



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: 14942090



Către,

Operatorii economici interesați de participarea la procedura de achiziție publică licitație deschisă având ca obiect "Achiziția de servicii de suport și mentenanță 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. 474887/10.10.2017, comisia de elaborare a documentației de atribuire aduce următoarea clarificare:

Întrebarea nr. 1:

„Având în vedere faptul că în Caietul de Sarcini există următoarele precizări:

- în Capitolul 3.2 Cerințe tehnice specifice, se menționează faptul că beneficiarul va pune la dispoziție un sistem de înregistrare a incidentelor, Redmine, iar tot beneficiarul va fi cel care înregistrează cererile în sistem;
- în Capitolul 3.2.2.1 Servicii de Help-Desk (nivel 1) se menționează faptul că prestatorul va utiliza sistemul de management al incidentelor REDMINE aflat în proprietatea Autorității Contractante;
- tot în Capitolul 3.2.2.1 se menționează că Centrul de Asistență (Help-Desk) va trebui să respecte cerințe minimale precum "să permită preluarea apelurilor sub formă telefonică, e-mail și fax",

va rugăm să ne precizați dacă Prestatorul va putea înregistra în sistemul de înregistrare a incidentelor, Redmine, solicitările preluate sub formă telefonică, e-mail și fax.”

Răspuns 1

Dacă va fi necesar, Prestatorul va putea înregistra incidente în sistemul Redmine.

Întrebarea nr. 2:

„Având în vedere faptul că în Caietul de Sarcini există următoarele precizări:

- în Capitolul 3.2.2.3 Niveluri de prioritate pentru solicitările de suport se menționează că "Prestatorul va utiliza sistemul de management al incidentelor REDMINE aflat în proprietatea Autorității Contractante, prin intermediul căruia acesta va asigura răspunsul în timp util la eventualele probleme aparute în utilizarea modulelor ce au fost personalizate / dezvoltate";

- tot in Capitolul 3.2.2.3 Niveluri de prioritate pentru solicitarile de suport, a punctul 2) Tipurile incidentelor, se mentioneaza sub forma de tabel timpul de raspuns, de solutionare temporara si de solutionare finala,

va rugam sa ne precizati daca Autoritatea Contractanta va pune la dispozitia prestatorului si o serie de rapoarte prin intermediul carora se vor putea masura acesti timpi, avand in vedere faptul ca sistemul de management al incidentelor Redmine este pus la dispozitie de Beneficiar si este in proprietatea Autoritatii."

Raspuns nr. 2

Autoritatea Contractanta va pune la dispozitia Prestatorului o serie de rapoarte prin intermediul carora se vor putea masura timpii mentionati.

In cazul in care rapoartele existente nu sunt suficiente pentru Prestator, acesta poate crea alte rapoarte in cadrul sistemului Redmine, care se vor putea folosi doar dupa aprobarea Autoritatii Contractante.

Întrebarea nr. 3:

„Avand in vedere faptul ca in Caietul de Sarcini exsta urmatoarele precizari:

- in Capitolul 3.2.2.3 Niveluri de prioritate pentru solicitarile de suport se mentioneaza ca "Prestatorul va utiliza sistemul de management al incidentelor REDMINE aflat in proprietatea Autoritatii Contractante, prin intermediul caruia acesta va asigura raspunsul in timp util la eventualele probleme aparute in utilizarea modulelor ce au fost customizate / dezvoltate";

- tot in Capitolul 3.2.2.3 Niveluri de prioritate pentru solicitarile de suport, a punctul 2) Tipurile incidentelor, se mentioneaza sub forma de tabel timpul de raspuns, de solutionare temporara si de solutionare finala,

Va rugam sa ne precizati daca timpii de raspuns, de solutionare temporara si finala se aplica si pe modulele deja implementate in sistemul informatic sau doar pe cele ce au fost customizate/dezvoltate de catre prestator."

Raspuns nr. 3

Timpii precizati se aplica pentru componentele incluse in contract, conform cerintelor din caietul de sarcini.

Exista urmatoarea exceptie: In cazul in care intarzieri sau depasiri ale timpilor mentionati sunt cauzate de probleme la module deja implementate in sistemul informatic (despre care Autoritatea Contractanta nu detinea informatii ca ar avea probleme), caz in care Prestatorul trebuie sa demonstreaze, iar Autoritatea Contractanta sa confirme, dupa o evaluare prealabila, ca probleme intampinate sunt legate de respectivele module, Autoritatea Contractanta va evalua situatia si, dupa caz, va modifica corespunzator timpii mentionati. Cele mentionate in acest paragraf sunt valabile si aplicabile doar in cazul particular mentionat si nu modifica in nici un fel documentatia de atribuire.

Întrebarea nr. 4:

Referitor la capitolul 4.1 din caietul de sarcini, cerinta "Planul de proiect va include, după caz, **livrarea unui pilot** pentru solutia implementata, care va fi pus in productie, astfel incat la finalizarea fazei pilot, solutia sa fie ajustata pentru o functionare optima si conforma cu cerintele. Durata fazei pilot va fi agreata de catre parti la fiecare solutie implementata.",

avand in vedere ca in caietul de sarcini in descrierea serviciilor la capitolele 3.2.1.3 si 3.2.1.4 este detaliata de 2 ori testarea solutiei informatice de catre beneficiar, Ofertantul considera ca acceptanta solutiei informatice pe mediul de test asa cum este mentionata in capitolul 3.2.1.4 reprezinta pilotul pentru solutia implementata.

Va rugam sa confirmati ca intelegerea noastra este corecta, sau sa clarificati la ce va referiti prin „**livrarea unui pilot pentru solutia implementata**”.

Raspuns nr. 4

Legat de termenii folositi in cadrul prezentei documentatii de atribuire, pentru intelegerea corecta a lor, va rugam sa tineti cont de specificului contractului, de tipul serviciilor solicitate, de “dictionarul” de termeni specifici domeniului IT, precum si de bunele practici din domeniul IT.

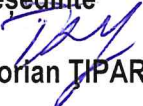
Conform bunelor practici din domeniul IT, rolul unui pilot nu este asimilat cu un mediu de test.

Conform informatiilor si bunelor practici din domeniul IT, pilotul unei solutii presupune crearea unui cadru de productie la o dimensiune/ scara mai mica, iar mediul de test presupune existenta unui cadru in care sa fie testate solutiile, care in majoritatea cazurilor nu are legatura cu productia.

Mai multe informatii puteti gasi la <https://www.google.ro/search?q=software+pilot+definition> sau <https://www.google.ro/search?q=solution+pilot+definition> .

In cazul in care cerinta Autoritatii Contractante prevede, dupa caz, livrarea (si) a unui pilot, Prestatorul va respecta solicitarea, conform cerintelor din caietul de sarcini.

Președinte


Dănuț Florian TÎPARU