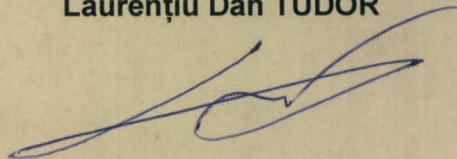


APROBAT
Director General Adjunct

Laurențiu Dan TUDOR



CAIET DE SARCINI

pentru achiziția

“Servicii de consultanță și suport tehnic

pentru produsele informatice Siveco instalate la Electrocentrale București SA”

Cap. I. Obiectul caietului de sarcini

Obiectul prezentului caiet de sarcini constă din servicii de actualizare, consultanță, și suport tehnic pentru produsele informatice realizate de Siveco achiziționate de Electrocentrale București SA, respectiv:

- Managementul financiar contabil standard
- Managementul financiar contabil – funcționalități reduse
- Managementul mijloacelor fixe și al obiectelor de inventar
- Managementul stocurilor
- Business Analyzer

Servicii de asistență tehnică în limita a 19 zile/om, la comanda achizitorului.

Cap. II. Scopul prestării serviciilor

Scopul prestării serviciilor este de a asigura :

- funcționalitatea produselor informatice Siveco achiziționate de ELCEN, în condițiile păstrării conformității cu legislația economică în vigoare
- instruirea personalului pentru versiunile actuale ale produselor informatice
- adaptarea produselor la particularitățile beneficiarului ✓

Cap. III. Nomenclatorul serviciilor

Serviciile care fac obiectul prezentului caiet de sarcini sunt cuprinse în tabelul următor:

Nr. crt.	Denumirea serviciilor	UM	Cantitate
1	Suport tehnic licențe	buc.	7
2	Asistență tehnică	om-zile	19

anexa

Suportul tehnic licențe

a) Actualizarea produselor instalate:

- Actualizarea periodică a produselor informatice implementate la client, în conformitate cu modificările legislative
- Informarea clientului privind apariția de noi versiuni pentru produsele implementate la acesta. Informarea se va realiza prin comunicare prin email pe adresa office@elcen.ro și/sau prin publicare pe site-ul www.siveco.ro.
- Actualizarea versiunilor produselor implementate la client la un termen stabilit de comun acord între părți, dar nu mai mult de 30 zile calendaristice de la data anunțării.
- Actualizarea este efectuată de client. Dacă aceasta nu se efectua de către client, atunci acesta va transmite o comandă scrisă către furnizor
- Actualizarea documentației produselor implementate la client (documentație de utilizare și de parametrizare) în urma corecțiilor sau îmbunătățirilor produselor informatice.

Actualizările sau modificările produselor informatice implementate la client sunt parte integrantă a Sistemului Informatic care face obiectul prezentului contract de suport și beneficiază de toate serviciile asigurate prin suportul tehnic.

b) Corectarea anomaliilor apărute în funcționarea produselor informatice și în înregistrările bazelor de date.

- Clientul va transmite către prestator descrierea detaliată a disfuncționalității observate, inclusiv capturi de ecran, dacă este necesar.
- Prestatorul va confirma înregistrarea solicitării prin emiterea un număr de tichet pe care îl va comunica prin email clientului.
- Prestatorul va informa clientul cu privire la rezolvarea disfuncționalității și, dacă e cazul, îi va transmite recomandări de utilizare.
- Clientul va confirma în scris prestatorului rezolvarea problemei.
- Prestatorul va comunica clientului adresa de email pusă la dispoziția pentru suportul tehnic.

Asistența tehnică în limita numărului de om-zile contractate

- Personalizarea sau crearea de funcționalități, module, sau rapoarte.
- Instruirea personalului IT pentru administrare sistem și baze de date.
- Instruirea personalului utilizator.

Cap. IV. Durata de prestare a serviciilor

Prestatorul va asigura serviciile care fac obiectul prezentului caiet de sarcini pe durata a 365 zile calendaristice de la data perfectării contractului.

Cap. V. Cerințe tehnice impuse de autoritatea contractantă pe parcursul derulării contractului

Prestatorul are obligația de a onora cu promptitudine comenzile beneficiarului:

- a) Pentru situațiile în care prestatorul apreciază că solicitarea beneficiarului are o rezolvare rapidă, atunci execută lucrarea în regim de urgență.
- b) Pentru situațiile în care prestatorul apreciază că solicitarea beneficiarului are un grad de complexitate ridicat, atunci înaintează spre aprobare beneficiarului un grafic de eșalonare a lucrării. După aprobarea beneficiarului prestatorul poate executa lucrarea.

După executarea fiecărei lucrări, comandate de beneficiar sau impuse de asigurarea funcționalității aplicațiilor, prestatorul întocmește un raport de prestări de servicii, care se semnează de către ambele părți : prestator și beneficiar.

Semnatarii rapoartelor de servicii întocmite de prestator sunt derulatorul contractului și persoana responsabilă cu utilizarea aplicației care a făcut obiectul comenzii.

Prestatorul are obligația să corecteze aplicațiile a căror funcționare are erori, sau este incorectă.

Prestatorul va pune la dispoziția beneficiarului un număr de telefon pentru suport, care va fi disponibil 8 ore/zi lucrătoare.

Termenul de răspuns la solicitările beneficiarului va fi de ½ ore, iar timpul de rezolvare este de maximum :

- O zi lucrătoare, în cazul unei disfuncționalități critice (activitate blocată).
- Patru zile lucrătoare, în cazul unei disfuncționalități medii (se lucrează cu dificultate).
- Zece zile lucrătoare, în cazul unei disfuncționalități minore.

În cazul modificării legislației românești, în domeniul de aplicabilitate a aplicațiilor care fac obiectul prezentului caiet de sarcini, prestatorul este obligat să facă actualizările necesare, corelat cu data intrării în vigoare a procedurilor legislative.

Prestatorul trebuie să asigure numai personal calificat și autorizat pentru prestarea serviciilor.

Cap. VI. Recepția

Se fac recepții parțiale, la sediul beneficiarului, în termen de 5 zile lucrătoare de la terminarea prestării serviciilor, pe baza rapoartelor de prestări de servicii și a verificărilor făcute de către personalul utilizator și de către derulatorul de contract.

Cap. VII. Garanția tehnică

Prestatorul are obligația de a garanta că serviciile prestate sunt în conformitate cu legislația în vigoare și că aplicațiile care fac obiectul serviciilor nu conțin vicii ascunse.

Beneficiarul are dreptul de a notifica prestatorul în scris pentru orice disfuncționalitate sau eroare care apare în funcționarea sistemului informatic, ca urmare a serviciilor prestatorului.

Prestatorul are obligația de a remedia gratuit orice disfuncționalitate sau eroare care nu este determinată de operarea defectuoasă a utilizatorilor, în termenele precizate la cap.V.§1.

Șef Serviciu Tehnologia
Informației și Comunicații

Adrian BUCUR

