



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;

	OFICIUL NAȚIONAL AL REGISTRULUI COMERȚULUI
	Nr. înregistrare: 464630 Data: 03.10.2017

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 în și înregistrată la Oficiul Național al Registrului Comerțului sub nr. 452129/27.09.2017, comisia de elaborare a documentației de atribuire aduce următoarea clarificare:

Întrebare 1

„Având în vedere ca:

- la cap. 3.2.2 Servicii de suport pentru exploatarea sistemului informatic din caietul de sarcini se menționează:

"Prestatorul va efectua următoarele tipuri de activități în cadrul acestor servicii:

1) Servicii de Help-Desk pentru administratorii de aplicații ai Autorității Contractante

...."

- la cap. 3.2.2.1 Servicii de Help-Desk (nivel 1) din caietul de sarcini se menționează: "Suportul de nivel 1 va include organizarea unui Centru de Asistență (Help-Desk) care va asigura preluarea inițială a tuturor întrebărilor de rutină ale utilizatorilor sistemului informatic, cu privire la funcționarea sistemului informatic

.....

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.

....

Centrul de Asistență (Help-Desk) va trebui să respecte următoarele cerințe minime:

- să fie punctul unic de contact pentru toate cererile de suport ale utilizatorilor serviciilor informatice din cadrul ONRC

- să permită preluarea cererilor de asistență centralizat pentru toți utilizatorii de la nivel național ai ONRC ...

- să comunice utilizatorilor numărul de înregistrare al cererii de asistență (inclusiv utilizând e-mail cu confirmare de primire, în cazul în care solicitarea de asistență a fost trimisă folosind e-mail)

- să ceară acordul în scris utilizatorului care a înregistrat o solicitare de asistență înainte de a închide solicitarea respectivă

....."

va rugam sa clarificati daca serviciile de Helpdesk sunt adresate doar administratorilor de aplicatii ai ONRC, doar utilizatorilor SII (angajati ai ONRC) sau sunt adresate tuturor utilizatorilor SII (inclusiv utilizatori externi ai portalului ONRC). Totodata, pentru a putea dimensiona echipa necesara pentru sustinerea acestui serviciu, va rugam sa ne comunicati numarul de utilizatori actual al sistemului impartit pe categoriile enuntate anterior: administratori aplicatii, utilizatori (angajati ai ONRC), utilizatori externi (de portal)."

Răspuns 1

Serviciile de Help Desk sunt adresate angajatilor ONRC. Cele mai multe apeluri/ cereri (peste 90%) sunt adresate de administratorii de aplicatii ai autoritatii contractante sau de angajati ai departamentului IT. Numarul total al angajatilor IT este 120. Numarul de angajati ai ONRC este aprox 1700.

Întrebare 2

„Avand in vedere ca:

- la cap. 3.2.2.2 Servicii de mentenanta corectiva (asigurare mentenanță, suport tehnic și intervenție) pentru soluțiile noi/adaptate din caietul de sarcini se mentioneaza:

"Fiecare Ofertant va include in cadrul ofertei tehnice estimarea efortului necesar pentru furnizarea acestor servicii, respectiv rezolvarea incidentelor semnalate, dupa expirarea perioadei de suport/garantie (min. 1 an) aferenta fiecărei solutii in parte."

- la cap. 3.2.2.3 Niveluri de prioritate pentru solicitarile de suport din caietul de sarcini se mentioneaza:

"Tipurile incidentelor:

a) Critic: una sau mai multe resurse din mediul productiv este nefunctionala sau profund degradata si impactul acesteia duce la imposibilitatea accesarii subsistemului/ sistemului de catre utilizatori

b) Mediu: impactul produs de degradarea uneia sau mai multor resurse duce la scaderea performantei sau afectarea partiala a unor functionalitati ale subsistemului/sistemului. Aplicatia este functionala pentru cea mai mare parte a utilizatorilor c) Minor: impactul produs de degradarea uneia sau mai multor resurse este redus sau exista solutie temporara.

Nivel Criticitate	Timp de raspuns	Timp solutionare temporara	Timp solutionare finala
Critic	1 oră lucratoare	2 ore lucratoare	2 zile lucratoare
Mediu	1 zi lucratoare	2 zile lucratoare	4 zile lucratoare
Minor	2 zile lucratoare	6 zile lucratoare	10 zile lucratoare

va rugam sa ne comunicati numarul de incidente inregistrate pe an, in ultimii 2 ani - AUG 2015 - AUG 2017, pe tipurile mentionate in CS si timpul mediu de rezolvare al acestora pe fiecare nivel de criticitate per an."

Răspuns 2

Legat de nivelele de criticitate, ele sunt similare unei institutii (standard) de dimensiunea ONRC. Nu detinem alte informatii suplimentare.

Va prezentam urmatoarele informatii estimative, ca ajutor pentru ofertanti in stabilirea efortului necesar implementarii contractului. Aceste informatii sunt aproximative si nu au caracter contractual:

- pentru rezolvarea unei cereri de mentenanta evolutiva (aproximativ 80 cereri rezolvate/ an), a fost nevoie in medie de aproximativ 3 zile-om;
- pentru rezolvarea unei cereri de suport (aproximativ 510 cereri rezolvate/ an), a fost nevoie in medie de aproape 1 zi-om.

Întrebare 3

„Avand in vedere ca:

- la cap. 3.2.2.2 Servicii de mentenanta corectiva (asigurare mentenanță, suport tehnic și intervenție) pentru soluțiile noi/adaptate din caietul de sarcini se mentioneaza:

"Fiecare Ofertant va include in cadrul ofertei tehnice estimarea efortului necesar pentru furnizarea acestor servicii, respectiv rezolvarea incidentelor semnalate, dupa expirarea perioadei de suport/garantie (min. 1 an) aferenta fiecărei solutii in parte."

- la cap. 3.2.2.3 Niveluri de prioritate pentru solicitarile de suport din caietul de sarcini se mentioneaza:

"Tipurile incidentelor:

a) Critic: una sau mai multe resurse din mediul productiv este nefunctionala sau profund degradata si impactul acesteia duce la imposibilitatea accesarii subsistemului/ sistemului de catre utilizatori

b) Mediu: impactul produs de degradarea uneia sau mai multor resurse duce la scaderea performantei sau afectarea partiala a unor functionalitati ale subsistemului/sistemului. Aplicatia este functionala pentru cea mai mare parte a utilizatorilor c) Minor: impactul produs de degradarea uneia sau mai multor resurse este redus sau exista solutie

Nivel Criticitate	Timp de raspuns	Timp solutionare temporara	Timp solutionare finala
Critic	1 oră lucratoare	2 ore lucratoare	2 zile lucratoare
Mediu	1 zi lucratoare	2 zile lucratoare	4 zile lucratoare
Minor	2 zile lucratoare	6 zile lucratoare	10 zile lucratoare

va rugam sa ne comunicati daca in prezent cererile de asistenta in utilizarea sistemului acordate utilizatorilor sunt inregistrate in sistemul Redmine ca un tip de incident distinct de cele descrise mai sus, adica: minor, mediu, critic. In caz afirmativ ca rugam sa ne comunicati numarul acestui tip de incidente pe fiecare an din ultimii 2 (AUG 2015 - AUG 2017)."

Răspuns 3

Sistemul Redmine va fi folosit pentru managementul cererilor/ incidentelor aferente contractului in discutie si cererile respective vor fi evidentiate (distincte) pentru acest contract. Orice cerere aferenta contractului va avea corespondenta in Redmine.

Va rugam sa consultati si detaliile prezentate la celelalte raspunsuri cu privire la acest aspect din prezenta solicitare de clarificari.

Întrebare 4

„Referitor la cap. 3.2.2.3 Niveluri de prioritate pentru solicitarile de suport unde se mentioneaza: "1)

Fereastra de suport:

a) L-V/ zile de lucru nelucratoare declarate ca fiind lucratoare in sistemul administratiei publice/ 07:30 - 19:30

b) S-D/ la cerere pentru tipurile de incidente Critice"

va rugam sa confirmati ca prin extinderea ferestrei de suport la Sambata si Duminica nu se intelege si extinderea definitiei de ora lucratoare la orele nelucratoare (de ex. cele din weekend) utilizate in descrierea SLA-ului pentru serviciile de suport tehnic."

Răspuns 4

Asa cum reiese din prevederile din caietul de sarcini cuprinse la capitolul 3.2.2.3, prestatorul are obligatia de a presta serviciile pentru tipurile de incidente critice si in zilele de sambata – duminica sau la cerere.

In cazul incidentelor critice, pentru zilele de sambata si duminica, precum si pentru zilele nelucratoare, prestatorul are obligatia sa respecte urmatorul regim de SLA:

- Timp de raspuns: 2 ore;
- Timp solutionare temporara: 4 ore;
- Timp solutionare finala: 2 zile.

Întrebare 5

„Referitor la cap. 4.2 Servicii necesare pentru implementarea subsistemelor/soluțiilor „noi”/adaptate unde se mentioneaza: "Metodologia de implementare propusa trebuie sa fie de tip „Agile” si avand in vedere ca serviciile ce trebuie livrate adreseaza un sistem informatic existent, va rugam sa confirmati ca prin termenul "Agile" se refera orice metodologie iterativa ce va asigura cresterea incrementală a sistemului in functie de necesitatile autoritatii contractante.”

Răspuns 5

Este acceptata orice metodologie de dezvoltare software iterativa/ incrementală care respecta cerintele caietului de sarcini.

Modul in care metodologia utilizata este adaptata la cerintele din caietul de sarcini si implicit ale Autoritatii Contractante este evaluat prin factorul de evaluare nr. 3 "Propunerea tehnica - Demonstrarea unei metodologii adecvate de implementare a contractului"

Întrebare 6

„Referitor la cap. 3.2.1 Servicii de mentenanta evolutiva - Servicii de dezvoltare software, unde se mentioneaza ca "Ofertantul va asigura asigurarea serviciilor de garantie pentru solutiile noi/adaptate pentru o perioada de min. 1 an de la data acceptanței/instalării fiecărei solutii in parte. Aceste servicii vor cuprinde suport tehnic si mentenanta on-line si dupa caz on-site. " va rugam sa confirmati ca pentru perioada de garantie ce depaseste perioada contractului, adica in care serviciul de suport tehnic nu mai este activ, prestatorul nu are obligatia incadrării in SLA-ul descris in cap. 3.2.2.3 Niveluri de prioritate pentru solicitarile de support"

Răspuns 6

Perioada de garantie poate depasi perioada contractului. Este obligatia furnizorului sa asigure serviciile de garantie pentru o perioada de min. 1 an de la data acceptanței/instalării fiecărei solutii in parte, chiar daca contractul s-a incheiat.

COMISIA DE ELABORARE A DOCUMENTAȚIEI DE ATRIBUIRE

Președinte: Sorin – Bores SEREDENCIUC

