

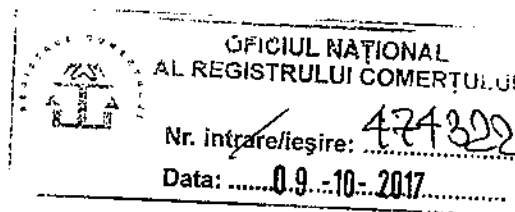


MINISTERUL JUSTIȚIEI

OFICIUL NAȚIONAL AL REGISTRULUI COMERȚULUI

București, Bd. Unirii nr. 74, Bl. J3b, tronson II+III, sector 3; Telefon: +40 21 316.08.04, 316.08.10; Fax: +40 21 316.08.03; Cod poștal: 030837

Website: www.onrc.ro; E-mail: ONRC@ONRC.RO; Cod de Identificare Fiscală: 14942091;



Către,

Operatorii economici interesați de participarea la procedura de achiziție publică licitație deschisă având ca obiect **"Achiziția de servicii de suport și mentenanța software care asigură adaptarea legislativă pentru serviciile electronice specializate de tip e-Guvernare în vederea asigurării integrării serviciilor specializate de la ghiseu cu serviciile online oferite prin intermediul portalului ONRC prin adaptarea, integrarea și unificarea unor servicii specializate cu serviciile online oferite prin intermediul portalului ONRC"**, anunț de participare publicat în SEAP sub nr. 178315/24.08.2017.

Urmare solicitării de clarificări primită din partea unui operator economic, transmisă prin SEAP și înregistrată la Oficiul Național al Registrului Comerțului sub nr. 470434/06.10.2017, comisia de elaborare a documentației de atribuire aduce următoarea clarificare:

Intrebarea nr. 1

„Avand in vedere ca la cap. 5.2 Cerinte minime obligatorii ale expertilor cheie din caietul de sarcini se mentioneaza:

"Se va prezenta în mod obligatoriu orice document prin care sa se demonstreze relatia contractuala dintre persoanele nominalizate si ofertant (extras Revisal/ contract de munca/ contract prestari servicii, etc.). În cazul în care se propune personal care nu este angajat al Prestatorului, fiecare astfel de personal va completa si va semna o declaratie de disponibilitate semnata de titular, cu referire stricta la obiectul contractului ce face obiectul prezentei proceduri"

va rugam urmatoarele:

- a) *sa confirmati ca intelesul cerintei :*

"Se va prezenta în mod obligatoriu orice document prin care sa se demonstreze relatia contractuala dintre persoanele nominalizate si ofertant (extras Revisal/ contract de munca/ contract prestari servicii, etc.)."

este urmatorul

"Se va prezenta în mod obligatoriu orice document prin care sa se demonstreze relatia contractuala dintre persoanele nominalizate si ofertant (extras Revisal/ contract de munca/ contract prestari servicii, etc.), in masura in care o astfel de relatie contractuala exista in prezent."

Asadar, rugam Autoritatea Contractanta sa confirme faptul ca solicita prezentarea unui document prin care sa se demonstreze relatia contractuala dintre persoanele nominalizate si Ofertant numai daca o astfel de relatie contractuala exista in prezent fara a impune obligativitatea existentei unei astfel de relatii contractuale;

- b) *sa confirmati faptul ca declaratia de disponibilitate pe care ar trebui sa o prezinte Ofertantul din partea persoanei nominalizate este necesara doar daca persoana nominalizata nu este salariat al Ofertantului (in baza unui Contract Individual de Munca)."*

Răspuns întrebarea 1:

- a) Se solicită prezentarea unui document prin care să se demonstreze relația contractuală dintre persoanele nominalizate și Ofertant numai dacă o astfel de relație contractuală există. Nu se impune obligativitatea existenței unei astfel de relații contractuale;
- b) Declarația de disponibilitate pe care trebuie să o prezinte Ofertantul din partea persoanei nominalizate este necesară în cazul în care persoana nominalizată nu se află în relație contractuală cu ofertantul.

Întrebarea nr. 2

„Având în vedere ca:

- **la cap. 3.2.2 Servicii de Help-Desk (nivel 1) din caietul de sarcini se menționează :**
"Serviciul de Help-Desk va fi responsabil cu preluarea tuturor solicitărilor de suport din partea utilizatorilor, precum și cu înregistrarea acestora într-un sistem unic centralizat și apoi cu urmărirea rezolvării acestora, până în momentul obținerii confirmării rezolvării din partea utilizatorului care a semnalat inițial problema respectivă.";
- **la cap. 3.2 Cerințe tehnice specifice din caietul de sarcini se menționează:**
"Beneficiarul va pune la dispoziție un sistem de înregistrare a incidentelor, Redmine. Beneficiarul va fi cel care înregistrează cererile în sistem."

va rugăm să confirmați ca echipa Prestatorului (inclusiv Helpdesk) va avea acces de actualizare a tuturor tichetelor aflate în lucru"

Răspuns întrebarea nr. 2:

Echipa Prestatorului (inclusiv Helpdesk) va avea acces de actualizare a tichetelor aflate în lucru în sistemul Redmine.

De principiu, Beneficiarul va fi cel care înregistrează cererile în sistem. În cazul particular în care cererile sosesc prin intermediul serviciului Help-Desk, acesta va înregistra cererile, care vor fi apoi verificate și acceptate de Prestator.

Întrebarea nr. 3

„Având în vedere ca:

- **la cap. 3.2.2 Servicii de Help-Desk (nivel 1) din caietul de sarcini se menționează**
"Serviciul de Help-Desk va fi responsabil cu preluarea tuturor solicitărilor de suport din partea utilizatorilor, precum și cu înregistrarea acestora într-un sistem unic centralizat și apoi cu urmărirea rezolvării acestora, până în momentul obținerii confirmării rezolvării din partea utilizatorului care a semnalat inițial problema respectivă.";
- **la cap. 3.2 Cerințe tehnice specifice din caietul de sarcini se menționează:**
"Beneficiarul va pune la dispoziție un sistem de înregistrare a incidentelor, Redmine. Beneficiarul va fi cel care înregistrează cererile în sistem."

va rugăm să clarificați dacă echipa Prestatorului (inclusiv Helpdesk) va avea drepturi de creare tichete noi în Redmine sau numai angajații ONRC vor avea acest drept. În cazul în care echipa Prestatorului nu va putea crea tichete în Redmine va rugăm să confirmați ca gestiunea cererilor de asistență venite pe email / telefon către Centrul de Asistență poate fi gestionată de către Prestator într-un sistem propriu de gestiune a cererilor de asistență."

Răspuns întrebarea nr. 3:

Va rugam sa consultati raspunsul anterior (vezi **Răspuns întrebarea nr. 2**)

Întrebarea nr. 4

Avand in vedere cerinta urmatoare:

*"Prestatorul va crea un sistem (cu o baza de date aferenta) de tip KnowledgeBase, care va contine toate operatiile efectuate in cadrul contractului. Acest sistem, inclusiv toate licentele software aferente, inclusiv codul sursa aferent, va fi in proprietatea Prestatorului de la momentul crearii (la inceputul contractului) si dupa finalizarea contractului, pe termen nelimitat. ONRC va avea acces complet, nerestricționat la sistemul de tip KnowledgeBase, inclusiv la toate componentele (inclusiv baza de date), de la inceputul crearii ei. Sistemul de tip KnowledgeBase va fi accesibil utilizatorilor (doar persoane desemnate de ONRC, in afara de Prestator) printr-un browser web. Completarea in sistemul de tip KnowledgeBase va fi realizata de catre Prestator. Beneficiarul va fi cel care decide daca informatiile completate de catre Prestator sunt corespunzatoare. In cazul in care Prestatorul nu respecta cerintele Beneficiarului in privinta calitatii si cantitatii completarii informatiilor in sistemul de tip KnowledgeBase, Beneficiarul isi rezerva dreptul de a nu semna procesul verbal de acceptanta aferent cererii respective. " din **cap. 3.2 Cerințe tehnice specifice** al caietului de sarcini*

va rugam urmatoarele:

1. sa ne comunicati care sunt tipurile de servicii (suport tehnic, administrare, mentenanta evolutiva) ale caror operatii sunt avute in vedere pentru a fi completate in baza de date KnowledgeBase, intelegerea noastra fiind ca este vorba exclusiv despre operatiile realizate de catre administratorii de sistem in cadrul Serviciilor de administrare asupra mediului de test si asupra celui de productie. Mentionam ca activitatile de mentenanta evolutiva sunt documentate prin documentele specifice (document analiza, Change Request, proiect tehnic, arhitectura sistem, cazuri de test, etc) iar cele specifice serviciilor de suport sunt documentate in sistemul de gestiune tichete Redmine;
2. sa confirmati faptul ca prin crearea bazei de date de tip Knowledgebase nu se urmareste duplicarea datelor inregistrate in Redmine, in procesul de tratare a cererilor de asistenta in utilizare si suport tehnic

Răspuns întrebarea nr. 4:

Sistemul de tip KnowledgeBase „va contine toate operatiile efectuate in cadrul contractului”, inclusiv cele aferente mentenantei evolutiva (in acest caz se va trece un rezumat al operatiilor efectuate), inclusiv cele specifice serviciilor de suport.

Rolul sistemului KnowledgeBase este constituirea unei baze de cunostinte relevante, in masura sa ajute administratorii de aplicatii, dezvoltatorii software si orice alte persoane (tehnice) implicate, in gasirea (rapida) de informatii referitoare la diversele probleme, schimbari, dezvoltari operate sau aparute in cadrul sistemului informatic al ONRC.

Rolul sistemului Redmine este managementul de incidente, cereri de asistenta sau similar, si nu de baza de date de tip KnowledgeBase.

Întrebarea nr. 5

„Avand in vedere:

- cerinta urmatoare:

*"Serviciile de mentenanta corectiva pentru solutiile noi/adaptate vor cuprinde: [...] - monitorizare de la distanță a soluțiilor instalate și configurate (identificarea și monitorizarea funcționării) urmate de aplicarea în mod proactiv, după informarea Beneficiarului, a diverselor măsuri corective pentru asigurarea continuării funcționării la parametri optimi)" din **cap. 3.2.2.2 Servicii de mentenanta***

corectiva (asigurare mentenanță, suport tehnic și intervenție) pentru soluțiile noi/adaptate al caietului de sarcini;

- **ca in conformitate cu cerintele din cap. 3.2.3 Servicii de administrare a sistemului informatic, monitorizarea SII (inclusiv aplicatii) al caietului de sarcini intra in responsabilitatea Administratorilor de Sistem in cadrul Serviciilor de administrare a sistemului informatic;**
- **ca o buna practica acceptata in domeniu (atat dpdv securitate cat si dpdv operational) este ca accesul la mediul de productie trebuie limitat la personalul specializat in operatiuni IT (de ex.la administratorii de sistem),**

pentru evitarea dublei bugetari a activitatilor de monitorizare, va rugam sa fiti de acord ca in cadrul serviciilor de mentenanta corectiva nu vor fi incluse si activitati de monitorizare si interventie pe mediul productiv si ca acest lucru nu exclude suportul activ pe care echipa de suport tehnic a Prestatorului il va furniza Administratorilor de Sistem in rezolvarea problemelor, ca parte a mentenantei corective."

Răspuns întrebarea nr. 5

Nu suntem de acord. Pot exista perioade de timp in care „serviciile de administrare a sistemului informatic” sa nu fie contractate.

Întrebarea nr. 6

Referitor la cerinta

"Ofertantul va asigura asigurarea serviciilor de garantie pentru soluțiile noi/adaptate pentru o perioada de min. 1 an de la data acceptanței/instalării fiecărei soluții in parte. Aceste servicii vor cuprinde suport tehnic si mentenanta on-line si dupa caz on-site." din cap. 3.2.1 Servicii de mentenanta evolutiva - Servicii de dezvoltare software al caietului de sarcini,

va rugam sa confirmati ca prin termenul "mentenanta" din cadrul cerintei se intelege strict mentenanta corectiva, prin care se pot rezolva problemele inclusiv prin modificarea codului sursa (de nivel 3). Avem astfel in vedere ca perioada de garantie poate depasi perioada de valabilitate a acordului cadru si prin urmare activitati specifice de administrare a sistemului sau de mentenanta evolutiva nu pot face obiectul serviciilor de garantie.

Răspuns întrebarea nr. 6

Prin servicii de garantie (in afara perioadei contractuale, dar in timpul de 1 an de la data acceptanței/instalării fiecărei soluții in parte) se inteleg serviciile de mentinere a solutiilor noi/ adaptate la un nivel de functionalitate similar cu cel de la momentul acceptantei respectivei solutii. In afara perioadei contractuale, Beneficiarul va informa fostul Prestator despre situatiile care fac obiectul garantiei, daca va fi cazul.

Intrebarea nr. 7

„Avand in vedere:

- *ca in cadrul mentenantei corective se solicita rezolvarea tuturor neconformitatilor ce apar pe durata acordului cadru fata de documentatia tehnica a sistemului informatic;*
- *ca raspunsul nr. 3 din setul de clarificari C6 cu nr. 456422 / 28.09.2017 stabileste ca setul de cerinte specifice din cap. 3.2.1. Servicii de mentenanta evolutiva - Servicii de dezvoltare software al caietului de sarcini se aplica si functionalitatilor existente fara a se mentiona daca acestea au fost avute in vedere la proiectarea/implementarea sistemului,*

va rugam sa confirmati faptul ca in prezent toate componentele SII respecta cerintele descrise in caietul de sarcini. In cazul in care exista exceptii in care SII nu respecta cerintele din caietul de sarcini si Autoritatea Contractanta doreste ca aceste neconformitati cunoscute sa fie rezolvate in cadrul serviciilor de mentenanta corectiva, pentru evaluarea corecta a efortului necesar rezolvarii acestor neconformitati, va rugam sa ne transmiteti lista neconformitatilor SII cunoscute la acest moment fata de cerintele solicitate prin caietul de sarcini si modulele / componentele afectate de aceste neconformitati."

Răspuns întrebarea nr. 7

In prezent, toate componentele SII respecta cerintele descrise in caietul de sarcini.

Președinte



Dănuț Florian ȚIPARU