

---

## **"Servicii de ajutor pentru utilizatorii aplicației informatice SAP PREVENT"**

I.D.: 64193053

---

Data publicarii 15.12.21

Coduri CPV 72253000-3

---

Pretul estimativ: 44.000,00 RON - 44.000,00 RON

---

---

Descriere: Servicii de ajutor pentru utilizatorii aplicației informatice SAP PREVENT

Obiectul contractului constă în Servicii de ajutor pentru utilizatorii aplicației informatice SAP PREVENT. Serviciile necesare a fi achiziționate sunt de asistență în utilizarea programului prin modificarea unor configurații existente ale sistemului implementat în vederea alinierii acestuia la cerințele curente de lucru ale utilizatorilor (cerințe de business). Sistemul informatic destinat activității Serviciului de Analiză și Prevenție din cadrul Direcției Generale Inspecție de Integritate, este bazat pe o platformă SAP și Palantir, soluție ce conține modulele informatice, configurate pentru specificul Agenției: Modul Componentă Portal acces: SAP Netweaver Bază de date în memory: SAP HANA + SAP BusinessObjects Business Intelligence Strategie și raportare: SAP Strategy Management SAP BusinessObjects Business Intelligence Analiză cazuri investigate: SAP Investigative Case Management SAP Predictive Analysis SAP Intelligence Analysis by Palantir Gotham Aceste servicii presupun o implicare a specialiștilor prestatorului în ajutorarea utilizatorilor în folosirea/ exploatarea aplicației informatice în îndeplinirea atribuțiilor curente de serviciu ale angajaților ANI care operează în aplicația informatică. Serviciile trebuie să asigure: - ajutor în operarea/ utilizarea curentă a aplicației informatice PREVENT - suport operațional în utilizarea aplicației informatice SAP PREVENT din carul ANI, prin intermediul serviciului helpdesk al Agenției, respectiv Spiceworks gestionat și administrat de Serviciul Tehnologia Informației - consultanța pentru corectarea unor defecțiuni ale sistemului informatic PREVENT - consultanța pentru corectarea efectelor unor erori de operare - consultanța în identificarea unor posibile funcționalități ale produsului SAP PREVENT utile în necesitatea îndeplinirii atribuțiilor de serviciu a utilizatorilor ANI - efectuarea de reconfigurări a aplicației informatice după aplicarea patch-urilor de la producător (patch-uri de update-uri/securitate/legislativ) - modificarea unor configurații existente ale sistemului implementat în vederea alinierii acestuia la cerințele curente de lucru ale utilizatorilor - menținerea mediului de test ca o copie fidelă a mediului productiv. În scopul îndeplinirii acestor servicii, se vor avea în vedere următoarele activități și instrucțiuni de lucru pentru prestator:

1. Prestatorul preia solicitarea/ incidentul din sistemul de ticketing al ANI, la care prestatorul va avea un cont și în care acestea vor fi automat redirectate
2. Prestatorul analizează ticketul și îl clasifică în ticket de tip solicitare (SR)/incident
3. Documentează modul de rezolvare a ticketului primit
4. În cazul incidentelor se analizează problema, se formulează un răspuns, se primește acceptul la răspunsul formulat, solicită angajatului ANI care a deschis ticketul să testeze și să valideze pentru darea în producție.

Cerințe privind îndeplinirea serviciilor:

- a. prestarea serviciilor se va efectua la sediul Agenției, cu excepția cazurilor în care este necesară conectarea la serverele SAP, care poate fi permisă de administratorul IT al ANI și la distanță, numai cu condiția ca prestatorul să fie partener SAP, pentru a avea autorizația de acces.
- b. dispecerat 24/7/365 pentru comunicarea ticketelor
- c. ticketele clasificate de către prestator în tickete de ajutor (SR/incidente), vor trebui rezolvate în următorii timpi: Prioritate ticket High (sunt acele solicitări care fac referință la probleme care determină indisponibilitatea sistemului informatic sau pierdere de date): - Timp de remediere (ore) 4 Medium (sunt acele solicitări care fac referință la probleme care determină imposibilitatea desfășurării unui proces din aplicația informatică sau a cărui întrerupere induce blocarea și a altor procese): Timp de remediere (ore) 12 Low (sunt acele solicitări care fac referință la probleme care nu împiedică desfășurarea proceselor administrative ale ANI, cele de ajutor curent în exploatarea aplicației informatice): Timp de remediere (ore) 48
- d. ticketele clasificate de către prestator în instruire și/sau cereri de modificare vor fi rezolvate de prestator în cel mult 10 zile, cu posibilitatea de prelungire numai cu acordul părților. Cererile de modificare se vor formaliza pe un document tipizat (aprobat la nivelul ANI), prin asumarea atât a solicitantului ANI, cât și a specialistului prestatorului. Având în vedere cele menționate anterior, pentru că, sistemul informatic nu este încă suficient de maturizat și se impun mai multe dezvoltări decât solicitări de asistență punctuală, serviciile care fac obiectul prezentei propuneri de achiziție, sunt de tipul la cerere. Pentru toate aceste tipuri de servicii, este necesar ca specialiștii prestatorului să fie experți SAP pentru toate ariile de competență a modulelor informatice din aplicația SAP Prevent, iar prestatorul să fie partener autorizat SAP. Echipa de specialiști va fi alcătuită din experți cu experiență dovedită în cel puțin un proiect de configurare/implementare/suport pentru modulele SAP ICM, SAP Strategy Management, BusinessObjects, HANA Database, Dataservices, Palantir și Sap Netweaver Portal.

---