.*



# DITL

DIRECȚIA DE IMPOZITE ȘI TAXE  
LOCALE A SECTORULUI 5



**SEDIUL CENTRAL DITL**

[www.ditl5.ro](http://www.ditl5.ro)

031.96.99

[secretariat@ditl5.ro](mailto:secretariat@ditl5.ro)

str.Mihail Sebastian nr.23

CIF:38320436

- 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;
- Pentru depășirea termenului maxim de rezolvare a solicitărilor se vor percepe penalități de 10% din valoarea sumei totale lunare pentru fiecare problemă nesoluționată. 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 a aplicațiilor actualizate, precum și proceduri detaliate ale principalelor operațiuni efectuate de personalul beneficiarului, inclusiv prezentări video;
- 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;

*Prezentul înscris poate conține și date cu caracter personal ce intra sub protecția Regulamentului (UE) 2016/679. Persoanele vizate cărora li se adresează prezentul înscris, precum și terțele persoane care intra în posesia acestuia au obligația de a proteja, conserva și folosi datele cu caracter personal în condițiile prevăzute de Regulamentul (UE) 2016/679.*



# DITL

DIRECȚIA DE IMPOZITE ȘI TAXE  
LOCALE A SECTORULUI 5



**SEDIUL CENTRAL DITL5**

www.ditl5.ro

031.96.99

secretariat@ditl5.ro

str.Mihail Sebastian nr.23

CIF:38320436

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 exploatareii 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;
- 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 minime 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 (în 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.



# DITL

DIRECȚIA DE IMPOZITE ȘI TAXE  
LOCALE A SECTORULUI 5



**SEDIUL CENTRAL DITL5**

[www.ditl5.ro](http://www.ditl5.ro)

031.96.99

[secretariat@ditl5.ro](mailto:secretariat@ditl5.ro)

str. Mihail Sebastian nr.23

CIF:38320436

- 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 10% din valoarea sumei totale lunare pentru fiecare problemă nesoluționată.

### **Evaluarea performanței Contractantului**

Modalitatea de măsurare a succesului este reprezentată de următorii factori:

- Nivelul de „downtime” al sistemului (numărul/durata intreruperilor în funcționare);
- Încadrarea în timpii normați 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 10% pentru fiecare zi în care s-a depășit termenul de mai sus.

## **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

**DITL**DIRECȚIA DE IMPOZITE ȘI TAXE  
LOCALE A SECTORULUI 5**SEDIUL CENTRAL DITL5**

www.ditl5.ro

031.96.99

secretariat@ditl5.ro

str.Mihail Sebastian nr.23

CIF:38320436

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 dovada acreditării conform cerințelor stabilite de Autoritatea pentru Digitalizarea României care conferă dreptul de a identifica video la distanță (potrivit Hotărârii Președintelui ADR nr. 564/2021, publicată în Monitorul Oficial al României cu numărul 1119 din 24 noiembrie 2021).

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

Lupu Cristian