

Achiziție de Servicii de suport IT&C

I.D.: 91070147

Documente participare:

- CS cercetare piata suport ITC.pdf
-

Data publicarii	22.12.23	Coduri CPV	72000000-5 72611000-6 72267000-4 72267200-1
-----------------	----------	------------	---

Termenul limita
pentru
depunere:

Descriere: Dimensionarea costurilor de prestare al serviciilor de suport IT&C pentru sistemul informatic integrat al SRR la nivelul echipamentelor, platformelor informatice, aplicațiilor , bazelor de date, sistemelor de operare, soluțiilor de securitate informatică, pe baza ofertelor obținute de la prestatori, pentru următoarele moduri de achiziție: 1.) Achiziția de servicii de prestare informatică integrată (ce vizează un integrator de servicii responsabil cu furnizarea tuturor serviciilor în baza unui singur acord cadru) pentru care ofertanții (integratorii) vor depune oferta de preț centralizată conform tabelului din CS. 2.) Achiziția de servicii de suport IT pe loturi (un lot vizând un subsistem descris în documentația tehnică atasată) unde ofertanții pot depune oferte de preț pentru unul sau mai multe loturi, conform datelor și cerințelor din tabelul de mai sus, corespunzătoare lotului/loturilor asumate. Gama de servicii supusa consultării include : Servicii de suport IT = cuprind totalitatea activităților de natura IT din zona serviciilor de asistență tehnică, mentenanță, administrare, dezvoltare/optimizare pentru sisteme, soluții și echipamente informatice. Servicii de asistență tehnică = activități de asistare a personalului SRR în rezolvarea problemelor specifice, de la distanță și/sau din sediul clientului. Servicii de mentenanță (mentenanța licența și mentenanța operațională) = activități de prevenție, corecție, adaptare, îmbunătățire, care impun operații de întreținere, instalare, reparare, corecție, migrare de date, upgrade, update, aplicare patch-uri, pentru: soluții software (aplicații, platforme, baze de date, sisteme de operare) și soluții hardware (echipamente, inclusiv programe și instrucțiuni în cod mașină care condiționează buna funcționare a acestora (firmware, bios, etc). Servicii de administrare = activități specifice de gestiune a funcționării aplicațiilor în vederea asigurării parametrilor de exploatare proiectați precum și activități de gestionare a clienților (utilizatorilor) în vederea asigurării accesului la resursele informatice. Servicii de dezvoltare/optimizare = activități de extindere/îmbunătățire a funcționalităților existente sau crearea de noi funcționalități a sistemelor cuprinse în contract. Se vor furniza preturi de prestare pentru următoarele categorii de servicii: Servicii de suport nivel 1 = servicii de tip help-desk furnizate de personal propriu sau al Ofertantului, după caz. Servicii de suport nivel 2 = servicii de suport furnizate de Ofertant (mentenanță operațională) Servicii de suport nivel 3 = servicii de suport furnizate de producătorul soluțiilor instalate (HW sau SW) În cuprinsul cerinței tehnice următorii termeni trebuie să fie interpretați conform definițiilor următoare: Eveniment = orice fenomen sau stare care afectează funcționalitatea sistemului informatic. Eveniment repetabil = eveniment care se manifestă de mai multe ori în mod identic, la intervale aleatoare sau regulate de timp, și care produce de fiecare dată disfuncții ale sistemului informatic. Incident = eveniment care are ca efect intrarea sistemului/ subsistemului informatic al ACHIZITORULUI într-o stare de nefuncționalitate parțială sau totală. Incident repetabil = eveniment care se manifestă de mai multe ori, în mod identic, la intervale aleatoare sau regulate de timp, și care produce de fiecare dată efecte de nefuncționare parțială sau totală a sistemului informatic. Incident critic = incident care blochează funcționarea sistemelor informatice (ex. blocarea sistemelor de producție și/sau emisie radio, a sistemelor de producție de știri, a activităților de gestiune economică sau de management al documentelor), autentificarea sau accesul la sistemele informatice, sau produc în mod direct nefuncționalitatea altor activități din SRR (ex. blocarea funcționării sistemelor de mail, blocarea accesului la internet, blocarea funcționării rețelei de calculatoare, imposibilitatea transmiterii la timp de rapoarte sau materiale către Ministerul de Finanțe, Inspectoratul Teritorial de Muncă, Parlament, sau către parteneri aflați în relații contractuale cu SRR). Timp de răspuns = intervalul de timp în care OFERTANTUL reacționează la sesizarea unui incident prin furnizarea cel puțin a unei soluții de funcționare echivalentă cu soluția proiectată (workaround). Timp de rezolvare = intervalul de timp în care OFERTANTUL repune sistemele informatice în parametrii de funcționare proiectați sau superiori celor proiectați. Activitate neprestată = activitatea pe care OFERTANTUL este obligat să o efectueze și nu o îndeplinește la termenul stabilit de contract. Activitate prestată necorespunzător = activitatea realizată de OFERTANT fără respectarea cerințelor de calitate asumate prin contract.
