



COMPARTIMENTUL DE INVESTIȚII ȘI ACHIZIȚII PUBLICE

Nr. 15773/28.09.2015

APROBAT,

Bogdan STAN,

VICEPRESEDINTE



**CAIET DE SARCINI**

pentru procedura de "**licitație deschisă**" organizată în vederea atribuirii acordului – cadru de servicii "**Administrare IT**",  
72611000-6 (Servicii de asistență tehnică informatică); 71356300-1 (Servicii de suport tehnic);  
80533000-9 (Servicii de formare și de familiarizare în informatică)

**CAIETUL DE SARCINI** constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează de către fiecare ofertant propunerea tehnică (pag. 2 – 18).



## Caiet de sarcini

Caietul de sarcini conține indicații privind regulile de bază care trebuie respectate astfel încât potențialii ofertanți să elaboreze propunerea tehnică corespunzător cu necesitățile autorității contractante. Cerințele impuse prin prezentul caiet de sarcini sunt considerate minimale. În acest sens, orice ofertă prezentată care se abate de la prevederile caietului de sarcini va fi luată în considerare numai în măsura în care propunerea tehnică presupune asigurarea unui nivel calitativ superior cerințelor minimale.

### I. Informații generale:

#### a. Autoritatea contractantă:

Agentia Nationala de Integritate (A.N.I.) a fost creată și funcționează ca un organism care **monitorizează permanent declarațiile de avere și interese, conflictele de interese și regimul incompatibilităților**, în vederea asigurării exercitării funcțiilor și demnităților publice în condiții de imparțialitate, integritate și transparență. Instituția este o **autoritate administrativă autonomă de control**, care se bucură de independență operațională și acționează pro-activ pentru detectarea și sancționarea faptelor de corupție, prin exercitarea de responsabilități în evaluarea declarațiilor de avere, a datelor și informațiilor privind averea, precum și a modificărilor patrimoniale intervenite, a incompatibilităților și a conflictelor de interese potențiale, în care se pot afla persoanele cu funcții ori demnități publice, pe perioada îndeplinirii mandatelor corespunzătoare.

AGENTIA NATIONALA DE INTEGRITATE (ANI) are următoarele date de identificare: sediul în București, b-dul. Lascăr Catargiu, nr.15, Sector 1, cod postal 010661, tel: 0372.069.869; fax 0372.069.888, e-mail: [ani@integritate.eu](mailto:ani@integritate.eu), cod de identificare fiscal (CIF) 22838777.

#### b. Obiectul contractului:

Având în vedere dezvoltarea permanentă a infrastructurii IT în sensul îmbunătățirii activităților care stau la baza îndeplinirii atribuțiilor ce îi revin Agenției Naționale de Integritate, precum și numărul redus de angajați IT, este necesară achiziția de **servicii de administrare IT: de rețea, de sisteme, aplicații și baze de date, inclusiv și pentru serviciile de suport de la producător (licențe de menținere).**

Serviciile de administrare IT presupun o serie de operații complexe și de mare responsabilitate, asupra unui tot unitar, care nu pot fi acoperite integral de angajații Agenției Naționale de Integritate (ANI), așa cum pot fi ele realizate de echipe de specialiști, pe fiecare arie de competență:

#### 1. infrastructură hardware:

- de rețea (networking)
- server-e
- user desktop

#### 2. infrastructură software:

- de rețea
- SO
- BD
- Aplicații/ servicii/ sisteme





Administrarea IT se reflectă în activitatea utilizatorului IT, în îndeplinirea atribuțiilor ce îi revin, astfel că, dacă o componentă nu este administrată corespunzător, ea nu se află în parametri optimi și afectează funcționarea întregii infrastructuri IT. Aceasta înseamnă că, este optim și eficient să se asigure o administrare centralizată a întregii infrastructuri IT, decât o administrare separată a fiecărei componente.

Datorită maturizării procesului IT în ANI, Serviciul de Tehnologie Informației (STI) a elaborat o strategie proprie domeniului său de activitate, aliniată la strategia generală a instituției, dar și la standarde precum ISO 27001 (Standardul de management al securității informației) și ISO 20000 (Standardul de management al serviciilor IT), ca suport al funcționării acestora în condiții de performanță maximă. Conform acestei strategii, unul din obiectivele majore propuse, este de a realiza în perioada următoare, o infrastructură IT complet virtualizată, atât la nivel de server, cât și la nivel de user desktop. Astfel, prestatorul serviciilor de administrare IT va trebui să aibe o implicare activă încă din faza de definire a arhitecturii soluției finale, la elaborarea documentației tehnice pentru achiziția componentelor necesare și până la configurarea și administrarea ei.

Prin externalizarea serviciilor de administrare IT, sunt asigurate performanța, calitatea și disponibilitatea serviciilor, responsabilitatea bunei funcționări a sistemelor IT&C ale ANI. În acest sens, un angajat al STI cu rolul de administrator va asigura relația cu experții prestatorului, pentru asigurarea serviciilor solicitate de ANI.

În baza celor descrise mai sus, ANI dorește încheierea unui **acord cadru pentru o perioadă de 4 ani** pentru servicii de administrare IT și suport de la producător (licențe de mentenanță), descrise conform standardelor internaționale de management al serviciilor IT, precum ISO 20000 și best practices ITIL (IT Infrastructure Library), cu respectarea standardului de management al securității informației ISO 27001 și clasificate în următoarele categorii :

- Vendor management
- Proiectare și dezvoltare sisteme IT&C
- Activități operaționale de administrare IT&C
- Instruire

c. Coduri CPV:

Prezentul caiet de sarcini face parte integrantă din documentația de încheiere a acordului cadru pentru prestarea **serviciilor de administrare IT**, cu următoarele coduri CPV:

- 72611000-6 *Servicii de asistență tehnică informatică;*
- 71356300-1 *Servicii de suport tehnic;*
- 80533000-9 *Servicii de formare și de familiarizare în informatică*

II. **Specificații tehnice:**

1. **Componente IT&C care sunt în scopul serviciilor de administrare:**

o **Rețea:**

- Firewall/ UTM: Fortigate
- Switchuri L2 cu management: Allied Telesis, Cisco, Juniper
- Loadbalancer: F5 Big-IP
- Altele: FortiDB, FortiAnalyzer

✓



- Server-e (fizice si virtuale) si storage:
  - Windows: 2008/ 2012
  - Linux: CentOS, Ubuntu, Oracle Linux
  - Storage retea:
    - NAS: LacieNAS SAN: IBM, EMC
- Sisteme (virtualizare host, blackbox, sistemul de backup librerie TS)
  - Platforme virtualizare: VMware ESXi, Microsoft Hyper-V, Oracle VM
  - Sisteme de backup pe benzi: IBM, Overland Neo, EMC Networker
  - Altele: Sistem de monitorizare temperatura, sistem de control acces si SSO
- Servicii: AD, DNS, DHCP, GPO, WSUS, WDS, FS
- Aplicații și baze de date:
  - a. BD: MySQL, MSSQL, Oracle DB, SAP HANA DB
  - b. Aplicații de monitorizare si helpdesk: MS System Center (Operation Manager, Configuration Manager, etc), Nagios, Spiceworks, SAP Solution Manager
  - c. Aplicații de business implementate pe platforma SAP – Financiar/ Contabilitate, Aprovizionare/ Achizitii, Gestiune, Bugete & Proiecte, Mijloace Fixe, Resurse Umane & Salarizare, Analiza predictiva, Analiza si Managementul strategiei, Managementul cazurilor investigate, Analiza de tip inteligent, Raportare si indicatori, administrarea si monitorizarea subsistemelor
  - d. Mail: Lotus Domino, Exchange, Postfix, Spamassassin
  - e. Altele: OpenEMM (Newsletter System), Sharepoint, Lync, Quest

## 2. Dimensiunile infrastructurii IT&C a ANI:

- Echipamente de retea: 40-50 de bucati
- Servere fizice : 50-60 de bucati
- Servere virtuale: aprox 60 de bucati
- Utilizatori ai sistemelor: aprox 120 utilizatori

## 3. Detaliere servicii:

Serviciile care fac obiectul acestei achiziții sunt descrise conform standardelor internationale de management al serviciilor IT, precum ISO 20000 si best practices ITIL (IT Infrastructure Library), cu respectarea standardului de management al securității informației ISO 27001. Serviciile de administrare IT, inclusiv și a serviciilor de suport de la producător (licențe de menținere), sunt detaliate după cum urmează:

### A. Vendor management (Microsoft, Oracle, SAP, Fortinet, etc.) – se refera la acele servicii oferite de producator si intermedate de prestator.

- Suportul de la producator asigura Achizitorul asupra urmatoarelor:
- Achizitorul este in baza de date a producatorului,





- Producatorul cunoaște configurația produselor livrate și îl susține susținând în problematica privind modernizarea și dezvoltarea acestora
- Producatorul asigură continuitatea suportului tuturor serviciilor, prin reprezentanții/ partenerii săi legali, în cazul în care prestatorul nu mai are capacitatea de îndeplinire a contractului
- producătorul garantează compatibilitatea și fiabilitatea produselor

**Suportul de la producator este un serviciu oferit de producator independent de un anumit prestator**

A.1. Furnizare licențe

A.2. Furnizare suport (licențe de mentenanță) de la producator

A.3. Managementul licențelor ANI

A.3.1. Inventarierea licențelor existente

A.3.2. Recomandări pentru licențele necesare

A.3.3. Analiza cost/beneficiu pentru upgrade-ul licențelor la versiuni superioare

A.4. Instalarea/ configurarea licențelor pe echipamente și sisteme în acord cu recomandările și suportul producătorului

A.5. Interfața între ANI și Producator pentru asigurarea suportului operational

A.5.1. Deschidere tichete în sistemele de ticketing ale producătorului

A.5.2. Monitorizarea rezolvării tichetelor

A.5.3. Testarea și implementarea recomandărilor și soluțiilor tehnice date de producător

A.5.4. Confirmarea rezolvării tichetului și elaborarea raportului către ANI

## **B. Proiectare și dezvoltare de sisteme IT&C**

B.1. Design și implementare de arhitecturi de rețea

B.1.1. High Availability - Network redundancy

B.1.2. Mecanisme de optimizare a serviciilor de rețea: IP SLA, QoS

B.1.3. Provizionari capacități de transport în rețea (Network Provisioning)

B.1.4. Planificarea securității rețelei prin arhitecturi sigure: segmentare rețea (VLAN-uri), PortSecurity, DHCP Snooping, Dynamic ARP Inspection, IP source guard, adresare și routare IP, firewall, VPN-uri, web content filtering, configurare IDS/IPS, etc.

B.1.5. Analiză și consultanță pentru achiziția de echipamente IT&C viitoare

B.2. Design și implementare de arhitecturi de sisteme

B.2.1. Integrarea și interfatarea de arhitecturi complexe

B.2.2. High Availability – redundanța sistemelor și a aplicațiilor

B.2.3. Strategii de backup și de recuperare după dezastre

B.2.4. Planificarea securității sistemelor prin arhitecturi sigure

B.2.5. Analiză și consultanță pentru achiziția de echipamente IT&C viitoare

B.3. Proiectare modificări/ actualizări/ îmbunătățiri sisteme IT

B.4. Proiectare și implementare sisteme virtualizate

B.4.1. Virtualizare servere

B.4.2. Virtualizare stații (VDI)

B.4.3. Virtualizare aplicații

*Handwritten signature*



**B.5. Configurarea sistemelor pentru reducerea consumului de energie (Green IT)**

- B.5.1. Configuratii speciale pentru consum redus de resurse (CPU, RAM, disk I/O)
- B.5.2. Optimizare consum resurse sistem datorat instructiunilor „SQL statements”

**C. Activitati operationale de administrare IT&C**

**C.1. Instalare echipamente hardware**

- C.1.1. Montare/demontare echipament în rack
- C.1.2. Alimentare echipamente de rețea, testare funcționare

**C.2. Managementul documentatiei**

- C.2.1. Documentarea oricarei operatiuni efectuate
- C.2.2. Mentinerea la zi a documentatiei sistemelor IT&C: schema rețelei, politicile implementate, configuratia sistemelor -
- C.2.3. Revizuirea periodica a documentatiei (trimestrial)

**C.3. Managementul configuratiilor (CMDB)**

- C.3.1. Instalare si configurare sisteme, servicii si aplicatii
- C.3.2. Update firmware/ SO echipamente IT&C
- C.3.3. Testarea update-lor de SO și verificarea impactului lor asupra aplicațiilor informatice
- C.3.4. Rezolvarea cererilor de servicii (Service request)

**C.4. Managementul schimbarilor**

- C.4.1. Inregistrarea cererilor de schimbare (CR-uri) si evaluarea impactului
- C.4.2. Implementarea cererilor de schimbare dupa aprobarea prealabila a ANI
- C.4.3. Instalare si configurare in sisteme
- C.4.4. Efectuare testelor de integrare (SIT) si de acceptanta utilizatori (UAT)
- C.4.5. Modificări și actualizări/ îmbunătățiri ale sistemelor și aplicațiilor
- C.4.6. Remedierea bug-urilor semnalate

**C.5. Helpdesk si suportul utilizatorilor pentru probleme de infrastructura IT&C (fara asistenta specifica pe aplicatiile de business)**

**C.6. Mentenanta corectiva si preventiva**

- C.6.1. Elaborarea unui plan operational de mentenanță preventiva
- C.6.2. Rezolvarea erorilor si a evenimentelor inregistrate de sistemele de logare interna (events log, syslog, etc.)
- C.6.3. Managementul incidentelor si al problemelor (rezolvarea disfunctionalitatilor aparute)
- C.6.4. Mentenanta baze de date: verificarea consistentei bazei de date, identificare indecsi lipsa, verificare spatii tabele (tablespaces), analiza spatiu disponibil BD, etc.

**C.7. Managementul utilizatorilor si al privilegiilor**

- C.7.1. Creare/ dezactivare / stergere conturi utilizatori si a celor generice de sisteme si aplicatii
- C.7.2. Alocare/ retragere drepturi si roluri in sisteme si aplicatii
- C.7.3. Revizuirea semestriala a conturilor si a drepturilor existente

**C.8. Monitorizare & Alertare**

- C.8.1. Colectarea, corelarea și inspectia log-urilor (Syslog Server)

12





- C.8.2. Monitorizare activa permanenta privind disponibilitatea sistemelor, serviciilor si aplicatiilor (Nagios, System Center)
- C.8.3. Monitorizare performante si planificare capacitati viitoare (Nagios, System Center)
- C.8.4. Setare de alerte automate in timp real (pe email/SMS)
- C.8.5. Automatizarea rapoartelor lunare privind disponibilitatea si performanta sistemelor si aplicatiilor IT&C
- C.8.6. Configurarea unui dashboard unic pentru monitorizarea tuturor elementelor IT&C
- C.9. Managementul securitatii
  - C.9.1. Scanare de vulnerabilitati si remedierea lor (trimestrial)
  - C.9.2. Aplicarea patchurilor de Securitate (imediat ce sunt anuntate de producator)
  - C.9.3. Instalarea periodica (saptamanal/ lunar) a update-urilor si a pachetelor de suport (service pack) oferite de producator
  - C.9.4. Securizarea sistemelor (hardening) pe baza baseline-urilor oferite de producator
  - C.9.5. Implementarea cerintelor definite in politicile si procedurile de securitate ale ANI
  - C.9.6. Implementarea masurilor corective de la auditurile de Securitate (auditi interne, auditi externe, teste tehnice de securitate, etc.)
  - C.9.7. Detectarea si prevenirea atacurilor si a intruziunilor in retea si sisteme
- C.10. Backup & Restore
  - C.10.1. Implementarea politicilor de backup ale ANI pe toate sistemele IT&C: full, incremental, diferential
  - C.10.2. Restaurare datelor (la cerere)
  - C.10.3. Testarea semestrială a copiilor de backup prin restaurare completă
  - C.10.4. Planificarea recuperarii dupa dezastre
  - C.10.5. Automatizarea procesului de backup
    - C.10.5.1. Executarea procedurilor de restabilire a functionalitatilor sistemului in cazul unui defect sau intrerupere neplanificata in functionare.
    - C.10.5.2. La cerere, restaurare informatii dupa o manevra eronata a utilizator sau functionare defectuoasa a unor programe ce au avut ca efect coruperea datelor.
    - C.10.5.3. Setare Backup pentru bazele de date, loguri de arhivare, sisteme de operare
- C.11. Task scheduler
  - C.11.1. Identificarea joburilor care ruleaza automat
  - C.11.2. Planificarea si monitorizarea executiei joburilor automate (SAP)
  - C.11.3. Configurarea alertelor de indeplinire cu succes / esec a joburilor automat

**Notă:**

**Pentru aplicatiile bazate pe platforma SAP, activitatile operationale si cele de vendor management sunt mai specific detaliate in anexa nr. 1.**

**D. Servicii de instruire**

Serviciile de instruire pentru angajații IT ai Achizitorului au rolul de a permite acestora să participe activ la toate activitățile de administrare, putând asigura oricând suportul tehnic level 1 și level 2 al





administrării IT, cu o asistență minimă din partea prestatorului sau independent de acesta, la nevoie sau în situații de criză. În acest scop, serviciile de instruire vor fi sustinute atât de personal certificat ca trainer din partea producătorului, cât și de echipa de specialiști dedicată acestei achiziții (acestui contract). Pentru serviciile de instruire susținute de traineri, acestea se vor desfășura anual, în cuantum de aproximativ 100 zile/ an, pe baza unui plan stabilit de comun acord cu Achizitorul, pe tematici relevante activitatilor de administrare IT a componentelor ANI din scopul acestei achiziții. Serviciile de instruire pentru activitățile curente nu trebuie planificate separat de planul de derulare a activităților.

Ofertantul va organiza mai multe tipuri de cursuri de instruire, în funcție de componenta IT vizată și de specificațiile acesteia. Pentru sesiunile de instruire organizate cu traineri, curricula de instruire trebuie să fie corelată cu certificările oferite de producător, pentru ca, ulterior, angajații IT ai Achizitorului să își poată susține un examen de certificare, dacă doresc.

*Exemple de cursuri pentru certificări recunoscute internațional:*

- Cisco CCNA
- Microsoft MCSE Linux Server Professional Certification
- Database and SQL Administration
- VMware Certified Professional etc

*Exemple de alte tipuri de cursuri:*

- Administrare basis componente
- Suport tehnic minim (level 1) pentru angajații IT care asigură și interfata cu prestatorul

Indiferent de tipul de instruire, ofertantul va trebui să pună la dispoziția Achizitorului instrucțiuni de lucru și manuale de utilizare, în acord cu configurările concrete ale componentelor ANI.

### III. Cerințe privind îndeplinirea serviciilor:

- a. prestarea serviciilor se va efectua la sediul Agenției, în conformitate cu cerințele **Service Level Agreement, anexa nr. 2, care va fi parte integrantă a acordului cadru și al fiecărui contract subsecvent.**
- b. operatorul economic se obligă să presteze serviciile care fac obiectul acestei achiziții pe baza unui grafic de execuție (un plan operațional).
- c. dispecerat 24/7/365 pentru comunicarea problemelor/ incidentelor/ solicitărilor
- d. în cazul în care operatorul economic trebuie să efectueze configurări și reconfigurări la nivelul componentelor sistemului pentru creșterea disponibilității, securității și performanțelor sistemului sau în cazul realizării unor upgrade-uri impuse de modificări interne sau legislative aprobate, pentru că acestea nu mai sunt compliante cu cerințele de performanță/ securitate/ compatibilitate, operatorul economic va înlocui software-ul sau va face un upgrade corespunzător cu cerințele optime. În cazul în care este necesară plata noului software sau a upgrade-ului, aceasta se efectuează pe cheltuiala achizitorului, pe baza devizului întocmit de prestator, din care să rezulte valoarea produsului achiziționat, precum și alte documente justificative din care să rezulte proveniența și activarea software-ului furnizat. Costurile acestora nu sunt cuprinse în contract, ele vor fi decontate de către beneficiar pe baza devizului și a procesului verbal de intervenție emise de către prestator.





- e. Ofertantul va asigura toate produsele software necesare "reparațiilor" și va elabora devizul estimativ. Devizul estimativ se va elabora numai în urma unui proces verbal de constatare a componentelor software defecte/ inadecvate, care va trebui comunicat în maximum 24 de ore beneficiarului. Acesta va trebui să comunice în următoarele 24 de ore acceptul său. Produsele software vor fi de ultimă generație și compliante cu necesitatea, agreate de beneficiar, certificate/ omologate conform reglementărilor în vigoare și cu certificate de garanție/ suport de la producător, pentru o perioadă acordată de producător specificată.
- f. Pentru noul produs achiziționat necesar reparației/ remedierii deficienței, ofertantul va face instalarea și testarea acestuia întâi pe mediul de testare și ulterior pe mediul de producție. La finalul acestor operațiuni se semnează un document de acceptanță/ proces verbal de instalare, testare și punere în producție, care să ateste că remedierea s-a efectuat complet și componenta funcționează la parametri optimi.
- g. serviciile de "reparații" trebuie să conducă la readucerea la parametri tehnico – calitativi de funcționare stabiliți de către producător.
- h. îndeplinirea obligațiilor de către prestator se atestă prin acceptanța livrabilelor furnizate/ serviciilor prestate și semnarea fără obiecțiuni a unui proces-verbal de recepție a serviciilor prestate, în care vor fi descrise operațiunile realizate. Serviciile vor fi prestate conform unui grafic de execuție. Procesele verbale de recepție și/ sau documentele de acceptanță vor fi semnate de ambele părți contractuale și ele trebuie să facă dovada respectării clauzelor contractuale din punct de vedere tehnic, respectiv a SLA-ului.
- i. **Pentru serviciile de instruire susținute de trainer-i:**
- i.1. Acestea se planifica anual împreună cu Achizitorul pe tematici relevante activităților de administrare IT a componentelor ANI, cu precizarea următoarelor informații:
- descrierea cursurilor, a tematicii și a conținutului acestora;
  - detalii de organizare (săli folosite, durată, număr de sesiuni, număr participanți);
  - certificarea ce poate fi obținută în urma absolvirii cursului (cu susținerea examenului aferent), în cazul în care angajatul dorește acest lucru.
- Certificarea este un serviciu care nu face obiectul acestei achiziții;**
- lista participanților la sesiunile de instruire, stabilită de Achizitor, la nivel intern
- i.2. Acest tip de instruire se va desfășura off-site, la una sau după caz la mai multe locații propuse de 1.3. Ofertant și agreate de către Achizitor, conform planului de instruire stabilit și agreat. Instruirea se va ține în limba română, utilizând metode interactive combinate cu metode clasice.
- i.4. Ofertantul va asigura infrastructura hardware, software și suportul de curs
- i.5. Instruirea se va face pe baza suportului de curs, livrat de trainer fiecărui participant..
- i.6. Ședințele de instruire constau din:
- prezentarea conceptelor teoretice de către instructor
  - ședințe practice (laborator), pentru mai bună înțelegere și utilizare a conceptelor predate/ invatate





#### IV. Livrabile ale serviciilor:

- a) **Plan operational** pentru activitățile operaționale: ce activități sunt executate și cu ce periodicitate, de către cine sunt făcute și cum este verificată îndeplinirea lor - checklist cu toate operațiunile ce vor fi efectuate. Acest document va fi agreat de ambele părți în prima lună de contract
- b) **Raport lunar de activitate** ce va include:
- Raport privind activitățile de instalare și configurare servere, sisteme de operare, servicii, baze de date și aplicații, după caz
  - Activitățile desfășurate ca urmare a cererilor de servicii și a timpilor de rezolvare, conform SLA-ului încheiat (tichetele rezolvate în luna curentă)
  - Lista cu toate alertele/erorile/incidentele critice apărute în luna curentă
  - Rapoarte detaliate pentru incidentele critice (firul evenimentelor cu ce s-a întâmplat, analiza cauzei radacina, cum s-a remediat, lecții învățate, acțiuni pentru prevenirea reapariției unor incidente similare)
- c) **Inventar detaliat<sup>1</sup>**, la zi, al componentelor IT&C care fac obiectul contractului (CMDB), care va cuprinde cel puțin:
- Topologia rețelei (la nivel fizic și logic)
  - Descrierea generală a funcționalității sistemului și a componentelor sale (servicii suportate, aplicații instalate, etc.)
  - Descrierea componentelor hardware (CPU, memorie, storage intern/extern) și a componentelor software (licențe, aplicații instalate, componente/servicii ale SO, etc.)
  - Descrierea în detaliu a aplicațiilor instalate, funcționalități, module de aplicații, setări de securitate, managementul conturilor
  - Schema logică a arhitecturii sistemului în care să fie evidențiate conexiunile la rețea, schema de adresare IP, subnet mask, gateway, VLAN-ul din care face parte, cu cine comunică în rețea, de ce servicii de rețea depinde funcționarea sistemului, etc.
  - Cum poate fi accesat sistemul, ce protocoale sunt folosite pentru administrare (RDP, SSH, telnet, consola, https, etc.)
  - Proceduri de pornire și închidere sigură a sistemului în caz de urgență sau pentru ferestrele de mentenanță periodică
  - Scripturi sau taskuri care rulează automat cu menționarea periodicității a datei și orei de pornire precum și durata totală de execuție, alerte pentru rularea cu succes sau eșec
  - Registru jurnal pentru toate modificările efectuate în timp, cu menționarea planului de modificare și a autorizației de schimbare (când și de la cine) precum și detalii despre modificarea efectuată (când, de către cine, cum a decurs, probleme întâmpinate, lecții învățate, etc.)
  - Plan și procedura de backup care să detalieze cum se face backup-ul, unde, cât durează, cât spațiu ocupă, în cât timp poate fi restaurată informația

<sup>1</sup> Unele livrabile vor fi clasificate de către autoritatea contractantă la nivel **secret de serviciu**, astfel încât este necesar ca ofertantul să își asume cunoașterea legislației în vigoare în domeniul informațiilor clasificate. În acest sens, fiecare specialist al prestatorului implicat în elaborarea de documente care ulterior vor fi clasificate **secret de serviciu**, va semna un angajament de confidențialitate, conform Legii nr. 182/2002.





- d) Raport de testare **backup** (semestrial)
- e) Inventarul licențelor software
- f) Rapoarte automate ale sistemelor de monitorizare (SCOM/ SSCM, WSUS, Quest, Nagios, FortiAnalyzer, antivirus, etc.)
- g) Rapoarte brute ale scanarilor de vulnerabilitati (MBSA, Fortigate VCM, OpenVAS, etc.)

**V. Specificații cu privire la echipa de management a contractului:**

Complexitatea proiectului necesită o echipă puternică, cu o diversitate de aptitudini și competențe. Din acest motiv, fiecare expert cheie va coordona o echipa de specialiști, denumiți experți non-cheie. Echipa de specialiști poate fi alcătuită din unul sau mai mulți experți non-cheie, fiecare sau cumulativ să fie certificați pe aria de competență pe care va fi alocat.

**a.1. Expert cheie 1: manager de proiect IT**

Expertul în management de proiecte IT va fi principalul punct de contact în relația Achizitorului cu Ofertantul desemnat câștigător. Acesta va administra și coordona întreaga echipă a Ofertantului în vederea alocării corecte și la timp a experților cheie și non-cheie pe activitățile contractului.

Având în vedere obiectul achizitiei, atribuțiile principale ale expertului cheie în management de proiecte IT, sunt următoarele:

- Va coordona îndeplinirea serviciilor prestate în acord cu cerințele standardului ISO 20000 și a metodologiei proiectelor bazate pe tehnologie SAP (metodologie ASAP)
- va propune soluții în vederea evitării și diminuării riscurilor aferente îndeplinirii serviciilor contractate;
- va avea responsabilitatea administrării și coordonării întregului contract, lucrând direct cu ceilalți experți din proiect, cu personalul Achizitorului și cu alte echipe, acolo unde este cazul;
- va urmări realizarea alocărilor în proiect și respectarea tuturor termenelor limită
- va elabora și înainta Achizitorului livrabilele serviciilor și va desemna persoanele care vor participa la raportarea de monitorizare a serviciilor IT și semnarea procesului verbal de recepție
- va participa la elaborarea planului de training, alături de ceilalți experți cheie
- va colabora permanent cu un expert non-cheie certificat Comptia Green IT sau echivalent, pentru îndeplinirea serviciilor în sensul găsirii de soluții de configurare/ administrare a infrastructurii IT cu un consum redus de energie

**a.2. Expert cheie 2: administrator rețea**

În scopul asigurării administrării componentelor de rețea, este necesară o echipă de specialiști coordonată de un expert cheie care va avea următoarele atribuții:

- va coordona realizarea operațiunilor corespunzătoare serviciilor aferente componentelor de rețea
- va menține la zi arhitectura de rețea și documentarea acesteia
- va realiza arhitectura de rețea prin extinderea infrastructurii existente cu noile elemente de comunicație;
- va efectua teste de penetrare a sistemului informatic ce va fi extins;
- va elabora rapoarte în care va prezenta rezultatele testelor efectuate
- va participa la elaborarea planului de training, alături de ceilalți experți cheie

for





### a.3. Expert cheie 3: inginer sistem

Luându-se în considerare faptul că, componentele IT de server-e, sisteme si servicii sunt diversificate, complexe și critice pentru Autoritatea Contractanta, atribuțiile principale în cadrul acestui proiect pentru expertul cheie: inginer de sistem sunt următoarele:

- va defini la nivel de detaliu, punctele de interconectare cu sistemele, utilizând Service Oriented Architecture (SOA)
- va realiza propunerea de arhitectură tehnică integrată, in detaliu, pentru sisteme, atât la nivel fizic cât și logic;
- va oferi suport echipei de administrare retea in vederea realizarii unei legaturi între nivelele business si IT ale sistemelor ANI
- va asigura administrarea IT a componentelor de server-e, sisteme, servicii
- va participa la elaborarea planului de training, alaturi de ceilalti experti cheie
- coordoneza o echipa de experti non-cheie certificati/ calificati minim pe VMware Certified Professional 5 si IBM Certified System Administrator – IBM Lotus Sametime 8.5, software existent in cadrul Agentiei.

### a.4. Expert cheie 4: Administrator platformă SAP

Administratorul platformei SAP a superviza și coordona echipa de experti SAP însărcinată cu asigurarea suportului pentru sistemele SAP existente.

Astfel, atribuțiile principale în cadrul acestui contract, sunt următoarele:

- va coordona activitățile echipei de suport în vederea asigurării activitatilor specifice administrării la nivelul sistemelor SAP existente in cadrul ANI;
- Va asigura monitorizarea pentru elementele de conectivitate între modulele funcționale, precum și cu sistemele existente la nivelul Autorității Contractante
- va realiza planul de testare și cazurile de test pentru acele solicitari care vor necesita reconfigurari ale funcționalităților sistemelor;
- va revizui arhitectura funcțională a sistemului existent cu noile componente actualizate
- va participa la elaborarea planului de training, alaturi de ceilalti experti cheie
- va coordona o echipa de experti non-cheie specialisti (certificati) SAP Certified Application Professional pentru modulele SAP FI, SAP HR, SAP MM, SAP BusinessObjects, SAP HANA

## VI. Specificații privind modalitatea de demonstrare a capacității ofertantului de a duce la îndeplinire serviciile:

- Trebuie să facă dovada, prin documente justificative, că:
  - deține toate competențele privind capacitatea tehnică și profesională necesare prestării serviciilor oferite
  - are suportul producătorului/ a reprezentanței producătorului în România pentru toate serviciile de administrare, furnizare suport producător (licențe de mentenanță), livrări de produse etc. și că este susținut în toate acțiunile ce decurg din îndeplinirea serviciilor care fac obiectul prezentei achiziții, pe toată perioada de derulare a contractului (confirmare scrisă de la

h/c





producator/ reprezentanta producatorului in Romania sau extras din contractul de parteneriat din care să rezulte că este partener pentru prestarea de servicii specifice)

- Având în vedere faptul că, Agenția este certificată ISO 27001, se va prezenta certificarea ISO 27001 sau echivalentă, a prestatorului sau o declarație pe proprie răspundere că va respecta Politica de securitate a informației din ANI, în acord cu cerințele standardului ISO 27001
- Având în vedere faptul că, serviciile care fac obiectul prezentei achizitii sunt definite în conformitate cu standardul ISO 20000, se va prezenta certificarea ISO 20000 sau echivalentă a prestatorului sau o declarație pe proprie răspundere că va presta serviciile în acord cu cerințele acestui standard.

#### VII. Alte cerințe:

- a. Pentru îndeplinirea contractului, Ofertantul are obligația de a respecta reglementările specifice de muncă, protecția și securitatea muncii care sunt în vigoare la această dată, specifice domeniului său de activitate. În acest sens, Ofertantul va anexa la oferta tehnică o declarație pe proprie răspundere din care să reiasă faptul că aceste norme sunt respectate.
- b. Se vor preciza în propunerea tehnică, orice alte date de natură tehnică pe care Ofertantul vrea să le aducă la cunoștința Achizitorului

#### Întocmit:

Cristinelă GROSU – șef serviciu, **Serviciul de Tehnologie Informației**

Florentina IONICĂ – expert principal, **Compartimentul de Investiții și Achiziții Publice**

*bur*



## Anexa nr. 1

### I. Vendor management – Mentenanta de la producatorul licentelor SAP

Serviciile de mentenanta pentru licentele SAP, oferite de catre vendor (producator) sunt urmatoarele:

#### 1. Îmbunătățirea continua și corecții:

- Versiuni software noi pentru software-ul licențiat, instrumente și proceduri pentru upgrade-uri.
- Pachete de corecții pentru reducerea efortului de implementare individuala a corecțiilor (incluzând corecții pentru adaptarea funcționalităților existente la modificările cerințelor legale)
- Actualizările tehnologice a software-ului SAP pentru a suporta sisteme de operare și baze de date ale unor terțe parti (alți producatori).

#### 2. Vendorul va asigura obligatoriu rezolvarea problemelor prin:

- Acordarea cel puțin o dată pe an de asistență în evaluarea capacităților noilor editii/ versiuni SAP, în contextul utilizării acestora pentru eficientizarea activităților specifice SAP.
- Suport pentru evaluarea impactului instalării noilor editii/ versiuni SAP în raport cu modificările și personalizările existente în instalarea curentă.
- Sesiuni de verificare a sistemelor SAP productive în situații speciale de tipul: punere în funcțiune, upgrade, rezolvarea problemelor critice, care ar putea determina indisponibilitatea sistemului.
- Punerea la dispoziție a unei baze de date de cunoștințe a SAP ce documentează erorile de funcționare, alte probleme și unele întrebări ale clienților și conțin informații despre cum pot fi remediate și evitate acesteeori. Când este cazul vor fi disponibile în cadrul acestei baze de cunoștințe corecții de codificare pe care clienții le pot implementa în sistemul lor SAP.
- Punerea la dispoziție a unui instrument software pentru asistență la instalarea corecțiilor și îmbunătățirilor specifice.
- Acordarea de asistență din partea producătorului softului, pentru rezolvarea defecțiunilor software-ului aparute.

#### 3. Alte instrumente, metode și conținut

Vendorul va pune la dispoziția beneficiarului instrumente și resurse pentru monitorizarea sistemelor.

### II. Activități operaționale de administrare IT a sistemelor SAP

#### 1. Activități de mentenanta corectivă și preventivă:

- Optimizare sistem și aplicații
- Update-uri și patch-uri de securitate
- Scanarea periodică de vulnerabilități a soluției
- Securizarea serverelor SAP
- Managementul conturilor de SAP
- Oprire / pornire aplicații în mod planificat conform unui orar prestabilit sau la cerere
- Analiza logurilor și identificarea, respectiv eliminarea erorilor ce au determinat oprirea sistemului
- La cererea clientului, efectuarea de copii ale instanțelor SAP din cadrul unui sistem SAP prin utilizarea de proceduri standard.
- Creare / Stergere utilizatori pe baza unor formulare aprobate de client
- Creare / Intreținere profile de autorizare pe baza specificațiilor detaliate definite de client
- Verificarea consistenței bazei de date, identificare incorecții lipsa, verificare spații tabele (tablespaces), analiza spațiu disponibil
- Programarea și monitorizarea lucrărilor (job-urilor) în sistem.

#### 2. Administrare curentă

- Tratarea solicitărilor venite de la beneficiar
- Remedierea bug-urilor în funcționarea sistemului





- Training de administrare basis a aplicației SAP la nivelul:
  - a. creare/ inactivare cont în SAP
  - b. alocare/ ștergere roluri (drepturi de acces) în diferitele module SAP
  - c. crearea de noi tipuri de documente în DMS
- Managementul licențelor software cu ajutorul instrumentului dedicat acestui scop "SAP USMM"
- Planificarea, coordonarea și implementarea modificărilor în infrastructura hardware pe baza rezultatelor monitorizării performanței sistemului.
- Configurarea și securizarea serviciilor ce rulează pe serverele SAP (hardening).

### 3. Monitorizare

- Monitorizarea disponibilității serverelor și a serviciilor SAP
- Monitorizarea activă permanentă a serviciilor SAP (incidente, anomalii, diagnosticare, investigare, troubleshooting)
- Setarea alertelor pentru erori sau alte evenimente nedorite
- Colectarea, corelarea și managementul log-urilor
- Monitorizarea dimensiunilor următoarelor obiecte: loguri de lucrări, cozi de imprimare, loguri ABAP, directorul de transport, loguri de transport, fișiere IDOCs și fișiere de interfatare.
- Statistici de performanță per server de aplicație
- Consum resurse sistem datorat instrucțiunilor SQL statements
- Tabele cu statistici privind funcționarea bazei de date ORACLE
- Situație de ansamblu privind performanța bazelor de date
- Monitorizare spațiu disc
- Setarea alertelor pentru erori sau alte evenimente nedorite
- Colectarea, corelarea și managementul log-urilor

### 4. Backup & Restore

- Automatizarea procesului de backup
- Testarea semestrială a copiilor de backup prin restaurare completă
- Executarea procedurilor de restabilire a funcționalităților sistemului în cazul unui defect sau întrerupere neplanificată în funcționare.
- La cerere, restaurare informații după o manevră utilizator eronată sau funcționare defectuoasă a unor programe ce au avut ca efect coruperea datelor.
- Setare Backup pentru bazele de date, loguri de arhivare, sisteme de operare.



## Anexa nr. 2

### Acord SLA

*de asigurare a calității pentru servicii de administrare IT*  
la acordul-cadru de servicii nr. .... / .....

#### 1. Clauze generale

##### 1.1. Obiectul SLA

Prezentul Acord SLA face parte integrantă din contractul de prestări servicii nr. .... / ..... Orice modificare a acestui acord se va face numai în scris de către părțile semnatare ale contractului.

Acordul de asigurare a calității serviciilor, denumit în continuare Acord **SLA**, stabilește parametri de calitate ai serviciilor prestate către beneficiarul Agenția Națională de Integritate.

Acordul SLA definește parametri de calitate aplicabili, formulele de calcul și criteriile de măsurare a calității, valorile garantate ale fiecărui parametru, drepturile și compensațiile părților în caz de nerespectare a parametrilor de calitate garanți, precum și obligațiile pe care Prestatorul le are în raport cu serviciile oferite beneficiarului.

Acordul SLA are în vedere următorii parametri de calitate:

- ✓ Disponibilitatea serviciilor IT&C ale echipamentelor administrate de beneficiar (uptime)
- ✓ Timp de rezolvare a serviciilor IT&C
- ✓ Nivelul de calitate a parametrilor tehnici:
  - Întârzierea pachetelor în rețea, pierderi de pachete (pentru serviciile ce utilizează protocoale de rețea bazate pe transmisia pachete);
  - Funcționarea anormală sau la parametri degradați (deviații mai mari de 50% de la media funcționării în condiții normale)
  - Erori, alerte de sistem, avertizări ale sistemelor administrate sau al sistemelor de monitorizare al acestora
- ✓ Nivelul de securitate al configurațiilor pentru echipamentele administrate de prestator;

##### 1.2. Perioada de valabilitate

Perioada de valabilitate a prezentului acord este egală cu cea a contractului de prestări servicii nr. .... / .....

##### 1.3. Prestarea serviciilor

Serviciile descrise mai sus vor fi prestate **DOAR on-site** în locația Beneficiarului de la adresa București, B-dul Lascar Catargiu nr.15, Sector 1 în timpul programului de lucru al Agenției Naționale de Integritate (*luni – vineri 08.00 – 18.00*).

##### 1.4. Constrângeri contractuale

- a) *Prestatorul* nu își asumă răspunderea pentru livrarea la timp a produselor și echipamentelor hardware de către alți producători și/sau furnizori.
- b) *Beneficiarul* trebuie să asigure în timp util toate informațiile necesare suportului tehnic.

##### 1.5. Persoane tehnice de contact

**Reprezentanții** părților implicați în derularea contractului au obligația să completeze tabelul de mai jos cu datele de contact ale tuturor persoanelor implicate în derularea contractului și care vor fi considerate persoane autorizate să primească informații și acces la sistemele informatice. De asemenea, acest tabel va asigura fluxul de escaladare în toate situațiile.

*plc*





Funcție	Beneficiar	Prestator
Level 1 Suport		
Level 2 Suport		
Level 3 Suport		
Contract Manager		

### 1.6. Procedura de reclamație

Pentru reclamații la adresa Prestatorului, Beneficiarul va trimite un email către persoana desemnată ca și Contract Manager.

Pentru reclamații la adresa Beneficiarului, Prestatorul va trimite un email către persoana desemnată ca și Contract Manager

## 2. Acord de asigurare a calității serviciilor – SLA (Service Level Agreement)

### 2.1. Termeni și definiții

Termen	Definiție
SLA	Service Level Agreement - Acord de furnizare a serviciilor la calitate și în parametri tehnici specificați în acest document
Ore lucrătoare ANI	De Luni până Vineri 8:30-16:30
Ore nelucrătoare	Orele și zilele calendaristice care sunt în afara orelor lucrătoare, inclusiv sărbătorile legale. În acest interval se vor planifica ferestrele de mentenanță pentru a nu afecta orarul de lucru al Beneficiarului.
Ferestre de mentenanță	Perioada de timp în care sunt asigurate activități planificate de mentenanță IT&C (hardware și software)
Perioada de asigurare a serviciului (service hours)	Serviciul este asigurat de prestator în regim 24/7/365 (non-stop)
Perioadă de măsurare	Perioada pentru care sunt măsurate parametrii de calitate ai Contractului. Aceasta durată este egală cu o lună calendaristică și coincide cu perioada de facturare.
Eveniment	Problemă/ incident/ alertă/ solicitare venită din partea Beneficiarului. Evenimentul poate fi raportat de personalul Beneficiarului (prin email/SMS) sau de un sistem automat de monitorizare și alertare.



Timp de răspuns/ Timp de intervenție	Timpul calculat din momentul în care prestatorul primește o solicitare/ informare despre existența unui eveniment (email/ SMS/ alertă) și timpul la care se înregistrează primul răspuns al prestatorului (răspuns la tichet sau email) Timpul de răspuns se exprimă în ore și minute.
Timp de restabilire a serviciului / Timp de remediere (rezolvare)	Timpul dintre luarea în evidență a unei disfuncționalități reclamate de Beneficiarului sau ca urmare a unei înregistrări automate (alarmă) și remedierea acesteia. Timpul de restabilire se exprimă în ore și minute.
Timp de nefuncționare a serviciului.	Timpul de nefuncționare începe din momentul în care este înregistrat evenimentul (SMS sau email) cu privire la o disfuncționalitate sesizată și încetează în momentul în care serviciul este complet restaurat și Beneficiarul confirmă funcționarea serviciului în parametri normali. Timpul de nefuncționare se exprimă în ore și minute.
Disponibilitate serviciu (uptime)	Perioada de timp în care serviciul a funcționat la parametri tehnici normali. Se calculează lunar ca procent dintre timpul în care serviciul a funcționat în parametri raportat la timpul total din luna respective exceptând perioadele de mentenanță. Formula de calcul pentru disponibilitate este: $\text{Uptime}[\%] = \frac{(60 \times 24 \times \text{nr.zile\_lună}) - (60 \times \text{nr.ore\_mentenanță}) - (\text{nr.min\_nefuncționare})}{60 \times 24 \times \text{nr.zile\_lună}}$

## 2.2. Prioritizare evenimente

a) Evenimentele sunt prioritizate astfel:

- ✓ **Prioritate 1 [P1]:** probleme severe/ critice, care au o influență determinantă asupra proceselor administrative ale A.N.I. (Ex: indisponibilitate server, serviciu de email, aplicații, etc.). Toate alertele automate emise de sistemele de monitorizare sunt considerate de nivel prioritate P1.
- ✓ **Prioritate 2 [P2]:** : probleme care au influențe medii asupra proceselor administrative ale A.N.I. (Ex: neefectuarea replicării datelor, nerezolvarea alertelor pe sisteme, neefectuarea backup-ului, etc.)
- ✓ **Prioritate 3 [P3]:** probleme care nu au nici o influență sau au o influență minoră asupra proceselor administrative ale A.N.I. (Ex: cerințe noi de modificare și dezvoltare, solicitări legate de îmbunătățirea performanțelor, activități de mentenanță preventivă cum ar fi patch-urile și update-urile, rezolvarea neconformităților descoperite în cazul auditurilor tehnice, aplicarea recomandărilor venite de la producători, etc.)

b) Toate evenimentele vor fi înregistrate automat de către Beneficiar într-un sistem de ticheting și vor fi rezolvate de Prestator conform timpilor agreeați.

c) Beneficiarul stabilește nivelul de prioritate pentru toate evenimentele. Prestatorul nu poate schimba nivelul de prioritate fără acordul scris al Beneficiarului.

## 2.3. Ferestrele de mentenanță

- a) Ferestrele de mentenanță programată sunt în fiecare sâmbătă și duminică între orele 12:00 la 20:00.
- b) Timpul din ferestrele de mentenanță programată nu vor fi luate în calculul disponibilității serviciului.
- c) Orice altă perioadă de timp necesară pentru activități de mentenanță în afara celor enumerate mai sus, se va face doar cu acordul scris al Managerului IT al ANI
- d) Orice activitate IT neplanificată și neanunțată de Beneficiar, desfășurată în afara ferestrei de mentenanță va fi considerată incident și va fi tratat ca atare





## 2.4. Parametrii SLA asigurați de Prestator

- a) UPTIME: Disponibilitatea serviciului de: 99.7% (avarie aprox. 58 min/lună). Acest paramtru va fi calculat individual pentru fiecare componenta IT&C:
- Network
  - SAP
  - Serviciul de email
  - CMS (Content Management Sistem)
  - Aplicații specifice ANI
- b) Timp de răspuns/ Timp de intervenție – în funcție de nivelul de prioritate. Acest paramtru se va calcula la fel pentru toate componentele IT&C
- c) Timp de restabilire a serviciului / Timp de remediere – în funcție de nivelul de prioritate. Acest paramtru se va calcula la fel pentru toate componentele IT&C

Prioritate	Timp de răspuns*	Timp de remediere
P1	1 oră	4 ore
P2	2 ore	12 ore
P3	2 ore	48 ore

\*Indiferent de orarul de lucru al ANI. Timpul de răspuns va fi asigurat în regim 24/7/365

Timpii calculați în asigurarea SLA-ului sunt:

- a) Timpul de apariție – este timpul înregistrat la detecția evenimentului de către sistemele de monitorizare și alertare, si este timpul de referință pentru calcularea parametrului de UPTIME.
- b) Timp de răspuns– conform definiție
- c) Timp de remediere (rezolvare) – conform definiție

Toate incidentele vor fi preluate indiferent de programul de lucru al A.N.I., în regim 24/7/365

## 2.5. Penalități privind indisponibilitatea serviciului

Penalitățile se calculează pe cele 3 componente SLA care au următoarea pondere:

- a) Uptime servicii: pondere 50% din valoarea contractului (10% pentru fiecare din cele 5 componente IT&C: Network, SAP, Email, CMS, Aplicații)
- b) Timp de răspuns: pondere 10% din valoarea contractului – pentru fiecare categorie în parte (P1, P2, P3) se iau în considerare toate tichetele care au depășit SLA-ul și se însumează timpii cu care s-a încălcat SLA-ul (conform tabelului de la punctul de mai sus)
- c) Timp de rezolvare: pondere 40% din valoarea contractului – pentru fiecare categorie în parte (P1, P2, P3) se iau în considerare toate tichetele care au depășit SLA-ul și se însumează timpii cu care s-a încălcat SLA-ul (conform tabelului de la punctul de mai sus)

Nivel Penalizare	Uptime [50%]	Timp de răspuns [10%]			Timp de rezolvare [40%]		
		P1	P2	P3	P1	P2	P3
0%	99,7% ÷ 100%	> 1 oră	> 2 ore	> 2 ore	> 1 oră	> 3 ore	> 5 ore
10%	99,7% ÷ 99%	> 2 ore	> 3 ore	> 4 ore	> 3 ore	> 5 ore	> 10 ore
25%	99% ÷ 95%	> 4 ore	> 5 ore	> 6 ore	> 5 ore	> 10 ore	> 25 ore
50%	95% ÷ 90%	> 6 ore	> 10 ore	> 12 ore	> 10 ore	> 25 ore	> 50 ore
100%	0% ÷ 90%	> 10 ore	> 15 ore	> 20 ore	> 15 ore	> 50 ore	> 80 ore

## 3. Procedura de lucru

- 3.1. Toate solicitările de intervenție din partea A.N.I. (denumite generic "evenimente") vor fi înregistrate în sistemul de urmărire a incidentelor (support@integritate.eu sau un sistem automatizat de ticketing) pus la





- dispoziție de Beneficiar. În cadrul acestui sistem, prestatorul va avea un cont special creat. Fluxul de sesizare incident/ solicitare va fi în acord cu Procedura de management al Incidentelor din manualul SMSI al A.N.I., procedură ce va fi adus la cunoștința echipei de specialiști din partea prestatorului în momentul semnării contractului și asumat de aceștia prin Angajamentele de confidențialitate.
- 3.2. De asemenea, pentru prestarea serviciilor, reprezentantul/ reprezentanții acestuia vor avea conturi cu drepturi de acces configurate conform cu activitățile contractuale, necesităților de intervenție onsite/ remote, acordate pe bază de solicitare de la prestator/ la cererea beneficiarului.
- 3.3. Toate incidentele vor fi tratate în ordinea nivelului de prioritate. Această regulă poate fi încălcată doar la solicitarea Conducerii A.N.I. și/ sau a managerului IT al A.N.I., cu acordul managerului de proiect/ responsabilului de contract al prestatorului.
- 3.4. Prin semnarea acestui angajament tehnic, Prestatorul se obligă să completeze la fiecare intervenție acoperită de contractul de prestări servicii, un Raport de intervenție (pe email sau în sistemul de ticheting) în care are obligația să detalieze toate acțiunile întreprinse. Aceste rapoarte sunt obligatorii pentru toate tipurile de intervenții: mentenanță preventivă, mentenanță corectivă, incidente, cereri de la beneficiar, etc.
- 3.5. Pentru toate evenimentele de tip P1, prestatorul este obligat să facă o analiză postincident în care să detalieze cel puțin următoarele:
- Cauza apariției incidentului și analiza cauzei rădăcină (root cause analysis)
  - Desfășurarea evenimentelor pe parcursul rezolvării incidentului (timeline)
  - Analiza de impact asupra activității ANI
  - Lecții învățate și oportunități de îmbunătățire
- 3.6. Lunar, Prestatorul va întocmi un raport de activitate ce va conține:
- b) Calcul SLA – individual pe fiecare din cei 3 parametri SLA
    - Uptime - va fi calculat pentru fiecare componenta IT&C în parte
    - Timp de răspuns
    - Timp de rezolvare
  - c) Lista cu sumarul rapoartelor de intervenție
  - d) Analiza postincident pentru evenimentele P1
  - e) Copie în format electronic a documentației de sistem actualizată
- 3.7. La sfârșitul fiecărei luni echipele Prestatorului și Beneficiarului, vor face o ședință comună în care vor analiza Raportul de activitate al serviciilor prestate conform contractului. La această ședință se va compara calculul SLA făcut de Beneficiar și cel făcut de Prestator. În cazul diferențelor, acestea vor fi analizate și reconciliate până se ajunge la un acord comun. Sistemul de referință al datelor este cel înregistrat de sistemele Beneficiarului. La sfârșitul ședinței se va face un PV de încheiere lucrări care va specifica procentul de discount ce va fi acordat de Prestator ca urmare a încălcării SLA, procent ce poate varia între 0% și 100%. Acest PV va fi semnat de ambele părți și va fi atasat la factura lunară, împreună cu Raportul lunar de activitate.
- 3.8. Raportul lunar și PV de analiză SLA fac subiectul unor analize detaliate, de către o terță parte imparțială (externă) care va media, analiza și raporta îndeplinirea nivelului serviciilor tehnice prestate achizitorului. De asemenea, aceste documente vor fi prezentate auditorilor externe ale A.N.I.
- 3.9. Dacă Prestatorul nu poate să își îndeplinească clauzele contractuale datorită forței majore sau a unor clauze excepționale cuprinse în contract, va înștiința Beneficiarul în scris pentru a fi excluse din analiza SLA privind nivelul serviciilor din luna respectivă.

for