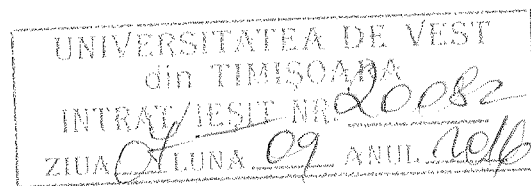


Caiet de sarcini



Prezentare generala:

Prezentul caiet de sarcini cuprinde datele furnizate de ACHIZITOR, în calitate de BENEFICIAR, necesare prezentării ofertei și efectuării serviciilor solicitate și prezentate în continuare. Nu se vor efectua modificări ale prezentului Caiet de sarcini după demararea procedurilor de achiziție publică.

Caietul de sarcini face parte integrantă din documentația de atribuire și constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează de către fiecare ofertant propunerea tehnică, iar cerințele impuse vor fi considerate ca fiind minimale. Ofertarea de servicii inferioare celor cerute prin Caietul de sarcini va atrage anularea ofertei.

Obiectul serviciilor:

Servicii de tip 1:

Abonament mentenanță licențe UMS (University Management System) pentru Sistemul Informatic ACADEMIS al Universității de Vest din Timișoara. Componenta UMS a Sistemului Informatic ACADEMIS realizează gestiunea studenților și a școlărității pentru toate facultățile, formele de învățământ și ciclurile de studii de la Universitatea de Vest din Timișoara.

Structura actuală a licențelor UMS deținute și necesare:

UMS System Administrator User	1
UMS Standard User	52
UMS Admission User	62
UMS Manager User	44
UMS Web	1
UMS Server	1

Servicii de tip 2:

Serviciile de asistență profesională pentru componenta UMS, inclusiv integrarea cu componenta SAP, a sistemului informatic Academis implementat la Universitatea de Vest din Timișoara, pe următoarele module:

UMS (University Management System)
Modul integrare UMS-SAP.



Serviciile se solicită pe o perioadă de 1an de zile.

Cerinte tehnice minimale:

Cerinte tehnice minimale pentru serviciile de tip 1:

Cerintele minime stabilite in vederea asigurarii **serviciilor de mentenanta** pentru sistemul informatic UMS, de catre Prestator sunt urmatoarele:

Prestatorul va asigura urmatoarele:

- Accesul la versiuni noi pentru software-ul licentiat, instrumente si proceduri pentru actualizari;
- Accesul la pachete de corectii si suport atat pentru aplicatia UMS cat si pentru modificari/actualizari legislative;
-
- Actualizarea si mentinerea la zi a software-ului licentiat din punct de vedere al compatibilitatii potrivit legislatiei in vigoare, solicitate de Achizitor
- Punerea la dispozitie a procedurilor si instruirea pentru utilizarea sistemului software furnizat pentru asistenta la instalarea corectiilor si a imbunatatirilor specifice;
- Acordarea de asistenta din partea producatorului software-ului pentru rezolvarea defectiunilor aparute;

In cazul incidentelor, se solicita asigurarea urmatorului nivel de calitate al serviciilor oferite (SLA):

Prioritate	Timp minim de Raspuns	Timp Maxim de Raspuns
1	4 ore lucratoare,	8 ore lucratoare,
2	16 ore lucratoare	3 zile lucratoare
3	32 ore lucratoare	30 zile

Nota explicativa nivel de prioritate:

- (1) Foarte mare (nefuncționare) – Un flux de lucru de baza al Beneficiarului nu poate fi dus la bun sfarsit, si activitatea institutiei este blocata; poate fi vorba de nefunctionarea sistemului productiv sau de oprirea unui proces/componentă de baza din sistemul UMS. Este însoțit de solicitarea expresă a Beneficiarului.
- (2) Mare (blocant) – Un flux de lucru important al Beneficiarului este afectat, ceea ce inseamna ca activitati cheie din cadrul institutiei nu pot fi desfasurate; poate fi vorba despre anumite funcționalitati de care e nevoie urgent si care sunt indisponibile din cand in cand sau nu functioneaza la parametrii normali (ex. eliberări de acte/ acte de studii).



- (3) Normal – Un alt flux de lucru decat cele de mai sus este afectat, incidentului i se asigneaza nivelul de prioritate normal; poate fi vorba de anumite functionalitati care nu functioneaza din cand in cand sau nu functioneaza la parametrii normali.

In conformitate cu SLA-ul definit, in cazul aparitiei unor incidente, Prestatorul trebuie sa asigure urmatoarele:

- Preluarea incidentului, in **Timpul minim de rapuns**;
- Verificarea prioritatii incidentului, in **Timpul minim de rapuns**;
- Inregistrarea incidentului intr-o categorie specifica din cadrul sistemului de suport UMS, in **Timpul minim de rapuns**;
- Verificarea/completarea/corectarea corectitudinii detalierii incidentului de catre Beneficiar (ex. pasii urmati, probleme aparute, etc.), in **Timpul minim de rapuns**;
- Rezolvarea incidentului in **Timpul Maxim de Raspuns**.

In vederea asigurarii calitatii serviciilor oferite si a securitatii si confidentialitatii datelor se solicita ca Prestatorul sa fie certificat ISO:9001 si ISO:27001 sau echivalent.

In vederea asigurarii unor servicii de calitate, Prestatorul va desemna o echipa formata din minim 3 specialisti care vor face dovada experientei in proiectarea si utilizarea sistemului UMS.

Cerinte tehnice minimale pentru serviciile de tip 2:

Serviciile de asistenta pentru componenta UMS, inclusiv integrarea cu componenta de SAP, a sistemul informatic Academis implementat la Universitatea de Vest din Timișoara. În prezentul document **componenta UMS, inclusiv integrarea cu componenta SAP**, a sistemul informatic Academis implementat la Universitatea de Vest din Timișoara se va nota **ACADEMIS**. Serviciile de consultanță profesională (tip 2) pentru **ACADEMIS** sunt servicii de asistență tehnică si remediere defecte aplicatie de la distanta, la cerere, in limita orelor de asistenta si mentenanta contractate.

Serviciile de asistenta pe care Prestatorul trebuie sa le asigure trebuie sa includa minim urmatoarele activități:

- A. Suport functional pentru fluxurile de lucru ale Beneficiarului – lunar
 - i. Prestatorul va asigura suport telefonic si de la distanta in functie de necesitatile Beneficiarului, in limita orelor de asistenta si mentenanta contractate;
- B. Asistenta tehnica profesionala la utilizare – lunar



- i. Prestatorul va pune la dispoziție personal care să asigure asistența tehnică telefonic și de la distanță în funcție de necesitățile Beneficiarului, în limita orelor de asistență și mentenanță contractate;
 - ii. Prestatorul va asigura suport la sediul beneficiarului, la cerere în baza comenzii pentru serviciile neprevăzute contractual;
- C. Verificare a securității sistemului informatic – 1 ciclu de verificare lunar, care va cuprinde:
- i. Prestatorul va asigura verificări și teste pentru securitatea modului de acces în aplicația UMS, în limita orelor de asistență și mentenanță contractate;

Atât Beneficiarul cât și Prestatorul trebuie să desemneze un responsabil de suport și asistență tehnică pentru serviciile descrise mai sus. În cazul în care există recomandări de optimizare a activității Beneficiarului în legătură cu serviciile descrise în prezenta documentație, responsabilul din partea Prestatorului trebuie să notifice responsabilul din partea Beneficiarului.

Prestatorul trebuie să întocmească rapoarte de activitate lunare pentru serviciile de suport și asistență tehnică efectuate.

Beneficiarul solicită ca Prestatorul să predea lunar un raport de activitate conținând minim următoarele informații:

Categoria serviciului	Activități efectuate	Durata
Suport funcțional pentru sesizările/cererile Beneficiarului	<i>Se vor detalia activitățile efectuate, eventualele probleme sesizate și eventualele măsuri corective / de remediere întreprinse.</i>	<i>Se va completa durata totală a activităților prestate în luna pentru care se face raportarea.</i>
Asistență tehnică profesională la utilizare	<i>Se vor detalia activitățile efectuate, eventualele probleme sesizate și eventualele măsuri corective / de remediere întreprinse.</i>	<i>Se va completa durata totală a activităților prestate în luna pentru care se face raportarea.</i>

Cerințe finale obligatorii:

- I. Contractul va avea componenta de consultanță profesională pentru sistemul informatic ACADEMIS al Universității de Vest din Timișoara, componenta UMS și integrarea cu SAP, și se va încheia pentru achiziționarea Serviciilor de **tip 2**. De asemenea contractul va avea componenta de abonament de mentenanță licențe UMS, serviciu de **tip 1**.
- II. Plățile se vor efectua lunar pentru Serviciile de **tip 1 și 2** și a facturilor emise.

Mod de realizare propunere tehnică:



Propunerea tehnica va fi realizata in stricta concordanta cu cerintele din prezentul caiet de sarcini.

Propunerea tehnica trebuie sa reflecte asumarea de catre ofertant a tuturor cerintelor / obligatiilor prevazute in prezentul Caiet de sarcini;

Prin propunerea tehnica depusa, ofertantul are obligatia de a face dovada conformitatii serviciilor care urmeaza sa fie prestate la cerintele prevazute in "Caiet de sarcini".

Autoritatea contractanta va respinge ofertele care nu respecta cerintele minime solicitate in prezentul Caiet de sarcini.

La elaborarea ofertei operatorii economici vor tine cont de obligatiile referitoare la conditiile de munca si protectia muncii in conformitate cu dispozitiile legale in vigoare si cu prevederile legale privind securitatea si sanatatea in munca.

Mod de realizare propunere financiara:

Operatorii economici vor realiza oferta financiara in stricta corespondenta cu prevederile prezentului Caiet de sarcini, si vor include si un centralizator de preturi care sa evidentieze in mod clar valoarea totala a ofertei, inclusiv TVA. Oferta financiara este ferma, si nu este modificabila.

Director IT,


Dr. Marinela IORDAN

