



APROBAT

Administrator Judiciar

CITR Filiala Bucuresti SPRL

Prin practician in insolventa

Mircea Marian COTIGA



CAIET DE SARCINI

Servicii de Hosting, Mentenanta Licente SAP si Suport Sistem SAP

Cuprins

1.	Situatia actuala	4
1.1	Cadrul legal	4
1.2	Cadrul institutional.....	4
1.3	Situatia actuala sistem informatic SAP	4
2.	Obiective propuse.....	4
2.1	Beneficiarii investitiei.....	5
2.2	Obiectivul serviciilor de mentenanta licente SAP	5
2.2.1	Termeni	5
	Obiectivul serviciilor de suport in exploatare sistem SAP implementat	6
2.2.2	Definitii	6
2.2.3	Cerinte de incadrare in SLA/CMD.....	7
2.3	Facilitati si resurse implicate.....	7
2.4	Atributii in cadrul proiectului.....	8
2.5	Grafic de executie si planul de proiect.....	8
2.6	Centralizator cantitati – Produse si Servicii	8
3.	Cerinte servicii	9
3.1	Cerinte servicii de mentenanta licente SAP.....	9
3.2	Cerinte servicii de suport in exploatare sistem SAP implementat.....	9
3.2.1	Arie de acoperire Sistem SAP	9
3.2.2	Cerinte servicii de suport in exploatare prestate in regim de abonament (SLA)	13
3.2.3	Cerinte servicii de suport in exploatare prestate in regim de proiect pe baza de comanda (CMD) 14	
3.3	Servicii de Hosting, Backup si DR	14
3.3.1	Obligatiile contractantului serviciului de Hosting	14
3.3.2	Administrare Servere si Baze de date.....	15
3.3.3	Backup si DR	15
3.3.4	Disponibilitate serviciu. Uptime. Garantii.	15
4.	Servicii conexe – Activitati specifice	15
4.1	Testare si acceptanta	15
4.2	Criterii de acceptanta.....	16
4.3	Procedura de acceptanta	17
4.4	Garantie servicii prestate	17
4.5	Acord asupra nivelului de calitate al serviciilor (SLA)	17
4.6	Actualizari de versiune si corectii.....	18
4.7	Cerinte privind asigurarea securitatii.....	18
4.8	Cerinte de integrare si extindere ulterioara	19
5.	Confidentialitate si drepturi de autor	19
5.1	Confidentialitate	19

5.2	Disponibilitate.....	18
5.3	Codul sursa si drepturi de autor	18
6.	Prezentare oferta	19
6.1	Propunere financiara	19
6.2	Propunere tehnica	19

1. Situația actuală

1.1 Cadrul legal

S.S.H. HIDROSERV S.A. a fost înființată la data de 5 august 2013, inițial sub denumirea Hidroelectrică-Serv S.A., ca urmare a fuziunii prin contopire a celor opt filiale Hidroserv: Bistrita, Cluj, Curtea de Argeș, Hateg, Portile de Fier, Ramnicu Valcea, Sebes, Slatina, care au fost dizolvate fara a intra in lichidare, patrimoniul acestora fiind transferat catre noua societate. Proiectul de fuziune a fost semnat la data de 31.01.2013 de catre reprezentantii legali si/sau imputernicitii societăților care au fuzionat si a fost publicat in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea a-IV-a nr.2243/23.04.2013.

Începând cu data de 08.10.2014, odată cu schimbarea denumirii, societatea este înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului de pe lângă Tribunalul București ca Societatea de Servicii Hidroenergetice Hidroserv S.A., având numărul de ordine în Registrul Comerțului 140/9762/2013 și codul unic de înregistrare RO 32097794.

Compania S.S.H. HIDROSERV S.A. are ca obiect principal de activitate „Producția de energie electrică”, cele șapte secții ale societății fiind certificate să presteze servicii, constând în:

- Montaj și mentenanța la agregate energetice;
- Proiectare instalații electrice, de automatizare și mecanice;
- Montaj și întreținere instalații electrice de înaltă și joasă tensiune;
- Montaj, întreținere și modernizări echipamente și circuite secundare instalații PRAM, AMC;
- Construcții civile, industriale și hidrotehnice;
- Teste de performanță și specialitate;
- Suport tehnic și proiectare lucrări domeniul energetic;
- Măsurători topogeodezice și topobatimetrice;
- Transport rutier.

1.2 Cadrul instituțional

S.S.H. Hidroserv S.A. are sediul central în București, strada Constantin Nacu 3.

Din punct de vedere administrativ, există 7 sedii secundare cu statut de „secții”.

1.3 Situația actuală sistem informatic SAP

Sistemul existent SAP ERP ECC 6.0, implementat în 2015, cuprinde următoarele module:

- FI - Financial Accounting -> Contabilitate financiară
- AA - Asset Accounting -> Contabilitate/Management mijloace fixe
- CO - Controlling -> Contabilitate costuri/Contabilitate de gestiune
- SD - Sales and Distribution -> Vânzări și Distribuție
- MM - Material Management -> Management materiale
- CS - Customer Services -> Servicii Clienti
- PS - Project Systems -> Management proiecte
- HR-PY - Human Resources & Payroll -> Gestiune resurse umane, calcul salarii
- SM - Solution Manager -> Management incidente/soluții
- SAP Adobe Print Server

2. Obiective propuse

Scopul proiectului îl constituie achiziționarea următoarelor servicii:

- Servicii de Hosting pentru sistemul SAP productiv, sistemul SAP dezvoltare/testare, sistemul SAP APS
- Servicii de mentenanță licențe SAP, conexiune cu servere SAP
- Servicii de suport în exploatarea sistemului SAP implementat:
 - o Servicii prestate în regim de abonament pe bază de Service Level Agreement (SLA)
 - o Servicii executate în regim de proiect pe bază de comandă (CMD)

Procedura de atribuire va asigura selecția ofertanților care pot asigura serviciile solicitate în perioada 01.03.2020 – 28.02.2021.

2.1 Beneficiarii investitiei

Beneficiarii serviciilor achizitionate in cadrul Hidroserv sunt:

- Personalul Hidroserv din toate compartimentele organizatiei
- Managementul de serviciu si directie
- Managementul general al companiei

2.2 Obiectivul serviciilor de mentenanta licente SAP

Hostingul si Mentananta pentru licente SAP va fi asigurata pentru o perioada de 12 luni incepand cu data de 01.03.2020.

Hidroserv detine in prezent in utilizare urmatoarele tipuri licente SAP (conform Tabel 1):

Licente, versiune SAP ERP ECC 6.0
SAP Developer User – utilizator dezvoltator: 1 licenta
SAP Professional User – utilizatori concurenti: 25 licente
SAP Payroll Processing: 4 licente
ORACLE DATABASE 12 pentru toate licentele

Tabel 1

2.2.1 Termeni

In prezenta documentatie descriptiva se vor utiliza termenii conform urmatoarelor definitii:

Autoritate contractanta/Beneficiar = SSH Hidroserv SA.

Servicii - activitatile prestate de catre contractor in conformitate cu obiectul prezentului caiet de sarcini.

Mentenanta licente - servicii oferite in conformitate cu termenii si conditiile de licentiere si mentenanta licente

Licenta SAP - dreptul de instalare si utilizare a unei aplicatii SAP. Folosirea versiunii achizitionate, pentru numarul si structura utilizatorilor specificati in contract, este pe durata nelimitata.

Localizare - este un serviciu prestat de catre echipa producatorului SAP SE si consta in adaptarea sistemului informatic SAP in mod dinamic, la specificul de limba si legislatie din Romania.

Masina Virtuala / Server Virtual - server virtualizat creat pe baza Resurselor dedicate alocate Clientului pe durata Contractului.

Resurse - CPU, RAM, spatiu de stocare, Licente si servicii suplimentare livrate si configurate in cadrul Platformei.

CPU - putere de procesare definita in GHz, care este asigurata de catre procesoarele instalate pe serverele din Platforma.

RAM - memorie operationala exprimata in GB, care este furnizata de catre memoriile puternice instalate pe serverele din Platforma. 1 GB pe RAM in Serviciu = 1 GB de RAM fizic in Platforma.

Spatiu de Stocare - spatiu furnizat in module de 50 GB si multipli acestuia pe spatii de stocare redundante de inalta clasa in Storage Area Network (SAN). Spatiul de stocare este repartizat intre toate Masinile Virtuale create in cadrul Serviciului.

1 vCPU - un echivalent al unui CPU fizic vazut din perspectiva Sistemului de Operare (OS). 1 vCPU are eficienta 1 CPU fizic si frecventa de aprox. 2 GHz.

1 GHz - unitate de baza pentru puterea generata de CPU. 1 GHz in Infrastructura fizica reprezinta 1 GHz in Serviciu.

Suport SAP Basis – Intretinerea arhitecturii sistemului (mediu de dezvoltare, testare , productiv), Actualizarea sistemelor SAP, Instalarea patch-urilor recomandate de catre SAP AG, administrare utilizatori si roluri utilizatori, gestiunea sistemului de transport SAP, planificarea si intretinerea job-urilor in background, analiza

incarcarii sistemelor SAP , backup baze de date si masini virtuale SAP, recuperare date in caz de dezastru, atac cibernetic, defectiuni echipament.

TUNEL IPSEC – Conexiune securizata de date care autentifica si cripteaza datele trimise si receptionate avand ca suport o conexiune de date publica (Internet).

Platforma - platforma fizica care contine software-ul de virtualizare pe care sunt oferite Serverele Virtuale.

Template - Sisteme de Operare, Baze de Date si Aplicatii compatibile sub forma unor Template preconfigurate. Un Template este reprezentat prin intermediul imaginii Serverului (fara resurse) si are preinstalate: Sistem de Operare, Sistem de Operare + Baze de date, Sistem de Operare + Aplicatie, Sistem de Operare + Baze de date + Aplicatie.

Infrastructura Data Center - spatiul din Data Center impreuna cu reseaua de alimentare cu energie, conditii adecvate ale mediului de operare, sistem de securitate, unde este instalata Platforma.

Nivelul Resurselor - Stratul Serviciului care acopera Resursele alocate Serviciului impreuna cu infrastructura de dedesubt.

Nivelul Sistemului de Operare - acopera nivelul Resurselor, Masinilor Virtuale configurate in cadrul Resurselor si Sistemele de Operare configurate in cadrul Masinilor Virtuale.

Pagina web - un document HTML (Hypertext Markup Language) disponibil pe Internet.

Web Site - totalitatea Paginilor Web si bazelor cu date (daca este cazul) aparinand Beneficiarului, care utilizeaza spatiul alocat pe serverele Prestatorului, facilitatile si caracteristicile specifice Abonamentului solicitat de Beneficiar pentru un nume de domeniu Internet.

Abonament - facilitatile si caracteristicile specifice Serviciului la care Beneficiarul poate avea acces pe serverul Prestatorului prin achitarea unui tarif care poate fi pentru 1 luna, 3 luni, 6 luni, 12 luni sau 24 luni.

Serviciu - oricare din serviciile furnizate de Prestator si include cu titlu exemplificativ: alocarea de spatiu pe serverele Prestatorului pentru gazduirea (web hosting) / publicarea Web Sitului Beneficiarului si utilizarea adreselor de e-mail create de acesta, corespunzator Abonamentului solicitat de Beneficiar pentru un nume de domeniu Internet , alocarea unui IP dedicat, parcarea unui domeniu, scanare antivirus, suport MSSQL, inscrierea in motoare de cautare etc.

Date cu caracter personal - informatii referitoare la Beneficiarul persoana fizica sau reprezentantul persoanei juridice, prevazute de legislatia in vigoare.

Obiectivul serviciilor de suport in exploatare sistem SAP implementat

Serviciile de suport in exploatare pentru sistemul SAP implementat in Hidroserv S.A. vor trebui sa acopere urmatoarele tipuri de mentenanta: corectiva, adaptiva si perfectiva.

Uptime – este masura functionarii sistemului in conditii de disponibilitate ridicate, care asigura nivelul agreat de performanta operationala. Se masoara in ore de functionare continua raportate la o perioada standard.

Downtime – perioada de intrerupere a furnizarii serviciului.

2.2.2 Definitii

Mentenanta corectiva – Activitatea de aducere in parametrii de functionare normale, asa cum este prevazut in specificatiile tehnice ce insotesc sistemul / echipamentul / aplicatia software, sau cel putin aducerea sistemului la o stare de functionare stabila (fara a afecta functionalitatea sistemelor cu care sunt interconectate), dupa aparitia unei stari de nefunctionalitate. Modificarea reactiva a unui produs software realizata dupa livrare pentru a corecta problemele descoperite (ISO 14764).

Mentenanta adaptiva – Activitatea de intretinere a configurarii si parametrizarii sistemelor, echipamentelor, aplicatiilor TI si TC efectuata pentru adaptarea la schimbarile de mediu organizatoric si tehnologic pentru a mentine functionalitatile implementate utilizabile si in contextual de mediu schimbat. Modificarea reactiva a unui produs software realizata dupa livrare pentru a mentine produsul software utilizabil intr-un mediu schimbat sau in schimbare (ISO 14764).

Mentenanta perfectiva – Activitatea de imbunatatire a caracteristicilor functionale ale sistemelor, echipamentelor, aplicatiilor TI si TC efectuata pentru cresterea eficientei utilizarii acestora. Modificarea unui produs software dupa livrare pentru a-i imbunatati performanta sau mentenabilitatea (ISO 14764).



Nefunctionalitate – Starea unui sistem / echipament / aplicatie in care acest/aceasta nu isi indeplineste total sau partial unii dintre parametrii functionali. In acceptiunea normelor ITIL, orice nefunctionalitate se considera un incident IT si este tratata prin procesul si procedurile de management al incidentelor.

Servicii SLA – Servicii prestate in regim de abonament pe baza de Service Level Agreement

Servicii CMD – Servicii executate in regim de proiect pe baza de comanda; acestea includ modificarile de tip PM (Program Modification) sau CSM (Cerere Schimbare Model), care vizeaza imbunatatiri ale sistemului SAP prin configurarea unor functionalitati existente si/sau parametrizarea unor noi functionalitati.

AA (Asset accounting) - Contabilitate mijloace fixe

CO (Controlling) - Contabilitate de gestiune

FI (Financials) - Contabilitate financiara

ERP (Enterprise resource planning) - Planificarea resurselor intreprinderii

MM (Materials management) - Gestiunea materialelor

SD (Sales and distribution) - Vanzare si distributie

CS (Customer Services) - Planificarea productiei

HR-PY (Human Resources & Payroll) - Gestiune resurse umane, calcul salarii

PM (Program Modification) – Modificare program

CSM – Cerere Schimbare Model

2.2.3 Cerinte de incadrare in SLA/CMD

Servicii de hosting/backup/DR – se cer sa fie incluse in pretul abonamentului SLA

Mentenanata corectiva – se cere sa fie inclusa in pretul abonamentului SLA

Mentenanata adaptiva – se cere sa fie inclusa in pretul abonamentului SLA

Mentenanata perfectiva – se cere sa fie inclusa in oferta de servicii ce poate fi derulata prin comanda (CMD), si oferta de pret pentru manopera la nivel ora sau zi-om. Aceste activitati presupun prestarea serviciilor in perioada de derulare a contractului in baza comenzilor trimise de catre Beneficiar. Acestea includ modificarile de tip PM (Program Modification) sau CSM (Cerere Schimbare Model), care vizeaza imbunatatiri ale sistemului SAP prin configurarea unor functionalitati existente si/sau parametrizarea unor noi functionalitati.

2.3 Facilitati si resurse implicate

Resursele Software/Hardware necesare sunt :

- Server dezvoltare/testare – minim 8 procesoare virtuale 2.7Ghz, minim 16 GB RAM, Minim 1TB SSD, Windows 2019 standard server
- Server productiv – minim 16 procesoare virtuale 2.7Ghz, minim 32 Gb RAM, minim 1 TB SSD, Windows 2019 standard server
- Server print/Solution Manager – minim 8 procesoare virtuale 2.7Ghz, minim 16 GB RAM, Minim 1TB SSD, Windows 2019 standard Server
- Software Backup masini virtuale Hyper-V/VMWARE

Beneficiarul va asigura Contractantului toate facilitatile necesare in conformitate cu prevederile legislative in vigoare. Beneficiarul se va asigura de punerea la dispozitie a tuturor informatiilor si/sau documentelor considerate necesare pentru prestarea serviciilor solicitate, intr-un timp cat mai scurt posibil.

Contractantul va asigura migrarea sistemelor SAP pe infrastructura care respecta cerintele hardware de mai sus, va permite accesul in cursul perioadei de prestare a serviciilor la infrastructura si sistemul informatic SAP gazduit, va asigura backup-ul pentru sistemele de dezvoltare si productiv si va prezenta un scenariu de Disaster Recovery.

2.4 Atributii in cadrul proiectului

Beneficiarul are responsabilitatea colaborarii zilnice cu Contractantul si furnizarii in cel mai scurt timp a documentelor si datelor care sunt necesare consultantilor in vederea realizarii sarcinilor incluse in acest

proiect. Solicitarea de catre Contractant a informatiilor se va face in scris prin e-mail sau adresa inregistrata la Registratura Beneficiarului.

Beneficiarul va face comentariile, observatiile, raspunsurile, aprobarea pe documentele transmise de Consultant in cel mult 10 zile de la primirea acestor documente, reprezentand durata de acceptanta. Ulterior acestei perioade, in lipsa unor observatii, livrabilul se considera acceptat.

Contractantul are responsabilitatea executarii la timp a sarcinilor de lucru stabilite in acest Caiet de Sarcini, conform instrumentelor si metodologiilor de lucru prezentate.

2.5 Grafic de executie si planul de proiect

Contractantul va indeplini activitatile specificate in prezentul caiet de sarcini, respectand strict termenele, asa cum sunt ele descrise in cadrul *Graficului de Executie* detaliat.

Contractantul va prezenta in cadrul fiecarui document tip PM/CSM un plan care sa contina toate activitatile precum si etapele/sub-etapele determinante de realizare a activitatilor, dependentele dintre activitati, punctele de verificare (*milestones*), rezultatele activitatilor si alocarea resurselor umane necesare in vederea prestarii serviciilor oferite, astfel incat sa fie atinse obiectivele implementarii.

Contractantul va dimensiona efortul de implementare astfel incat sa includa in estimarea efortului de implementare timpi suficienti de testare si de acceptanta a modificarilor in sistemul informatic, astfel incat sa permita Beneficiarului sa parcurga toate functionalitatile implementate.

Contractantul trebuie sa se asigure ca in durata activitatilor planificate acopera si eventualele decalaje pe care Beneficiarul le poate introduce, datorita activitatilor curente a personalului acestuia implicat in implementare.

In eventualitatea aparitiei unor intarzieri in prestarea serviciilor de implementare solicitate, fiind depasit termenul limita pentru etapele si livrabilele descrise si aprobate de comun acord, vor fi aplicate penalitati de intarziere in conformitate cu prevederile contractuale pana la finalizarea prestarii serviciilor solicitate.

2.6 Centralizator cantitati – Produse si Servicii

Prezentele specificatii au drept scop stabilirea serviciilor solicitate in cadrul prezentei proceduri.

A. Servicii de hosting, backup si DR

Cod	Descriere serviciu	UM	Cantitate
SRV1	Servicii HOSTING/Backup/DR	luna	12

B. Servicii de mentenanta licente si de suport in exploatare a sistemului SAP

Cod	Descriere serviciu	UM	Cantitate
SRV2	Servicii prestate in regim de abonament pe baza de Service Level Agreement (SLA)	luna	12
SRV3	Servicii executate in regim de proiect pe baza de comanda (CMD)	Ore-om/lunar	50

Avand in vedere complexitatea implementarii, Contractantul trebuie sa ia in considerare necesitatea prestarii unui numar corespunzator de ore-om pentru activitatile proiectului prin alocarea specialistilor necesari. Orele neconsumate dintr-o luna se vor raporta. In vederea respectarii termenelor de implementare, Contractantul poate suplimenta numarul de resurse alocat activitatilor pe perioada derularii proiectului, fara insa a solicita modificarea valorii contractului.

3. Cerinte servicii

In acest capitol sunt descrise cerintele serviciilor ce se doresc a fi achizitionate. Serviciile propuse vor trebui sa raspunda tuturor cerintelor din cadrul acestui capitol.



3.1 Cerinte servicii de mentenanta licente SAP

Serviciile de mentenanta licente:

- a. Aceste servicii trebuie sa includa:
 - Noi versiuni software pentru solutiile Enterprise Support cu licenta, ca si noi instrumente si proceduri pentru actualizari;
 - Pachete de suport – pachete de corectie pentru a reduce efortul de implementare a corectiilor individuale;
 - Functionalitati sporite si/sau inovatie prin pachetele cu functionalitati aditionale sau prin alte metode existente;
 - Actualizari tehnologice pentru suportul sistemelor de operare si bazelor de date terte;
 - Gestiunea modificarilor de software, cum ar fi setari de configurare modificate sau actualizari ale solutiilor Enterprise Support;
- b. Serviciile de mentenanta licente SAP vor asigura:
 - Accesul la corectiile serverelor de aplicatie;
 - Accesul la update-uri ale aplicatiilor, sistemelor si componentelor licentiate (conform Tabel 1);
 - Accesul la corectiile functionalitatilor de business;
 - Accesul la noile functionalitati;
 - Accesul la baza de date de cunostinte SAP pentru cautare de solutii la problemele aparute;
 - Accesul la pachetele cu ultimele versiuni de aplicatii;
 - Accesul la SAP Enterprise Support Academy (best practice, tutoriale, video-uri);
 - Accesul la sesiuni disponibile & Workshop-uri: sesiuni de implementare cu experti SAP, Meet-the-Expert (MTE)

3.2 Cerinte servicii de suport in exploatare sistem SAP implementat

3.2.1 Arie de acoperire Sistem SAP

Serviciile de suport in exploatare vor trebui sa acopere urmatoarele arii functionale/functionality/capabilitati si procese implementate in cadrul sistemului SAP existent in Hidroserv S.A.:

- Contabilitate Financiara
 - o Contabilitate Carte Mare
 - Inregistrare/modificare/afisare documente contabile, stornare document FI, inregistrare/editare/stergere document preliminar, document recurent, executie documente recurente (periodice), compensare automata, clearing manual si automat, tranzactii de inchidere (versiuni pentru declaratii financiare, operatiuni de inchidere)
 - o Contabilitate clienti
 - Inregistrare facturi clienti, inregistrare incasari si alte operatiuni cu clientii (incasarile prin casa fara clearing si banca, cu clearing, compensari, tranzactii speciale prin Intermediul Indicatorilor de carte mare speciala), calcul penalitati, confirmare de sold client, somatii, setare limita de credit pentru client, creare date de baza client, blocare/deblocare client
 - o Contabilitate furnizori
 - Procesare facturi/credit memo furnizori, inregistrare plati furnizori (plati automate prin banca), tranzactii speciale (avansuri furnizori, garantii furnizori, leasing, furnizori de imobilizari, furnizori facturi nesoite, creditorii diversi, efecte de platit), avansuri de trezorerie, confirmare de sold furnizor, anulare facturi, clearing manual si automat, creare date de baza furnizor
 - o Contabilitate bancara
 - Extras de cont bancar (manual si automat), registrul de casa, gestiune numerar
 - o Gestiune deplasari
 - Integrare module: FI - Contabilitate financiara (in care se planifica, inregistreaza si transfera cheltuieli de deplasari si se creeaza data de baza Furnizor-Salariat), HR – Administrare personal (setari care fac legatura intre gestiune deplasari si contabilitate financiara), PY – Calcul salarii (transfer cheltuieli din gestiune deplasari in calcul salarii), CO – Gestiune costuri (transfer costuri deplasare pe centre de cost)
 - o Sistem de raportare

- Rapoarte specifice tarii (Localizare)
 - Dezvoltari
 - Raport balanta de verificare format legal Romania pe segmente, substitutii in facturi MM (Gestiune materiale), formulare, notificari
 - Interfete
 - Pentru incarcarea automata a cursului BNR, pentru import extras bancar electronic
- **Contabilitate Imobilizari**
 - Constituire mijloace fixe (finalizare investitie in curs, achizitionare de mijloace fixe noi cu alocare de structura proiect investitii, primire activ vechi sau nou prin transfer de la o alta unitate sau din donatii, plusuri de inventar, modernizari la mijloace fixe existente), transferuri de mijloace fixe (fictive si efective – de la o regiune la alta sau de la o clasa la alta, totale sau partiale), retrageri de mijloace fixe, casare mijloace fixe, vanzare mijloace fixe, minusuri de inventar, calcul si evidenta amortizare (planificata, neplanificata, diminuare de amortizare), reevaluare mijloace fixe, obiecte de inventar in magazie si in folosinta (achizitie, transfer), plusuri/minusuri obiecte de inventar, dare in folosinta/casare obiecte de inventar, materiale proiecte de investitii
 - Sistem de raportare
 - Rapoarte specifice tarii (Localizare)
 - Dezvoltari
 - Rapoarte/formulare (lista de inventar, raport materiale/materiale pe proiect/obiecte de inventar)
- **Contabilitate de Gestiune**
 - Date de baza: elemente de Cost (primare, secundare si statistice), grupuri de elemente de cost, centre de cost, categorii centre de cost, ierarhii centre de cost, grupuri de centre de cost, centre de profit, ierarhii centre de profit, comenzi interne, Indicatori statistici, tipuri de activitate, pozitii financiare, centre de fond, fonduri, programe de finantare, reguli de derivare in gestiune fonduri
 - Planificare (versiuni de plan, layout-uri de planificare, profile de planificare pe centre de cost, setari buget in gestiune fonduri, bugetare initiala, rectificare bugetara, buget multianual)
 - Inregistrari efective (costuri colectate din modulele MM, FI, HR-PY, AA, venituri colectate din modulele SD, FI, AA, inregistrari din modulul PS)
 - Sistem de raportare
 - Centre de cost
 - Comenzi
 - Centre de profit
 - Dezvoltari (rapoarte financiare, de urmarire executie bugetara, analiza calculatii costuri la nivel de centre de cost/centre de profit)
 - Dezvoltari
 - Validari
 - Rapoarte gestiune costuri
- **Customer Services**
 - Management Comenzi/Contracte Servicii Clienti
 - Date de baza (obiecte tehnice – locatii functionale sau echipamente, liste de sarcini, notificari, tipuri de comenzi si activitati)
 - Mentenanta planificata
 - Incarcare planificare lunara a productiei
 - Raportarea lunara a productiei realizate si a costurilor efective aferente ei
 - Antecalcul costuri productie (costuri estimate, costuri planificate)
 - Postcalcul costuri productie (costuri efective)
 - Mentenanta corectiva/incidentala
 - Sistem de raportare
 - Rapoarte specifice (plan lunar/anual de mentenanta pe total instalatii, plan lunar/anual de mentenanta pentru hidroagregate si alte echipamente, plan lunar de mentenanta pe total instalatii, plan lunar de mentenanta pentru hidroagregate si alte echipamente, raport realizari valorice pe perioade pe tipuri de comenzi sau/si

activitati, raport realizari valorice pe echipamente pe perioade, pe tipuri de comenzi sau/si activitati.

- Dezvoltari
 - Incarcare automata a valorilor planificate in campurile de estimat pentru comenzi neeliberate
 - legatura intre comenzi de tip ZOF2(negociere) si comenzi de mentenanta

- **Resurse Umane & Salarizare**

- Structura personal
 - Grupuri si subgrupuri de angajati
 - Domeniu de calcul salarii
- Plan organizational
- Administrare personal
- Management organizational
 - Unitati organizationale
 - Functii
 - Pozitii
- Management timp
- Calcul salarial
- Dezvoltare personal
 - Catalog calificari
 - Evaluare personal
 - Evenimente de afaceri
 - Plan de cariera
- Recrutare (intrare initiala date de baza, propunere contract, respingere candidat, reconsiderare candidat, prelucrare candidat, angajare candidat)
- Gestiune personal (date de baza personal stocate in infotipuri)
- Actiuni de personal (angajare, schimbare contract, plecare din unitate, revenire in unitate, suspendare contract munca, revenire din suspendare, reactivare, trecere)
- Gestiune timp
 - Inregistrare drept concediu de odihna
 - Inregistrare concedii de odihna
 - Inregistrare concedii medicale
 - Inregistrare pontaje propriu-zise
- Calcul salarial
 - Inregistrare avansuri luna (avans obisnuit, avans energie electrica, avans concediu de odihna, avans prima concediu de odihna, avans prima jubiliara, avans premii, alte avansuri)
 - Rulare calcul salarii lunar/lichidare (venit brut total, calcul concediu medical, venit net, baza de impozitare, impozit, salariu net, retineri)
 - Rulare si inregistrare contributii angajat si angajator.
- Transfer bancar
 - Transferuri retineri
 - Transferuri drepturi salariale (avans sau lichidare)
 - Transferuri sume buget de stat
- Transfer note contabile
- Dezvoltare de personal
 - Evaluare personal
 - Profile matchup
 - Participare angajat la evenimente de afaceri
 - Dezvoltare individuala
 - Planuri de cariera si succesiune de posturi
- Recrutare
- Sistem de raportare
 - Administrare personal (registru angajati, adeverinta vechime, adeverinta somaj)
 - Management organizational

- Administrare timp de lucru (pontaj, imagine generala si istoric concedii medicale, anunt concediu medical, certificate medicale Angajat/Angajator, raportare concediu medical)
 - Calcul salarii (stat de plata, stat de avans, stat de plata centralizator, contributi unitate, castiguri personale, stat de diferente, fisa personala, declaratie 112, raport statistic S1, raport statistic S2, raport statistic S3, raport statistic LV, fise fiscale, recuperare sume FNUASS, structura fond salarii, lista retineri, fluturas salarii)
 - Dezvoltare personal (raport evaluare globala Hidroserv, raport evaluare activitate profesionala, raport autorizari Hidroserv, fisa postului, expirare calificari, costuri forma/domeniu)
- **Gestiune Materiale**
- Nomenclator de materiale si servicii
 - Nomenclator furnizori
 - Achizitie (determinare cerinte, determinare sursa, selectie furnizor si comparare oferte, procesare comenzi de aprovizionare, urmarire comenzi de aprovizionare, receptie de bunuri si servicii, verificare factura)
 - Inregistrare info si istoric pret
 - Referate de necesitate
 - Cerere de oferta
 - Oferta
 - Comanda de aprovizionare (categorie pozitie: standard, custodie, transfer stoc, serviciu)
 - Contract
 - Rezervari
 - Gestiune stocuri
 - Gestiune loturi
 - Stocuri de siguranta
 - Stocuri de retururi
 - Stocuri uzate
 - Stocuri pe vechimi
 - Inventar fizic (periodic)
 - Pregatire inventar fizic
 - Numerare inventar fizic
 - Analiza inventar (inregistrare diferente)
 - Verificare factura in Logistica (In baza comenzii de aprovizionare)
 - Sistem de raportare
 - Rapoarte specifice tarii/Localizare sau specifice clientului (balanta imbunatatita + stocuri in custodie, balanta analitica pe material, fisa de magazine)
- **Vanzari si Distributie**
- Nomenclator servicii pentru:
 - Vanzare servicii mentenanta
 - Vanzare de servicii catre terti (chirii, penalitati si utilitati)
 - Vanzare deseuri
 - Contracte si comenzi de vanzari
 - Monitorizare tranzactii de vanzari
 - Verificare disponibilitate
 - Planificare livrari
 - Calcul preturi si taxe
 - Livrari
 - Facturi
 - Sistem de raportare

3.2.2 Cerinte servicii de suport in exploatare prestate in regim de abonament (SLA)

Serviciile de suport in exploatare prestate in regim de abonament se vor desfasura utilizand 2 niveluri de suport:

Nivelul 1	Asigurat de <i>Beneficiar</i> .
Nivelul 2	Asigurat de <i>Contractant</i> în principal off-site, utilizând resurse cu competența adecvată problemelor ce fac parte din acest nivel de escaladare. La cererea Beneficiarului, consultantii se vor deplasa la sediile Beneficiarului.

Activitățile și incidentele din aria de responsabilitate a suportului de Nivel 2 ce urmează a fi asigurate de Prestator se identifică prin:

- Suport SAP Basis – Intretinerea arhitecturii sistemului (mediu de dezvoltare, testare, productiv), Actualizarea sistemelor SAP, Instalarea patch-urilor recomandate de către SAP AG, Administrare utilizatori și roluri utilizatori, Gestiunea sistemului de transport SAP, Planificarea și intretinerea job-urilor în background,
- Situația în care tranzacțiile configurate în sistemul SAP actual, din ariile funcționale menționate în acest capitol, nu se derulează conform documentațiilor disponibile la data de început a contractului de suport în exploatare (scenarii unitare, documentație utilizatori finali, specificații tehnice, manual de administrare)
- Anomaliile în execuție ale unor programe ABAP dezvoltate anterior
- Diagnosticare incidente ridicate de Nivel 1 și soluționarea lor după cum urmează:
 - o Preia erorile de aplicație, de operare și de sistem ridicate de Nivelul 1 spre rezolvare
 - o Documentează modul de rezolvare al incidentelor și le trimite la suportul Nivel 1
 - o Asigura informarea suportului de Nivel 1 asupra rezoluției fiecărui incident aflat în responsabilitatea sa
- Activități de administrare și suport în exploatare:
 - o Asistență în aplicarea notelor SAP
 - o Rezolvare erori legate de sistemul de transport TMS
 - o Configurare/verificare SAP Solution Manager
 - o Realizare copii de client productiv necesare
 - o Clasificare erorilor ABAP (short dump);
 - o Aplicare pachete de corecție pentru sistemele SAP, RDBMS și sistem de operare
 - o Aplicare pachete de localizare
 - o Clasificare erori aparute și asistență în escaladare la SAP în cazul în care este necesar
 - o Monitorizare operațiuni de backup, rezolvare incidente ce afectează operațiunile de backup
 - o Asistență în diagnosticarea și rezolvarea problemelor aparute la nivelul bazei de date și asistență în restaurarea datelor în cazul coruperii/pierderii datelor.
- Dezvoltarea și/sau modificarea rapoartelor conform cerințelor legislative.

3.2.3 Cerințe servicii de suport în exploatare prestate în regim de proiect pe baza de comandă (CMD)

Acest tip de suport include serviciile de tip *PM (Program Modification)/ CSM (Cerere de*

Schimbare Model), reprezentând servicii de realizare la comandă a unor îmbunătățiri ale sistemului SAP, prin configurarea unor funcționalități existente și/sau prin crearea unor noi funcționalități.

Procedura de servicii pe baza de comandă se va derula prin formularea de Cerere solicitare servicii:

1. Beneficiarul Intern din cadrul Hidroserv S.A. [*Initiator*] propune spre aprobare Cererea de Schimbare către Comitetul Director SAP al Beneficiarului. Managerul de Proiect din partea Beneficiarului formalizează cererea și o transmite către responsabilul din partea Prestatorului [*Prestator*].
2. Prestatorul analizează *Cererea de Schimbare*, identifică soluțiile tehnice și estimează efortul necesar rezolvării.
3. În cazul în care *Cererea de Schimbare* nu poate fi realizată din motive tehnice sau se poate trata în cadrul serviciilor de suport în regim de abonament, Prestatorul comunică în scris Initiatorului acest aspect.
4. Prestatorul completează *Cererea de Schimbare* [soluție, impact, efort asociat, justificarea efortului, planul detaliat de implementare] și o trimite către Initiator.
5. Initiatorul analizează propunerea de rezolvare și își da sau nu acordul pentru continuarea implementării. În urma negocierii se încheie o *Nota de Negociere* semnată de ambele părți, care

- va contine efortul de implementare masurat in ore-om (atat cel initial propus, cat si cel final agreeat), valoarea finala si solutia finala adoptata.
6. In cazul in care in urma negocierii nu se ajunge la un acord, se reia procesul, cautandu-se alte solutii.
 7. In cazul in care nici aceasta negociere nu ajunge la un acord *Beneficiarul* poate solicita achizitia dezvoltarii printr-un proces standard de achizitie produse si servicii de la alti ofertanti. In acest caz *Contractantul* are obligatia sa furnizeze prestatorului extern datele necesare si sa implementeze solutia, sau sa permita acestuia accesul in clientul de test pentru testare si validare.
 8. Prestatorul demareaza lucrarile necesare rezolvarii Cererii de Schimbare.
 9. Prestatorul actualizeaza si transmite catre Initiator, Centralizatorul Cererilor de Schimbare, impreuna cu formularul Cererii de Schimbare in discutie.
 10. Dupa finalizarea modificarilor Prestatorul, transmite spre testare solutia (impreuna cu documentatia necesara). Testarea se realizeaza de catre personalul specializat al Beneficiarului, in mediul QAS.
 11. Personalul specializat al Beneficiarului transmite observatii (caz in care se remediaza problemele si se reia pasul 9) sau da acordul de trecere in productie. Comunicarea se transmite prin e-mail, de catre Initiator catre Prestator.
 12. Prestatorul transporta cererile de modificare in mediul PRD, intocmeste Procesul Verbal de Receptie/Raport de acceptanta, si actualizeaza si transmite prin e-mail Centralizatorul Cererilor de Schimbare.
 13. Dupa aprobarea de catre Initiator a Procesului Verbal de Receptie, Prestatorul emite si transmite factura in conformitate cu adresa de insotire a Notelor de Negociere.

3.3 Servicii de Hosting, Backup si DR

3.3.1 Obligatiile contractantului serviciului de Hosting

Contractantul va asigura:

- Resursele software si hardware minime detaliate la punctul 2.3 ale prezentului caiet de sarcini.
- Spatiu de stocare baze de date de 10TB.
- Un data center principal si unul secundar, amplasat pe o alta falie seismica. *Contractantul* va prezenta documente care sa ateste existenta celor doua data centre.
- Conexiune de tip tunel IPsec.
- Protectie antivirus.

3.3.2 Administrare Servere si Baze de date

Contractantul va asigura:

- Servicii instalare si configurare servere.
- Integrare servere in infrastructura IT existenta si distribuire roluri.
- Migrari servicii de la versiunile anterioare de Windows Server.
- Implementare, configurare si administrare servere de fisiere cu acces pe baza unui liste predefinite.
- Implementare, configurare si administrare servicii de tipul DNS, DHCP, FTP, VPN, Firewall, Terminal Services, Remote Desktop Services, servicii de certificate (CA – Certificate Authority);
- Implementare, configurare si administrare servicii baze de date (MSSQL/MySql), management baze de date utilizatori (Active Directory), sisteme de Virtualizare (HyperV);

3.3.3 Backup si DR

Contractantul va asigura backup baze de date si masini virtuale SAP, recuperare date in caz de dezastru astfel:

- Saptamanal se va face full backup la baza de date (Oracle) pentru toate sistemele (SAP DEV, SAP PRD, SAP APS). In intervalele dintre doua full backup-uri se va face zilnic backup incremental si se va asigura salvarea fisierelor orarach si redolog.
- Saptamanal se va face full backup la intrega masina virtuala pentru toate sistemele (SAP DEV, SAP PRD, SAP APS). In intervalele dintre doua full backup-uri se va face zilnic backup incremental.
- In fiecare zi se va face transferul fisierelor de backup care contin masinile virtuale intr-un data center secundar aflat pe o alta falie tectonica.
- In cazul unui dezastru masinile virtuale sa poata fi pornite atat din data center-ul principal cat si din cel secundar.



3.3.4 Disponibilitate serviciu. Uptime. Garantii.

Contractantul garanteaza:

- Serviciul pe care il va furniza va fi in conditii normale de operare. Disponibilitatea serviciului se masoara pentru o luna calendaristica, excluzand perioadele de intretinere. Prin conditii normale de operare se intelege o disponibilitate garantata a serviciului de 99.98% pe durata unei luni calendaristice.
- Perioadele de intretinere vor fi programate pe cat posibil in timpul noptii si vor fi anuntate in prealabil.
- Perioadele de downtime planificat se stabilesc cu Beneficiarul cu minim 3 zile inainte si nu vor afecta durata uptime-ului garantat, daca *Beneficiarul* si *Contractantul* convin asupra necesitatii opririi furnizarii serviciului.
- In cazul unui uptime mai mic decat cel garantat, pentru fiecare zi de intrerupere, rezultata prin aditionarea perioadelor de downtime accidental, *Beneficiarul* va fi exonerat de plata unei luni de abonament. Este expres stipulat faptul ca un uptime mai mic de 90% va fi considerat o incalcare grava a contractului si *Beneficiarul* poate rezilia contractul de drept, fara vreo formalitate sau interventia instantei de judecata. In situatia rezilierii contractului pentru un uptime mai mic de 90% *Contractantul* se obliga sa achite daune interese in cuantum egal cu cifra de afaceri a *Beneficiarului* pe perioada lunii corespunzatoare din anul precedent.

Contractantul va furniza lunar un raport privind valoarea de downtime din luna incheiata.

4. Servicii conexe – Activitati specifice

4.1 Testare si acceptanta

Testarea sistemului se va face in mai multe etape, astfel:

- Testare functionala pe date relevante;
- Testare de performanta (timp de raspuns);
- Teste de stres (volum de date, numar de utilizatori concurenti);
- Testare pentru acceptanta finala;

Este obligatoriu ca Ofertantul sa includa in planul de proiect corespunzator fiecarei *Cereri de Schimbare* si activitatile aferente testarii.

Subcomponenta de testare trebuie sa acopere urmatoarele functionalitati:

- Gestiunea si executia testarii in procesele de business
- Testare pentru cel putin urmatoarele scenarii :
 - o Testarea functionalitatii si performantei solutiei
 - o Instalari noi
 - o Integrare de noi componente/scenarii
 - o Dezvoltari proprii:
 - Teste functionale
 - Teste de integrare cu alte componente
 - o Upgrade-uri
 - o Aplicarea pachetelor de suport si de schimbari legale
- Rularea urmatoarelor tipuri de testare functionala:
 - o Test unitar - Verifica implementarea unui singur element software
 - o Test de integrare - Asigura buna Integrare a componentelor individuale
 - o Test regresiv - Asigura ca schimbarile aplicate sistemului nu afecteaza in niciun fel functionarea sistemului
 - o Teste reutilizabile – cu aplicare in testarea automata
- Rularea testelor de performanta:
 - o Testare de incarcare – performanta sistemului in functie de numarul de utilizatori care lucreaza simultan in sistem
 - o Testare de stres - performanta sistemului sub conditii extreme

- **Abordarea testării să se poată face în următoarele moduri:**

- o Testare Manuală
- o Testare Automată

4.2 Criterii de acceptanță

Criteriile de acceptanță de la fiecare nivel de testare vor fi stabilite în acord cu Beneficiarul, astfel încât să asigure conformitatea executiei testelor cu specificatiile de testare și acceptarea livrabilelor. Testele de acceptanță trebuie să summarizeze în cadrul raportului de acceptanță toate activitățile efectuate, rezultatele și problemele identificate.

Recepția cantitativă, respectiv recepția calitativă a serviciilor prestate se va face, în prezența comisiei de recepție a Beneficiarului și a personalului de specialitate pus la dispoziție de Contractant, conform tabelului de mai jos

Recepția cantitativă, respectiv recepția calitativă a serviciilor prestate se va face, în prezența comisiei de recepție a Beneficiarului și a personalului de specialitate pus la dispoziție de Contractant, conform tabelului de mai jos:

Livrabil	Recepția/Acceptanța se va realiza prin
SRV1 Servicii de hosting/backup/DR	PV de Recepție/Raport de acceptanță/Factura – lunar, la sfârșitul perioadei de referință
SRV2 Servicii prestate în regim de abonament pe baza de Service Level Agreement (SLA)	PV de Recepție/Raport de acceptanță - Lunar ulterior perioadei de prestare a serviciilor în baza raportului lunar de activitate
SRV3 Servicii executate în regim de proiect pe baza de comandă (CMD)	PV de Recepție/Raport de acceptanță - Pentru fiecare din CSM- uri inițiate la trecerea acestora în exploatare

Nota: Beneficiarul sau reprezentanții săi au dreptul de a inspecta și/sau conformitatea serviciilor efectuate cu specificatiile din propunerea tehnică și caietul de sarcini, Beneficiarul având dreptul de a NU accepta serviciile prestate, în cazul în care apar observații sau teste ce nu trec de faza de testare.

4.3 Procedura de acceptanță

Procedura de acceptanță de la nivelul testelor de acceptanță trebuie să summarizeze în cadrul raportului de acceptanță toate activitățile efectuate, rezultatele și problemele identificate. Acceptanța sistemului se va realiza prin semnarea raportului final de acceptanță de către Comisia de Acceptanță desemnată de beneficiar.

4.4 Garanție servicii prestate

Ofertanții vor oferi cât mai multe detalii despre perioada de garanție oferită, modul de asigurare al garanției, resursele alocate, calificarea acestora etc.

- Contractantul va garanta că serviciile prestate sunt conforme cu specificatiile tehnice din prezentul caiet de sarcini. Contractantul va corecta atât pe parcursul implementării cât și a perioadei de garanție pentru soluția livrată orice erori, defecte și neconformități constatate, fără nici un cost suplimentar pentru Beneficiar.
- Pe întreaga perioadă de garanție, Contractantul serviciilor va asigura, fără nici un cost suplimentar pentru Beneficiar, toate intervențiile tehnice necesare asigurării funcționării permanente a soluției și va presta servicii de suport în exploatare pentru toate modulele software detaliate în cap. 3.2.1, pentru asigurarea funcționalităților implementate la data semnării de către Beneficiar a procesului-verbal de recepție.
- Ofertanții vor prezenta în detaliu modalitatea de înregistrare, preluare și tratare a incidentelor și modul în care se realizează comunicarea cu Beneficiarul pe parcursul rezolvării incidentelor.
- Contractantul va asigura, cu titlu gratuit și prin mijloace proprii, rezolvarea disfuncționalităților aparute și corectarea erorilor de aplicație aparute în modulele software și funcționalitățile implementate, asigurând activități de întreținere și actualizări în urma apariției unor modificări legislative, pentru întreaga perioadă a contractului, inclusiv perioada de garanție.

- Beneficiarul va asigura Nivelul 1 de asistenta prin personalul propriu urmand ca solicitarile adresate Nivelului 2 sa fie in sarcina Contractantului.
- In cazul aparitiei unui defect software Beneficiarul va semnala acest lucru conform specificatiilor din contract.

4.5 Acord asupra nivelului de calitate al serviciilor (SLA)

Contractantul va pune la dispozitia achizitorului in cadrul solutiei oferite un serviciu de asistenta tehnica si de suport tehnic, fara costuri suplimentare fata de pretul ofertei, pentru intreaga perioada de garantie, disponibil in intervalul 8-16: Luni -Vineri ora Romaniei. Acest serviciu va putea primi sesizarile din partea achizitorului privind disfunctionalitatile aparute si va putea confirma primirea acestora.

Urmatoarele niveluri de prioritate vor fi aplicabile pentru furnizarea serviciilor solicitate:

- **Prioritate 1:** probleme severe care au o influenta determinanta asupra proceselor economice, incat nu se poate opera platforma din cauza acestor probleme blocaute.
- **Prioritate 2:** probleme care au influente minore asupra proceselor economice.
- **Prioritate 3:** probleme care nu au nici o influenta asupra proceselor economice.
- **Prioritate 4:** probleme care nu au nici o influenta asupra proceselor economice si sunt nesemnificative in functionalitatea sistemului implementat.

Tratarea acestor incidente se va face de catre furnizor, in functie de prioritate, astfel:

Prioritate	Timp de reactie = timpul in care este preluat Call-ul de suport	Timp de rezolutie = timpul in care va da o rezolvare, sau un raspuns, sau un workaround
Prioritate 1	1 ora (24x7)	4 ore
Prioritate 2	4 ore (24x7)	2 zile lucratoare
Prioritate 3	8 ore (in intervalul orar 07-19, in zilele lucratoare)	3 zile lucratoare
Prioritate 4	24 ore (in intervalul orar 07-19, in zilele lucratoare)	5 zile lucratoare

Timpul de raspuns vor fi calculati din momentul in care suportul de Nivel 1 ridica problema suportului de Nivel 2, utilizand metodele de comunicare (email, helpdesk) stabilite de comun acord cu Contractantul.

Toate problemele ridicate de utilizatorul sistemului vor fi inregistrate de catre specialistii Contractantului in cadrul unei aplicatii specifice tip helpdesk. Fiecarui incident i se va aloca un nivel de prioritate (conform tabelului prezentat mai sus), care sa reflecte impactul problemei asupra utilizarii sistemului informatic.

Alocarea nivelului de prioritate a incidentului se va face impreuna cu coordonatorul serviciilor de suport al furnizorului, in scopul evaluarii obiective a incidentului conform SLA-ului agreeat la sfarsitul fiecarui incident deschis. Contractantul va efectua o analiza a cauzelor care au dus la producerea incidentului iar masurile de contracarare propuse vor fi incluse in raportul final cu privire la incident.

Serviciile de asistenta tehnica in perioada de garantie vor include asistenta si suport de tip helpdesk, inclusiv interventii de la distanta si on-site, daca este cazul, pentru diagnoza si rezolvarea problemelor aparute in functionare: intreruperi, erori.

Coordonatorul desemnat din partea Beneficiarului, impreuna cu echipa responsabila de asigurarea serviciilor de suport din partea Contractantului, vor desfasura minimal urmatoarele activitati:

- Inregistrarea si monitorizarea evolutiei incidentelor pana la inchiderea acestora;
- Comunicarea cu persoana de contact desemnata din partea Beneficiarului in vederea analizei stadiului incidentelor deschise, prin intermediul aplicatiei specifice oferita de Contractant;
- Tratarea incidentelor comunicate (incidente care pot fi rezolvate rapid pe baza unor proceduri de lucru), analiza si diagnoza incidentelor inchise.

Contractantul se va asigura de buna functionare a sistemului furnizat in parametrii agreeati (functional, performanta, disponibilitate, integritatea datelor etc.) prin interventii periodice, in vederea analizei performantei sistemului, efectuate printr-un canal de comunicare securizat pus la dispozitie de Beneficiar.

(Handwritten signatures and initials)

4.6 Actualizari de versiune si corectii

In cazul unor probleme la nivelul produselor software ale sistemului informatic SAP aflat in exploatare, identificate ca fiind bug-uri ce impiedica functionarea in conditii normale sau afecteaza functionalitati ale sistemului informatic SAP, *Beneficiarul* va semnala acest lucru *Contractantului*, in vederea remedierii in perioada de garantie.

Serviciul de suport in exploatare va include aplicarea de actualizari si pachete corective (de tip *bug-fixes si patch software*), pentru mentinerea sistemului aliniat cerintelor de business si a nivelului serviciilor furnizate in parametrii contractati. *Contractantul* este responsabil de aplicarea pachetelor corective in mediul productiv in perioada de garantie, fara alte costuri suplimentare fata de valoarea contractului, conform recomandarilor producatorului.

4.7 Cerinte privind asigurarea securitatii

Cerinte tehnice si functionale minim obligatorii:

- *Contractantul* este responsabil de implementarea in cadrul sistemului informatic a modificarilor rezultate de aplicarea Politicii de Securitate a *Beneficiarului*;
- *Contractantul* va efectua review-uri periodice ale incidentelor de securitate si riscuri de securitate si va realiza optimizarile necesare, asigurand monitorizarea si notificarea *Beneficiarului* cu privire la incidentele de securitate survenite.

4.8 Cerinte de integrare si extindere ulterioara

Solutia SAP utilizata in cadrul SSH Hidroserv SA. este integrata cu alte sisteme informatice utilizate de *Beneficiar*, prin protocoale de conectare deschise in vederea extinderii si facilitati de import / export de date in cadrul sistemului ERP. *Contractantul* va asigura dezvoltarea interfetelor, parametrizarea si Intretinerea acestora la cererea *beneficiarului*, identificand elemente ce se incadreaza in Costuri Fixe - Suport in Exploatare si/sau elementele ce presupun Costuri Variable - Servicii de parametrizare la comanda.

5. Confidentialitate si drepturi de autor

5.1 Confidentialitate

Contractantul are obligatia de a asigura confidentialitatea datelor si de a impiedica diseminarea acestora la terti, atat in timpul cat si dupa incheierea contractului. Toate documentele aferente implementarii sistemului informatic de la data elaborarii lor, indiferent de format, sunt si vor ramane proprietatea *beneficiarului*. *Contractantul* nu poate folosi sau dispune de aceste informatii si documente decat in scopul proiectului.

5.2 Disponibilitate

Activitatile si serviciile de suport in exploatare nu trebuie sa afecteze disponibilitatea mediului Productiv utilizat in prezent. Toate modificarile efectuate in sistem se implementeaza in baza unui flux de aprobare a schimbarilor aprobat de *Beneficiar*, cu stabilirea exacta a intervalului de timp in care sistemul informatic va fi indisponibil utilizatorilor (daca este cazul).

5.3 Codul sursa si drepturi de autor

Beneficiarul solicita ca in contractul de furnizare sa fie inclusa o clauza prin care, in situatia in cadrul PM/CSM se executa parametrizari si/sau dezvoltari software, autorul dezvoltarilor software prestate in cadrul prezentului contract, transfera exclusiv si integral catre *Beneficiar* codul sursa si drepturile patrimoniale aferente dezvoltarilor functionalitatilor aferente solutiei implementate, considerand implementarea bazata pe specificatiile detaliate ale *Beneficiarului*.

Orice modificare ulterioara a functionalitatilor detaliate in prezentul caiet de sarcini la nivelul aplicatiei sau al bazei de date nu va fi sub incidenta drepturilor de exclusivitate dobandite in urma contractului de prestare a serviciilor.

Contractantul va livra *Beneficiarului* codurile sursa necompile, editabile ale dezvoltarilor si parametrizarilor efectuate in sistem, pe suport extern CD DVD, impreuna cu Raportul Final de Acceptanta (Receptia Calitativa), pentru toate componentele tip PM/CSM implementate.



6. Prezentare oferta

Procesul de achiziție se va desfășura pe loturi. Lotul 1 reprezintă Servicii de suport și mentenanță pentru Sistemul SAP ERP ECC 6.0. Lotul 2 reprezintă Servicii de Hosting, Backup și DR.

Oferta poate fi făcută doar pentru unul dintre loturi, sau pentru un pachet complex de servicii care să includă ambele loturi, dar în mod explicit, pentru fiecare categorie de servicii în parte.

6.1 Propunere financiară

Propunerea financiară trebuie să conțină detalierea tuturor elementelor de cost ce o formează. Propunerea financiară va fi exprimată în prețuri unitare și totale în EUR, fără TVA.

Contractantul va include în oferta sa toate elementele necesare implementării. Prețul va conține totalitatea serviciilor de hosting, mentenanță licențe și suport în exploatarea a sistemului SAP, tarife de dezvoltare în regim Time@Material necesare îndeplinirii cerințelor din prezenta documentație de atribuire, detaliate într-un Centralizator Financiar.

6.2 Propunere tehnică

Propunerea tehnică va respecta obligatoriu prevederile din prezentul calet de sarcini și va evidenția corespondența dintre produsele solicitate și cele oferite. Propunerea tehnică va conține descrierea detaliată a soluției și va fi întocmită astfel încât, în procesul de evaluare, informațiile din Propunerea Tehnică să permită identificarea facilă a corespondenței cu cerințele din prezentul Calet de Sarcini.

Propunerea tehnică va avea un caracter ferm și obligatoriu din punct de vedere al conținutului, pe toată perioada de valabilitate a ofertei. Oferta tehnică va răspunde cerințelor prezentei documentații și va cuprinde cel puțin următoarele secțiuni:

Oferta tehnică va include cel puțin următoarele elemente:

1. Modul în care oferta răspunde cerințelor
 - a. Prezentarea soluției propuse (descrierea arhitecturii sistemului, descrierea componentelor, descrierea interacțiunii dintre componente pentru realizarea funcționalităților solicitate, descrierea infrastructurii hardware și de comunicații)
 - b. Răspuns la fiecare cerință a caletului de sarcini sub forma unei matrici de conformitate (răspunsurile trebuie să fie explicative, cu cât mai multe detalii despre modul în care se va realiza respectiva cerință; răspunsurile trebuie să includă și referința la subcapitolul din oferta unde este descris elementul relevant din punct de vedere al cerinței).
2. Tabel centralizator cu licențele software furnizate, cu precizarea cantităților, unităților de măsură și oricărui altor informații necesare pentru a înțelege scopul și rolul fiecărui articol.
3. Metodologia de lucru
4. Descrierea activităților, incluzând: responsabilități implementator, responsabilități beneficiar, detalieri activități
5. Echipa de proiect
6. Anexe

Elaborat:

Cristian Gheorghe PASCU

Valentina Lucia SICOE

Viorel FLOREA

Sorin COSMOIU

Ciprian Alexandru SUCIU

