

# Caiet de sarcini

## Cuprins

<b>Prezentare generala.....</b>	<b>1</b>
<b>Obiectul serviciilor .....</b>	<b>1</b>
Situația actuală .....	1
Cerinte tehnice.....	2
Detalierea cerințelor tehnice.....	2
<b>Cerințe privind modul și termenele de realizare a serviciilor solicitate.....</b>	<b>3</b>
<b>Mod de realizare propunere tehnică .....</b>	<b>4</b>
<b>Condiții Comerciale si de proprietate .....</b>	<b>4</b>
<b>Condiții de asigurarea calității.....</b>	<b>4</b>
<b>Propunere financiara .....</b>	<b>5</b>
<b>Cerințe finale obligatorii.....</b>	<b>6</b>

## 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 mentenanță și suport pentru platforma de e-learning la nivelul Universității de Vest din Timișoara (UVT).

### *Situația actuală*

La ora actuală la nivelul UVT, funcționează platforma Moodle de e-learning accesibilă la adresa <http://elearning.e-uvt.ro/>. Platforma este integrată cu serviciul Turnitin destinat instituțiilor de învățământ pentru verificarea gradului de similaritate al lucrărilor elaborate de studenți.

Autentificarea pe această platformă este de tip SAML (SecurityAssertionMarkupLanguage) cu conturile *e-uvt.ro*.

Arhitectura sistemului este următoarea:

- Mediu de lucru
  - Server web
  - Server baze de date
  - AD – SAML
- Sistemul Moodle
  - Modul de autentificare SSO
  - Gestiune structură
  - Gestiune utilizatori
  - Gestiune roluri și permisiuni
  - Plugin-uri
  - Rapoarte și statistici
- Turnitin Feedback Studio – serviciu integrat cu platforma Moodle

### ***Cerințe tehnice***

Serviciile solicitate pentru platforma Moodle trebuie să asigure următoarele cerințe:

- A. Administrarea serverului de producție și serverului de dezvoltare
- B. Upgrade-ul platformei de e-learning Moodle, la versiune 3.3
- C. Consultanță și asistență tehnică pentru administrarea platformei de e-learning Moodle
- D. Mentenanța platformei de e-learning Moodle
- E. Suport tehnic pentru echipa IT&C

### ***Detalierea cerințelor tehnice***

#### ***A. Administrare server de producție și server de dezvoltare***

- a. Administrare mașină virtuală cu sistemul de operare CentOS instalat: update-uri sistem de operare, asigurarea securității.
- b. Asigurarea securității sistemului de operare, a aplicației și a datelor;
- c. Asigurarea back-up-ului la fișiere, la cod și la baza de date;
- d. Asigurarea funcționării serverului 24X7.

#### ***B. Upgrade platformă de e-learning Moodle***

- a. Upgrade platforma Moodle de la versiunea 2.8 la versiunea 2.9
  - Actualizarea tuturor modulelor instalate
  - Testarea tuturor modulelor instalate
- b. Upgrade platforma Moodle de la versiunea 2.9 la versiunea 3.0
  - Actualizarea tuturor modulelor instalate
  - Testarea tuturor modulelor instalate
- c. Upgrade platforma Moodle de la versiunea 3.0 la versiunea 3.3
  - Actualizarea tuturor modulelor instalate
  - Testarea tuturor modulelor instalate

În situația în care se va constata că anumite funcționalități ale platformei dezvoltate custom anterior sunt afectate de noua configurație Moodle implementată prin update, vor fi realizate operațiuni de corectare și de actualizare specifică, după caz.

**C. Consultanță și asistență tehnică pentru administrarea platformei de e-learning Moodle**

Serviciile de consultanță și asistență tehnică solicitate vor fi pentru următoarele activități:

- a. Administrarea structurii platformei
- b. Administrarea fluxului de lucru
- c. Asignarea rolurilor
- d. Actualizarea structurii universitare
- e. Actualizarea bazei de date cu studenți

**D. Mentenanța platformei de e-learning Moodle**

- a. Asigurarea funcționalității platformei Moodle 24x7
- b. Asigurarea securității platformei
- c. Actualizări module și plugin-uri
- d. Adaptare și personalizare interfață, cu teme prietenoase, responsive adaptate la cererea beneficiarului

**F. Suport tehnic pentru echipa IT&C**

- a. Asigurarea suportului tehnic oferit pentru Serviciul IT&C
- b. Furnizorul pune la dispoziție o persoană pentru a fi contactată:
  - Prin e-mail
  - Telefonic
  - Între orele 08:00 - 18:00

## **Cerințe privind modul și termenele de realizare a serviciilor solicitate**

Atât Beneficiarul cât și Prestatorul trebuie să desemneze și să comunice responsabilul tehnic pentru realizarea cerințelor solicitate mai sus. În cazul în care există recomandări de optimizare a activității Beneficiarului în legătură cu sistemul implementat, responsabilul din partea Prestatorului trebuie să notifice în scris responsabilul din partea Beneficiarului.

Pentru fiecare cerință solicitată se va propune de către Prestator un plan de realizare (specificații de realizare și testare, termene de realizare), care va fi validat de către Beneficiar, iar finalizarea realizării cerinței se va face pe baza unui proces verbal de acceptanță semnat de ambele părți. Orice problemă apărută în funcționarea aplicației ca urmare a implementării soluției va fi remediată pe cheltuielile prestatorului.

Termenele de finalizare ale serviciilor solicitate:

- Cerința **B** până la data de **30 octombrie 2017**
- Cerința **A, C, D și F** pe toată perioada derulării contractului;

Luând în calcul ca realizarea activităților solicitate presupune manipularea de date potențiale confidențiale (incluzând date cu caracter personal) reprezentanții prestatorului își vor asuma contractul standard de confidențialitate al Beneficiarului.

## Mod de realizare propunere tehnică

Propunerea tehnică va fi realizată în strictă concordanță cu cerințele din prezentul caiet de sarcini.

Propunerea tehnică trebuie să reflecte asumarea de către ofertant a tuturor cerințelor / obligațiilor prevăzute în prezentul Caiet de sarcini.

Prin propunerea tehnică depusă, ofertantul are obligația de a face dovada conformității serviciilor care urmează să fie prestate la cerințele prevăzute în “Caiet de sarcini”.

Autoritatea contractantă va respinge ofertele care nu respectă cerințele minime solicitate în prezentul Caiet de sarcini.

La elaborarea ofertei operatorii economici vor ține cont de obligațiile referitoare la condițiile de munca și protecția muncii în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare și cu prevederile legale privind securitatea și sănătatea în munca.

## Condiții Comerciale și de proprietate

În conformitate cu prevederile legale, platforma de e-learning și toate conținuturile sale sunt și rămân proprietatea intelectuală a Universității de Vest din Timișoara, în orice moment, fără să existe nici un transfer implicit sau explicit de proprietate sau de drepturi aferente către furnizor;

Orice dezvoltare adițională făcută pe codul de bază va fi în proprietatea UVT.

Prestatorul nu are dreptul să utilizeze în alte situații informațiile de care are cunoștința din platforma, pe parcursul derulării contractului și timp de minim 3 ani după expirarea acestuia. În caz contrar, prestatorul își asumă eventualele consecințe materiale și /sau penale.

## Condiții de asigurarea calității

### A. Nivelul de calitate al serviciilor oferite SLA

Soluționarea sesizărilor în cazul unor probleme de asistență și suport tehnic va începe după raportarea erorilor de către Beneficiar, care va clasifica sesizarea/solicitarea după importanța/gravitatea incidentului/solicitării, astfel:

- i. Se va considera **incident major** dacă sistemul nu este funcțional (din motive cauzate de conținutul electronic furnizat) sau conținutul electronic nu poate fi accesat.
- ii. Se va considera **incident mediu** dacă unele funcții sau componente ale sistemului nu sunt funcționale (din motive cauzate de conținutul electronic furnizat) sau conținutul electronic este accesibil parțial, unele funcționalități ale conținutului nu sunt accesibile.
- iii. Se va considera **incident minor** dacă unele funcții sau componente ale sistemului sunt afectate, dar funcționale (din motive cauzate de conținutul electronic furnizat)

orice Eroare care nu împiedică funcționarea platformei eLearning, doar o afectează, putându-se folosi alte solutii pe care le oferă pentru continuarea operațiunilor afectate.

Pentru respectarea unor condiții de calitate a serviciilor (QoS), în cazul sesizărilor și solicitărilor de suport tehnic, se solicită asigurarea urmatorului nivel de calitate al serviciilor oferite (SLA):

Descriere	Reacție inițială a Furnizorului	Timp total de soluționare a sesizărilor
<b>Defect major</b> , sistemul (serverul / platforma) nu este functional (din motive cauzate de continutul electronic furnizat). Conținutul electronic nu poate fi accesat. <b>Sesizare telefonica.</b>	<b>1h</b>	<b>4h</b>
<b>Defect mediu</b> , unele functii sau componente ale sistemului nu sunt functionale (din motive cauzate de continutul electronic furnizat). Conținutul electronic este accesibil parțial, unele funcționalități ale conținutului nu sunt accesibile. <b>Sesizare telefonica, email.</b>	<b>4h</b>	<b>12h</b>
<b>Defect minor</b> , unele functii sau componente ale sistemului sunt afectate dar functionale (din motive cauzate de continutul electronic furnizat) orice Eroare care nu impiedica functionarea platformei e-learning, doar o afecteaza, putandu-se folosi alte solutii pe care el le ofera pentru continuarea operatiunilor afectate. <b>Sesizare prin email.</b>	<b>8h</b>	<b>24h</b>

### B. Asigurarea calității (QA) serviciilor furnizate de platforma de e-Learning

Pentru asigurarea calității serviciilor furnizate (QA) prestatorul va realiza următoarele cerințe:

- timpul de răspuns al aplicației la minimum 200 de utilizatori concurenți va fi sub 1 secundă,
- se va realiza o procedură privind backup-ul zilnic, arhivarea lunară și anuală a datelor și restaurare a datelor în caz de incidente,
- implementarea aplicației va presupune instalarea unei versiuni pentru testare-dezvoltare și a unei versiuni pentru productiv.

### C. Garanția serviciilor oferite

Prestatorul va oferi o garanție de minim 2 ani pentru upgrade-urile, configurările și personalizările realizate pe perioada prestării serviciilor.

## Propunere financiara

Propunerea financiară va conține graficul de activități al proiectului cu livrabilele furnizare, sumele și termenele de plată aferente fiecărei activități/etape. În oferta propusă operatorii economici vor avea în vedere și documentarea tuturor update-urilor, configurărilor,

personalizărilor instruirea beneficiarului (utilizatori și administratori de aplicație) și asistenta beneficiarului pe toata perioada prestării serviciilor.

Operatorii economici vor realiza oferta financiară în strictă corespondență cu prevederile prezentului Caiet de sarcini, și vor include și un centralizator de preturi care să evidențieze în mod clar valoarea totală a ofertei, inclusiv TVA. Oferta financiară este ferma, și nu este modificabilă.

## **Cerințe finale obligatorii**

Propunerea tehnică va fi realizată în strictă concordanță cu cerințele din prezentul caiet de sarcini. Propunerea tehnică trebuie să reflecte asumarea de către ofertant a tuturor cerințelor/obligațiilor prevăzute în prezentul Caiet de sarcini. Prin propunerea tehnică depusă, ofertantul are obligația de a face dovada conformității serviciilor care urmează să fie prestate la cerințele prevăzute în “Caiet de sarcini”. Autoritatea contractantă va respinge ofertele care nu respectă cerințele minime solicitate în prezentul Caiet de sarcini. La elaborarea ofertei operatorii economici vor ține cont de obligațiile referitoare la condițiile de muncă și protecția muncii în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare și cu prevederile legale privind securitatea și sănătatea în munca.

**Director DECIDFR,**

**Dr. Marinel IORDAN**

**Șef Serviciu IT&C**

**Ionica VELCOTĂ**