

În atenția operatorilor economici interesați,

SOLICITARE DE OFERTE

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM), cu sediul în Mun. București, Str. Delea Nouă, Nr. 2, Sector 3, Cod poștal: 030925, intenționează să achiziționeze **servicii de suport, asistență tehnică și mentenanță pentru asigurarea menținerii în parametrii normali de funcționare a „Aplicației online pentru compararea ofertelor de comunicații destinate utilizatorilor finali”**.

Punct de contact: Direcția Achiziții și Contractări / Departamentul Achiziții / Serviciul Achiziții Operaționale, telefon: 0372.845.377, în atenția: Cristiana STOIAN, email: cristiana.stoian@ancom.ro

1. Tip anunț: Cumpărare directă

2. Tip contract: Servicii

3. Denumirea achiziției: Contract de servicii de suport, asistență tehnică și mentenanță pentru asigurarea menținerii în parametrii normali de funcționare a „Aplicației online pentru compararea ofertelor de comunicații destinate utilizatorilor finali”.

4. Cod CPV: 72267000-4, 50324100-3, 48219300-9

5. Descrierea contractului:

Scopul prezentei achiziții este acela de a achiziționa servicii integrate de suport, asistență tehnică și mentenanță software preventivă, corectivă și evolutivă, pe o perioadă de 1 an (12 luni astfel încât să se asigure funcționarea în parametrii normali a sistemului „Aplicație online pentru compararea ofertelor de comunicații destinate utilizatorilor finali”, conform cerințelor din **Anexa nr. 1 - Caietul de sarcini** la prezenta Solicitare de oferte.

Serviciile vor fi prestate pe bază de abonament lunar și trebuie să asigure cel puțin următoarele:

- mentenanță preventivă/corectivă și asistență tehnică astfel încât în cazul unei defecțiuni software soluția se va păstra/repune în funcțiune la parametrii normali de funcționare (se vor realiza toate operațiunile necesare pentru ca soluția să funcționeze la parametrii normali și să se asigure menținerea serviciilor furnizate de aplicație la nivelurile stabilite prin SLA-urile interne);
- mentenanță evolutivă și asistență tehnică pentru a asigura operațiuni de adaptare/modificare a interfeței de introducere a datelor și a algoritmilor de calcul, în vederea adaptării la noile tipuri de oferte de pe piața telecom din România, cu păstrarea parametrilor normali de funcționare a soluției;
- suport și asistență tehnică în menținerea produselor software implementate la ultima versiune disponibilă, furnizată de producătorul acestora și migrarea setărilor și reconfigurarea componentelor software care sunt actualizate / înlocuite;
- asistență tehnică de exploatare pentru soluția instalată și configurată în ANCOM.

Toate cerințele și specificațiile tehnice sunt detaliate în Caietul de sarcini, anexat prezentei Solicitări de oferte.

6. Valoarea totală estimată, fără TVA: 147.000,00 lei.

7. Specificații tehnice:

Caietul de sarcini constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează oferta de către fiecare operator economic. Cerințele impuse vor fi considerate ca fiind minime și obligatorii. În acest sens, orice ofertă prezentată, care se abate de la prevederile **Anexei nr. 1- Caietul de sarcini** la prezenta Solicitare de oferte, va fi luată în considerare, dar numai în măsura în care oferta presupune asigurarea unui nivel calitativ superior cerințelor minime din Caietul de sarcini. Oferta ce conține caracteristici inferioare celor prevăzute în Caietul de sarcini va fi considerată neconformă și va fi respinsă.

8. Locul de prestare al serviciilor: Sediul ANCOM din București, Str. Lucian Blaga, nr. 4, bloc M110, sector 3, cod poștal 031072.

9. Cerințe minime de calificare:

Ofertantul trebuie să dovedească forma de înregistrare în condițiile legii, în țara de rezidență, din care să rezulte că sunt legal constituiți, că sunt în funcțiune și că au capacitatea de a realiza activitățile care fac obiectul contractului. În acest sens, va prezenta certificat constatator eliberat de Oficiul Registrului Comerțului de pe lângă Tribunalul competent teritorial. Din certificatul constatator/extrasul de registru prezentat trebuie să rezulte:

- a) obiectul de activitate al ofertantului; obiectul contractului trebuie să aibă corespondent în CAEN din certificatul constatator emis de ONRC;
- b) starea ofertantului;
- c) persoanele care reprezintă ofertantul în relația cu terții.

Informațiile cuprinse în acest document, trebuie să fie reale/actuale la data prezentării.

Notă: Se permite dovedirea capacității de exercitare a activității profesionale și prin prezentarea certificatului constatator emis de către ONRC în formă electronică, prin intermediul serviciului online InfoCert, având încorporată, atașată sau logic asociată semnătura electronică extinsă.

10. Modalitatea de prezentare a ofertei:

Pentru a fi admiși în cadrul prezentei achiziții, ofertanții trebuie să depună următoarele documente:

A. Documente de calificare: conform pct. 9 - Cerințe minime de calificare.

B. Propunerea tehnică

Operatorul economic **va prezenta Propunerea tehnică** din cuprinsul căreia trebuie să rezulte îndeplinirea cerințelor minime obligatorii prevăzute în **Anexa nr. 1 - Caietul de sarcini** la prezenta solicitare de oferte.

De asemenea, în Propunerea tehnică vor fi menționate și alte informații considerate semnificative pentru evaluarea corespunzătoare a acesteia, dacă este cazul.

Prin Propunerea tehnică ofertantul trebuie să se angajeze că va asigura respectarea tuturor activităților cat și termenele de prestare ale serviciilor. Acestea trebuie să se încadreze în termenele prevăzute în Anexa nr. 1- Caietul de sarcini, anexat prezentei Solicitări de oferte. În situația în care în cuprinsul Propunerii tehnice sunt indicate termene mai mari decât cele solicitate sau acestea nu sunt menționate, oferta urmează să fie considerată ca fiind **neconformă**.

Ofertanții au obligația de a indica, motivat, în cuprinsul ofertei care informații din propunerea tehnică și/sau din propunerea financiară sunt confidențiale, clasificate sau sunt protejate de un drept de proprietate intelectuală, în baza legislației aplicabile. Informațiile indicate de operatorii economici ca fiind confidențiale, inclusiv secrete tehnice sau comerciale și elementele confidențiale ale ofertelor, trebuie să fie însoțite de dovada care să le confere caracterul de confidențialitate, în caz contrar autoritatea contractantă neavând obligația de a nu dezvălui informațiile respective.

C. Propunerea financiară, care va conține prețul exprimat în lei, **fără TVA**. Prețul oferat trebuie să includă toate costurile Prestatorului, directe și indirecte, legate de prestarea serviciilor care fac obiectul prezentei achiziții.

Propunerea financiară va fi prezentată în conformitate cu **Anexa nr. 2** la prezenta Solicitare de oferte.

Prețul oferat va fi ferm și nu poate fi modificat pe toată perioada prestării serviciilor care fac obiectul prezentei achiziții.

D. Declarația reprezentantului legal/împuternicit al Ofertantului, conform **Anexei nr. 3**, din care să rezulte că acesta își desfășoară activitatea respectând toate regulile obligatorii prevăzute de reglementările legale referitoare la condițiile de muncă și protecție a muncii în vigoare la nivel național, corespunzător domeniului său de activitate.

11. Condiții contract:

Contractul se va încheia astfel încât să intre în vigoare începând cu data de 01.01.2024 (dacă este posibil), în funcție de data finalizării achiziției. Dacă urmare a derulării achiziției directe nu este posibilă încheierea contractului astfel încât serviciile să fie prestate începând cu data de 01.01.2024, acesta se va încheia la o data ulterioară stabilită în funcție de data finalizării achiziției.

În situația în care Bugetul anual de venituri și cheltuieli al ANCOM nu va fi aprobat până la momentul intrării în vigoare a contractului, în baza Contractului, serviciile de suport, asistență tehnică și mentenanță pentru asigurarea menținerii în parametrii normali de funcționare a „Aplicației online pentru compararea ofertelor de comunicații destinate utilizatorilor finali” vor fi prestate de către Prestator pe bază de abonament lunar, începând cu data intrării în vigoare a Contractului și până la data de 31.01.2024.

Contractul se prelungește automat lună de lună până cel târziu la data de 31.12.2024 în măsura în care Achizitorul nu transmite în prealabil o notificare privind încetarea prelungirilor automate și respectiv a Contractului.

După aprobarea Bugetului ANCOM aferent anului 2024, în măsura identificării resurselor financiare disponibile, Achizitorul va comunica prestatorului prelungirea Contractului cu o perioadă mai mare de o lună, respectiv cu perioada rămasă, până la data de 31.12.2024.

Serviciile de suport, asistență tehnică și mentenanță software vor fi prestate pe bază de abonament lunar. În valoarea abonamentului lunar vor fi incluse:

- toate costurile directe și indirecte necesare în vederea prestării de servicii de suport, asistență tehnică și mentenanță software pentru asigurarea menținerii în parametrii optimi de funcționare a sistemului „Aplicație online pentru compararea ofertelor de comunicații destinate utilizatorilor finali” implementat în cadrul ANCOM;
- orice operație necesară asigurării funcționării permanente a sistemului;
- suport tehnic permanent pe durata programului de lucru al beneficiarului;
- urmărirea permanentă a funcționării sistemului;
- analiza factorilor ce pot afecta funcționarea în parametrii normali;
- efectuarea de modificări în sistem cu scopul creșterii performanței acestuia în cazul în care se observă o degradare a acesteia;
- mentenanță preventivă și corectivă a „Aplicației online pentru compararea ofertelor de comunicații destinate utilizatorilor finali”. Aceasta implică pe de o parte prevenirea, pe cât posibil, a apariției oricărui inconvenient sau a oricărei întreruperi în funcționarea componentelor acesteia (inclusiv sistemele suport) și pe de altă parte derularea de activități pentru corectarea defecțiunilor manifestate sau în curs de manifestare în cadrul oricărei componente a acesteia, pentru a reduce cât mai mult posibil timpul de nefuncționare sau de funcționare defectuoasă a sistemului și de a înlătura deserviciile cauzate utilizatorilor finali de anomaliile manifestate la nivelul acestuia;
- mentenanță evolutivă a „Aplicației online pentru compararea ofertelor de comunicații destinate utilizatorilor finali”. Aceasta implică activități de actualizare a aplicației care constau în furnizarea de versiuni noi, în vederea satisfacerii solicitărilor de implementare a unor noi funcționalități, reguli de business noi sau modificate, precum și alte adaptări

necesare datorită schimbărilor legislative, administrative sau procedurale legate de funcționarea sistemului.

- activitățile de mentenanță preventivă vor fi planificate periodic (cel puțin de două ori pe lună) și se va asigura verificarea / monitorizarea stării de funcționare a serverelor, a aplicațiilor și a bazelor de date utilizate, precum și realizarea de copii de siguranță ale acestora;
- activitățile de mentenanță corectivă vor include investigarea erorilor și altor probleme apărute în funcționarea sistemului pentru identificarea cauzelor care le determină, în vederea inițierii procesului de modificare a sistemului software pentru corectarea / remedierea acestora;
- activitățile de mentenanță evolutivă vor include activități precum cele exemplificate în continuare, fără a se limita la acestea:
 - 1) Adaptarea algoritmului de calcul la realitățile actuale ale pieței (include analiza parametrilor necesari);
 - 2) Adaptarea modalităților de introducere a parametrilor necesari în sistem, conform analizei efectuate pentru adaptarea algoritmului de calcul;
 - 3) Actualizarea formularelor de intrare și ieșire cu parametri actualizați;
 - 4) Adaptarea/actualizarea paginilor de internet pentru a permite o accesare/utilizare facilă atât pe ecrane de mari dimensiuni (ex. laptop, desktop) cât și pe ecrane de mici dimensiuni (ex. telefoane mobile, tablete). La modul de construire a paginilor de internet se va ține cont de aspectele de identitate vizuală puse la dispoziție de Autoritatea contractantă;
 - 5) Implementarea unui modul ce permite transmiterea de e-mailuri personalizabile direct anumitor categorii de beneficiari (operatori) sau crearea unor listele de e-mailuri în funcție de anumite criterii;
 - 6) Implementarea unui modul de autentificare 2FA/MFA prin email sau o metodă similară;
 - 7) Implementarea unui modul de verificare automată a semnăturii electronice utilizată de operatori pentru semnarea propriilor oferte în aplicație.

Exemplele sunt prezentate pentru ca ofertanții să evalueze corect complexitatea și volumul activităților pe care urmează să le desfășoare.

Modificările vor fi dezvoltate într-un mediu de test și vor fi aplicate în mediul de producție după acceptarea acestora de către reprezentanții beneficiarului.

Documentația „Ajutor” a sistemului va fi actualizată în concordanță cu modificările efectuate.

- toate actualizările software necesare fără afectarea funcționării sistemului în ansamblul său.

Nu face obiectul serviciilor:

- suportul pentru produsele software Oracle și Microsoft din componența platformei.

Serviciile trebuie să asigure remedierea oricărei defecțiuni / disfuncționalități software și implementarea cerințelor pentru mentenanța evolutivă fără alte costuri suplimentare pentru Autoritatea Contractantă.

Prestatorul trebuie să realizeze supervizarea, manopera, suportul administrativ, să asigure materialele și instrumentele necesare pentru prestarea tuturor serviciilor de suport, mentenanță și asistență tehnică, precum și documentarea, monitorizarea și raportarea activității legate de prestarea serviciilor.

După efectuarea fiecărei intervenții în vederea remedierii defecțiunilor / disfuncționalităților sesizate sau a implementării cerințelor pentru mentenanța evolutivă, Prestatorul are obligația de a prezenta un raport care trebuie acceptat de către Autoritatea Contractantă, în care trebuie să fie menționate operațiile efectuate și rezultatele testelor de funcționalitate în funcție de problema remediată / cerințele pentru mentenanța evolutivă implementate.

În baza abonamentului lunar, prestatorul are obligația de a efectua 2 revizii complete ale sistemului într-o lună la un interval de timp de minim 2 săptămâni. Reviziile se vor efectua după un program stabilit de comun acord între părți, în timpul programului de lucru al Autorității Contractante.

- În cadrul unei revizii se vor efectua următoarele operații, fără a se limita la acestea:
- verificarea funcționării sistemului și a tuturor componentelor software menționate;
 - verificarea funcționării back-up-ului;
 - testarea finală a sistemului.

Toate operațiile efectuate în timpul perioadei de suport și mentenanță software vor fi documentate fiind menționate cel puțin:

- data și ora intervenției / reviziei;
- durata intervenției / reviziei;
- operațiile efectuate și persoanele care au efectuat aceste operații;
- rezultatele testelor de funcționalitate în funcție de problema remediată.

După efectuarea fiecărei revizii, Prestatorul are obligația de a prezenta un raport în care se vor detalia operațiunile efectuate și rezultatul reviziei/rezultatele testelor de funcționalitate.

Prestatorul garantează Achizitorului faptul că serviciile prestate și/sau rezultatele acestora nu încalcă și nu vor încălca în vreun fel drepturile vreunei terțe părți.

Garanția de bună execuție:

Se va solicita ofertantului câștigător constituirea garanției de bună execuție, cantitativă și calitativă, a obligațiilor ce decurg din contractul de achiziție publică încheiat, în cuantum de 10% din prețul contractului de servicii (fără TVA), conform prevederilor art. 40 alin. (1) din Normele metodologice aprobate prin H.G. nr. 395/2016, prin una dintre următoarele modalități:

a) virament bancar;

b) instrumente de garantare emise în condițiile legii, astfel:

(i) scrisori de garanție emise de instituții de credit bancare sau de instituții financiare nebancare din România sau din alt stat;

(ii) asigurări de garanții emise:

- fie de societăți de asigurare care dețin autorizații de funcționare emise în România sau într-un alt stat membru al Uniunii Europene și/sau care sunt înscrise în registrele publicate pe site-ul Autorității de Supraveghere Financiară, după caz;
- fie de societăți de asigurare din state terțe prin sucursale autorizate în România de către Autoritatea de Supraveghere Financiară;

c) prin combinarea modalităților de constituire prevăzute la lit. a)-b).

Instrumentul de garantare trebuie prezentat în conformitate cu modelul din **Anexa nr. 4** la prezenta Solicitare de oferte.

Viramentul bancar se efectuează în contul autorității contractante nr. RO22TREZ7005005XXX000932 - deschis la Trezoreria Operativă a Mun. București.

Conform art. 154 din Legea nr.98/2016 privind achizițiile publice, garanția de bună execuție se poate constitui și prin depunerea sumei în numerar (dacă valoarea acesteia este mai mică de 5.000,00 lei), la casieria autorității contractante.

În situația în care *Bugetul anual de venituri și cheltuieli al ANCOM* nu va fi aprobat până la momentul încheierii contractului, iar acesta se va încheia pentru o perioadă de o lună, urmând a fi prelungit automat lună de lună până cel târziu la data de 31.12.2024, la solicitarea ofertantului câștigător, se poate constitui **o singură garanție** de bună execuție care să acopere 10% din valoarea maximă a **contractului de servicii**, fără TVA, pentru perioada de derulare a acestuia incluzând prelungirile. Acesta se va prezenta în conformitate cu modelul din **Anexa nr. 4bis** la prezenta Solicitare de oferte.

Condiții de plată: Plata serviciilor se va efectua de către ANCOM către prestator în contul deschis de către acesta la Trezorerie. Facturile vor fi transmise prin sistemul național privind factura electronică RO e-Factura, cu respectarea condițiilor și prevederilor reglementate prin O.U.G. nr. 120/2021, precum și celelalte acte normative emise în aplicarea acestuia. În cuprinsul facturii electronice se va utiliza codul de angajament comunicat de autoritatea contractantă în cuprinsul contractului.

Plata serviciilor se va efectua lunar, în lei, prin ordin de plată, în baza facturii emise prin e-Factura, primită și acceptată de ANCOM, numai după semnarea fără obiecțiuni a procesului-verbal de recepție a serviciilor aferente lunii anterioare.

În situația în care serviciile se vor presta pentru mai puțin de o lună calendaristică, facturarea se va face pentru perioada efectivă de prestare a serviciilor în luna respectivă.

În situația în care factura este primită anterior sau la data recepției, plata se va efectua în termen de maxim 30 (treizeci) de zile de la data semnării fără obiecțiuni a procesului-verbal de recepție a serviciilor aferente lunii anterioare.

În situația în care factura este primită după semnarea fără obiecțiuni a procesului-verbal de recepție a serviciilor aferente lunii anterioare, ANCOM are dreptul de a efectua plata în termen de maxim 30 (treizeci) de zile de la data primirii facturii.

Nu se admite efectuarea de plăți în avans sau plăți parțiale pentru serviciile prestate în cadrul unei luni. Plata se consideră efectuată la data debitării contului ANCOM.

12.Criterii de adjudecare:

Va fi selectată oferta depusă care îndeplinește în totalitate cerințele solicitate prin prezenta și care are **prețul total cel mai scăzut în Lei, fără TVA.**

13.Informații suplimentare:

Oferta se va transmite până la data de **22.12.2023, ora 12:00**, prin una dintre următoarele modalități:

- email la adresa cristiana.stoian@ancom.ro ;
- depunere direct sau prin poștă la Registratură – sediul ANCOM din Mun. București, Cod poștal 030925, Sector 3, Str. Delea Nouă, Nr. 2 (program de lucru: luni-joi: 8:30 – 17:00; vineri: 8:30 – 14:30)

Oferta transmisă/depusă la o altă adresă sau după data de **22.12.2023 (ora 12.00)**, nu va fi luată în considerare.

În cazul în care oferta se depune direct sau prin poștă, operatorul economic trebuie să prezinte oferta în plic sigilat și marcat cu denumirea/numele și sediul/adresa operatorului economic. De asemenea, pe plic se va menționa „În atenția Direcției Achiziții și Contractări ANCOM/ Serviciul Achiziții Operaționale”. Dacă plicul nu este marcat conform prevederilor de mai sus, ANCOM nu își asumă nicio responsabilitate pentru rătăcirea ofertei.

Oferta trebuie să fie valabilă cel puțin până la data de **23.02.2024**.

Solicitarea de oferte împreună cu **Anexele 1 – 4, 4bis** pot fi vizualizate pe pagina de internet a ANCOM la adresa **www.ancom.ro, secțiunea Anunțuri/achiziții publice** și în SEAP (www.e-licitatie.ro, secțiunea Documente/Publicitate-Anunțuri – Listă anunțuri publicitare).

Notă GDPR: Atât ANCOM în calitate de autoritate contractantă, cât și operatorii economici care depun ofertă vor respecta dispozițiile legale care reglementează protecția datelor cu caracter personal, inclusiv Regulamentul General privind Protecția Datelor cu Caracter Personal nr. 679/2016 ("GDPR") aplicabil în Uniunea Europeană. Datele cu caracter personal solicitate de ANCOM prin prezenta și pe perioada evaluării ofertelor vor fi utilizate și prelucrate exclusiv în scopul atribuirii și derulării contractului. Prin depunerea ofertelor ofertanții recunosc dreptul autorității contractante de a prelucra datele cu caracter personal incluse în ofertă, în scopul sus menționat.

CAIET DE SARCINI

Caietul de sarcini constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează oferta de către fiecare operator economic.

Cerințele impuse vor fi considerate ca fiind minime și obligatorii. În acest sens, orice ofertă prezentată, care se abate de la prevederile Caietului de sarcini, va fi luată în considerare, dar numai în măsura în care oferta presupune asigurarea unui nivel calitativ superior cerințelor minime din Caietul de sarcini. Oferta ce conține caracteristici inferioare celor prevăzute în Caietul de sarcini va fi considerată neconformă și va fi respinsă.

Specificațiile tehnice care indică o anumită origine, sursă, producție, un procedeu special, o marcă de fabrică sau de comerț, un brevet de invenție, o licență de fabricație, sunt menționate doar pentru identificarea cu ușurință a tipului de produs și NU au ca efect favorizarea sau eliminarea anumitor operatori economici sau a anumitor produse. Aceste specificații vor fi întotdeauna considerate ca având mențiunea "sau echivalent".

I. OBIECTUL ACHIZIȚIEI:

Scopul prezentei achiziții este acela de a achiziționa servicii integrate de suport, asistență tehnică și mentenanță software preventivă, corectivă și evolutivă pe o perioadă de 1 an (12 luni astfel încât să se asigure funcționarea în parametrii normali a sistemului „Aplicație online pentru compararea ofertelor de comunicații destinate utilizatorilor finali”.

Serviciile vor fi prestate pe bază de abonament lunar și trebuie să asigure cel puțin următoarele:

- mentenanța preventivă / corectivă și asistența tehnică astfel încât în cazul unei defecțiuni software soluția se va păstra / repune în funcțiune la parametrii normali de funcționare (se vor realiza toate operațiunile necesare pentru ca soluția să funcționeze la parametrii normali și să se asigure menținerea serviciilor furnizate de aplicație la nivelurile stabilite prin SLA-urile interne);
- mentenanța evolutivă și asistența tehnică pentru a asigura operațiuni de adaptare / modificare a interfeței de introducere a datelor și a algoritmilor de calcul, în vederea adaptării la noile tipuri de oferte de pe piața telecom din România, cu păstrarea parametrilor normali de funcționare a soluției;
- suport și asistență tehnică în menținerea produselor software implementate la ultima versiune disponibilă, furnizată de producătorul acestora și migrarea setărilor și reconfigurarea componentelor software care sunt actualizate / înlocuite;
- asistență tehnică de exploatare pentru soluția instalată și configurată în ANCOM.

II. DESCRIEREA SISTEMULUI

Platforma software aferentă sistemului „Aplicație online pentru compararea ofertelor de comunicații destinate utilizatorilor finali” funcționează în sistemul de virtualizare al ANCOM și este formată din:

- Aplicație Comparare Tarife
- Microsoft Windows Server
- Cent OS Server
- Oracle DataBase Enterprise Edition
- Oracle Real Application Cluster
- Oracle Partitioning
- Oracle WebLogic Server (Oracle Web Tier)
- Haproxy - Server
- Sistem Backup
- 7 servere virtuale pe care sunt instalate componentele menționate mai sus.

Menționăm că licențierea și suportul pentru produsele software Oracle, Microsoft și platforma de virtualizare pe care rezidă Aplicația online pentru compararea ofertelor de comunicații destinate utilizatorilor finali sunt asigurate de ANCOM și sunt incluse în bugetul anual 2024, Cent OS Server și Haproxy fiind software de tip open-source.

III. PERIOADA DE PRESTARE A SERVICIILOR: 01.01.2024 - 31.12.2024

IV. SPECIFICAȚII TEHNICE

Serviciile integrate de suport, asistență tehnică și mentenanță software vor fi prestate pe bază de abonament lunar. În valoarea abonamentului lunar vor fi incluse:

- toate costurile directe și indirecte necesare în vederea prestării de servicii de suport, asistență tehnică și mentenanță software pentru asigurarea menținerii în parametrii optimi de funcționare a sistemului „Aplicație online pentru compararea ofertelor de comunicații destinate utilizatorilor finali” implementat în cadrul ANCOM;
- orice operație necesară asigurării funcționării permanente a sistemului;
- suport tehnic permanent pe durata programului de lucru al beneficiarului;
- urmărirea permanentă a funcționării sistemului;
- analiza factorilor ce pot afecta funcționarea în parametrii normali;
- efectuarea de modificări în sistem cu scopul creșterii performanței acestuia în cazul în care se observă o degradare a acesteia;
- mentenanță preventivă și corectivă a „Aplicației online pentru compararea ofertelor de comunicații destinate utilizatorilor finali”. Aceasta implică pe de o parte prevenirea, pe cât posibil, a apariției oricărui inconvenient sau a oricărei întreruperi în funcționarea componentelor acesteia (inclusiv sistemele suport) și pe de altă parte derularea de activități pentru corectarea defecțiunilor manifestate sau în curs de manifestare în cadrul oricărei componente a acesteia, pentru a reduce cât mai mult posibil timpii de nefuncționare sau de funcționare defectuoasă a sistemului și de a înlătura deserviciile cauzate utilizatorilor finali de anomaliile manifestate la nivelul acestuia;
- mentenanță evolutivă a „Aplicației online pentru compararea ofertelor de comunicații destinate utilizatorilor finali”. Aceasta implică activități de actualizare a aplicației care constau în furnizarea de versiuni noi, în vederea satisfacerii solicitărilor de implementare a unor noi funcționalități, reguli de business noi sau modificate, precum și alte adaptări necesare datorită schimbărilor legislative, administrative sau procedurale legate de funcționarea sistemului.
- activitățile de mentenanță preventivă vor fi planificate periodic (cel puțin de două ori pe lună) și se va asigura verificarea / monitorizarea stării de funcționare a serverelor, a aplicațiilor și a bazelor de date utilizate, precum și realizarea de copii de siguranță ale acestora;
- activitățile de mentenanță corectivă vor include investigarea erorilor și altor probleme apărute în funcționarea sistemului pentru identificarea cauzelor care le determină, în vederea inițierii procesului de modificare a sistemului software pentru corectarea / remedierea acestora;
- activitățile de mentenanță evolutivă vor include activități precum cele exemplificate în continuare, fără a se limita la acestea:
 - 1) Adaptarea algoritmului de calcul la realitățile actuale ale pieței (include analiza parametrilor necesari);
 - 2) Adaptarea modalităților de introducere a parametrilor necesari în sistem, conform analizei efectuate pentru adaptarea algoritmului de calcul;
 - 3) Actualizarea formularelor de intrare și ieșire cu parametrii actualizați;
 - 4) Adaptarea/actualizarea paginilor de internet pentru a permite o accesare/utilizare facilă atât pe ecrane de mari dimensiuni (ex. laptop, desktop) cât și pe ecrane de mici dimensiuni (ex. telefoane mobile, tablete). La modul de construire a paginilor de internet se va ține cont de aspectele de identitate vizuală puse la dispoziție de Autoritatea contractantă;

- 5) Implementarea unui modul ce permite transmiterea de e-mailuri personalizabile direct anumitor categorii de beneficiari (operatori) sau crearea unor liste de e-mailuri în funcție de anumite criterii;
- 6) Implementarea unui modul de autentificare 2FA/MFA prin email sau o metodă similară;
- 7) Implementarea unui modul de verificare automată a semnăturii electronice utilizată de operatori pentru semnarea propriilor oferte în aplicație.

Exemplele sunt prezentate pentru ca ofertanții să evalueze corect complexitatea și volumul activităților pe care urmează să le desfășoare.

Modificările vor fi dezvoltate într-un mediu de test și vor fi aplicate în mediul de producție după acceptarea acestora de către reprezentanții beneficiarului.

Documentația „Ajutor” a sistemului va fi actualizată în concordanță cu modificările efectuate.

- toate actualizările software necesare fără afectarea funcționării sistemului în ansamblul său.

Nu face obiectul serviciilor:

- suportul pentru produsele software Oracle și Microsoft din componența platformei.

Serviciile trebuie să asigure remedierea oricărei defecțiuni / disfuncționalități software și implementarea cerințelor pentru mentenanța evolutivă fără alte costuri suplimentare pentru Autoritatea Contractantă.

Prestatorul trebuie să realizeze supervizarea, manopera, suportul administrativ, să asigure materialele și instrumentele necesare pentru prestarea tuturor serviciilor de suport, mentenanță și asistență tehnică, precum și documentarea, monitorizarea și raportarea activității legate de prestarea serviciilor.

După efectuarea fiecărei intervenții în vederea remedierii defecțiunilor / disfuncționalităților sesizate sau a implementării cerințelor pentru mentenanța evolutivă, Prestatorul are obligația de a prezenta un raport care trebuie acceptat de către Autoritatea Contractantă, în care trebuie să fie menționate operațiile efectuate și rezultatele testelor de funcționalitate în funcție de problema remediată / cerințele pentru mentenanța evolutivă implementate.

În baza abonamentului lunar, prestatorul are obligația de a efectua 2 revizii complete ale sistemului într-o lună la un interval de timp de minim 2 săptămâni. Reviziile se vor efectua după un program stabilit de comun acord între părți, în timpul programului de lucru al Autorității Contractante.

În cadrul unei revizii se vor efectua următoarele operații, fără a se limita la acestea:

- verificarea funcționării sistemului și a tuturor componentelor software menționate;
- verificarea funcționării back-up-ului;
- testarea finală a sistemului.

Toate operațiile efectuate în timpul perioadei de suport și mentenanță software vor fi documentate fiind menționate cel puțin:

- data și ora intervenției / reviziei;
- durata intervenției / reviziei;
- operațiile efectuate și persoanele care au efectuat aceste operații;
- rezultatele testelor de funcționalitate în funcție de problema remediată.

După efectuarea fiecărei revizii, Prestatorul are obligația de a prezenta un raport în care se vor detalia operațiunile efectuate și rezultatul reviziei/rezultatele testelor de funcționalitate.

V. ATRIBUȚII ȘI RESPONSABILITĂȚI

- a. Managementul contractului și execuția sarcinilor specifice derulării acestuia, după semnarea de ambele părți, se află în răspunderea Serviciului Securitate și Procese IT (compartiment de specialitate din Departamentul IT al Autorității Contractante);
- b. Autoritatea Contractantă va asigura accesul Prestatorului la sistemul existent în timpul orelor de program pentru efectuarea operațiunilor necesare întreținerii sau remedierii acestuia, ori de câte ori va fi necesar pentru fiecare activitate din contract.

La fiecare intervenție / revizie efectuată de Prestator, Autoritatea Contractantă va asigura alocarea unui angajat care are cunoștințele și pregătirea necesară pentru supravegherea operațiunilor efectuate în cazul apariției unor probleme.

- c. Comunicarea dintre echipa de management a contractului din partea Autorității Contractante și echipa Prestatorului se va face, după caz, prin e-mail, întâlniri de lucru și scrisori oficiale;
- d. Monitorizarea activităților desfășurate de Prestator se va face de către responsabilul de proiect prin urmărirea executării acestora conform cu cerințele prezentului Caiet de sarcini.

VI. TERMENE DE INTERVENȚIE

Autoritatea Contractantă va sesiza disfuncționalitățile sistemului către Prestator. Înștiințarea trebuie să poată fi făcută astfel:

- o utilizând sistemul de poștă electronică la o adresă de poștă electronică dedicată pusă la dispoziție de către Prestator;
- o printr-un apel telefonic la un număr dedicat pus la dispoziție de către Prestator;
- o printr-un fax la un număr dedicat pus la dispoziție de către Prestator (opțional);

Prestatorul va desemna o persoană care va fi responsabilă cu gestionarea incidentelor tehnice.

- **Durata de răspuns la incidente:** Un incident poate fi notificat în orice zi 24x7x365/366 zile:

Timpul de răspuns la notificarea incidentului depinde de prioritatea acestuia, după cum urmează:

Prioritate 1	Impact critic la nivelul sistemului	1 zi lucrătoare
Prioritate 2	Impact non-critic la nivelul sistemului	2 zile lucrătoare

Dacă nu este specificată o prioritate a incidentului, atunci implicit va fi considerat de prioritate 2.

Un specialist al Prestatorului va prelua incidentul, îl va diagnostica și va stabili împreună cu autoritatea contractantă gradul de severitate al incidentului.

- **Durata de rezolvare a incidentelor:** Acțiunile necesare pentru rezolvarea incidentelor vor fi făcute în următoarele intervale de timp după ce se stabilește nivelul de severitate:

Nivel de severitate	Definire	Interval corecție sau găsim soluție alternativă	Durată rezolvare incident (de la momentul semnalării incidentului)
Severitate 1	O componentă critică a sistemului nu este operațională și problema cauzează pierderea completă a serviciului. Desfășurarea activității nu mai poate continua în mod rezonabil și situația constituie o urgență. O problemă de Severitate 1 poate avea una sau mai multe din următoarele caracteristici: – Coruperea datelor; – funcționalitate critică nu este disponibilă; – Sistemul s-a blocat cauzând întârzieri inacceptabile sau nedefinite de răspuns sau resurse; – Sistemul cade în mod repetat chiar după încercări de repornire;	În timpul programului de lucru al beneficiarului	Maxim 2 zile lucrătoare (rezoluție finală sau soluție alternativă) Soluția alternativă va asigura continuarea activității obișnuite în mod rezonabil până va putea fi oferită o rezoluție finală. Dacă este necesară și restaurarea sistemului durată va fi de maximum 3 zile lucrătoare.

	– alte operațiuni echivalente.		
Severitate 2	Există o problemă critică ce afectează serios sistemul sau operarea acestuia și cauzează pierderi semnificative de funcționalități. Nu este disponibilă nicio soluție alternativă; totuși, operarea poate continua în mod restrictiv și problema ar putea fi temporară.	În timpul programului de lucru al beneficiarului	Maxim 5 zile lucrătoare (rezoluție finală sau soluție alternativă). Soluția alternativă va asigura continuarea activității obișnuite în mod rezonabil până va putea fi oferită o rezoluție finală.
Severitate 3	Problema cauzează pierderi minore de funcționalitate. Impactul este minor, operarea nu este afectată, dar, există o problemă care necesită o rezoluție. Rezoluția înseamnă chestionarea și dezvoltarea unui răspuns, sfat, opinie sau corecție, soluție alternativă sau modalitate de asistență a problemei.	În timpul programului de lucru al beneficiarului	Maxim 10 zile lucrătoare

Notă: zi lucrătoare este o zi lucrătoare aferentă programului autorității contractante.

VII. RECEPȚIA LUNARĂ A SERVICIILOR

În primele 10 (zece) zile lucrătoare ale unei luni, Autoritatea Contractantă va întocmi un proces-verbal de recepție a serviciilor aferente lunii anterioare, proces-verbal care va constitui o condiție pentru efectuarea plății și în care vor fi indicate operațiunile și activitățile prestate în luna anterioară în baza rapoartelor elaborate de prestator și acceptate de către autoritatea contractantă.

VIII. ALTE CERINȚE OBLIGATORII

Serviciile integrate de suport, asistență tehnică și mentenanță software se vor efectua păstrând sistemul disponibil în parametrii normali de funcționare. Prestatorul trebuie să asigure toate operațiile necesare aferente asigurării continuității serviciilor în parametrii normali de funcționare (salvări de date și configurații, reconfigurarea sistemului, instalări / reinstalări software, servicii de migrare– dacă este cazul etc).

Personalul prestatorului se obligă să respecte reglementările și regulamentele interioare ale autorității contractante pe toată durata prezenței la sediul acesteia. Autoritatea contractantă va asigura accesul personalului desemnat de către prestator la locația unde se prestează serviciile.

Prestatorul are obligația de a respecta pe parcursul executării contractului de servicii, reglementările obligatorii în domeniul mediului, social și al relațiilor de muncă stabilite prin legislația adoptată la nivelul Uniunii Europene, legislația națională, prin acorduri colective sau prin tratatele, convențiile și acordurile internaționale în aceste domenii. Răspunderea pentru neîndeplinirea acestor obligații aparține în mod exclusiv prestatorului. În acest sens, informații detaliate pot fi obținute de la ministerele de resort (<http://www.mmuncii.ro/j33/index.php/ro/> și <http://www.mmediu.ro/>). De asemenea, se vor respecta toate obligațiile referitoare la condițiile de muncă și de protecția muncii astfel cum sunt acestea prevăzute în Legea securității și sănătății în muncă nr. 319/2006, cu modificările și completările ulterioare. Prestatorul este unicul răspunzător pentru orice accident, daună și/sau avarie ocazionate de îndeplinirea obiectului contractului de servicii.

IX. LOCUL DE PRESTARE AL SERVICIILOR

Locul de prestare al serviciilor va fi: Sediul ANCOM din București, Str. Lucian Blaga, nr. 4, bloc M110, sector 3, cod poștal 031072.

OFERTANT,(denumirea/numele)**PROPUNERE FINANCIARĂ**

Nr. crt	Denumire	Cantitate [luni]	Preț unitar pe lună, fărăTVA [Lei]	Preț total contract (12 luni), fără TVA [Lei]
1.	Abonament servicii de suport, asistență tehnică și mentenanță, pentru asigurarea menținerii în parametrii normali de funcționare a „Aplicației online pentru compararea ofertelor de comunicații destinate utilizatorilor finali”	12		
Total general, la care se adaugă TVA				

Prețul include toate costurile ofertantului, directe și indirecte, legate de încheierea și executarea contractului de servicii în conformitate cu cerințele minime obligatorii prevăzute în **Anexa nr. 1** la Solicitarea de oferte - **Caietul de sarcini**.

Data completării _____.

OFERTANT,(semnătura autorizată)

OFERTANT,

(denumirea/numele)

DECLARAȚIE

**din care rezultă că la elaborarea ofertei operatorul economic a ținut cont
de obligațiile referitoare la condițiile de muncă și protecția muncii**

Subsemnatul(a) _____, reprezentant legal/împuternicit al _____, (denumirea/numele și sediul/adresa operatorului economic), în calitate de ofertant la achiziția de **servicii de suport, asistență tehnică și mentenanță, pentru asigurarea menținerii în parametrii normali de funcționare a „Aplicației online pentru compararea ofertelor de comunicații destinate utilizatorilor finali”(cod CPV: 72267000-4)**, organizată de Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, declar pe propria răspundere, sub sancțiunea excluderii din prezenta achiziție și a sancțiunilor aplicate falsului în declarații, că pe parcursul derulării Contractului ce face obiectul prezentei achiziții vom respecta obligațiile referitoare la condițiile de muncă și protecția muncii, astfel cum sunt acestea prevăzute în Legea securității și sănătății în muncă nr. 319/2006 și a Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 319/2006 aprobate prin H.G. nr. 1425/2006, precum și în celelalte acte normative existente în acest domeniu, cu modificările și completările ulterioare.

Subsemnatul(a) declar că informațiile furnizate sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg că autoritatea contractantă are dreptul de a solicita, în scopul verificării și confirmării declarațiilor orice documente doveditoare de care dispunem.

Data completării:_____.

OFERTANT,

(semnătura autorizată)

EMITENT,

(denumirea)

**INSTRUMENT DE GARANTARE
DE BUNĂ EXECUȚIE**

Către,

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații

Str. Delea Nouă, Nr. 2, Sector 3, București

Cu privire la contractul /actul adițional având ca obiect **prestarea de servicii de suport, asistență tehnică și mentenanță, pentru asigurarea menținerii în parametrii normali de funcționare a „Aplicației online pentru compararea ofertelor de comunicații destinate utilizatorilor finali” (cod CPV: 72267000-4),** încheiat între _____, în calitate de Prestator, și Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM), în calitate de Achizitor, ne obligăm irevocabil prin prezenta să plătim în favoarea Achizitorului, până la concurența sumei de _____(_____), reprezentând 10% din valoarea contractului respectiv, fără TVA, orice sumă cerută de acesta în condițiile art. 41 din Normele metodologice de aplicare a prevederilor referitoare la atribuirea contractului de achiziție publică din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice, aprobate prin H.G. nr. 395/2016.

Prezenta garanție este valabilă până la data de _____.

În cazul în care părțile contractante sunt de acord să prelungească perioada de valabilitate a garanției sau să modifice unele prevederi contractuale care au efecte asupra angajamentului emitentului, se va obține acordul nostru prealabil, în caz contrar, prezentul instrument de garantare își pierde valabilitatea.

Parafată de emitent _____ în ziua ____ luna _____ anul _____
(semnătura autorizată)

Pentru situația în care Bugetul ANCOM aferent anului 2024 nu este aprobat la data semnării contractului de servicii, iar părțile convin constituirea unei singure garanții de bună execuție în baza valorii maxime a contractului pentru perioada de derulare a acestuia

EMITENT,

(denumirea)

**INSTRUMENT DE GARANTARE
DE BUNĂ EXECUȚIE**

Către,

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații
Str. Delea Nouă, Nr. 2, Sector 3, București

Cu privire la contractul de **servicii de suport, asistență tehnică și mentenanță, pentru asigurarea menținerii în parametrii normali de funcționare a „Aplicației online pentru compararea ofertelor de comunicații destinate utilizatorilor finali” (cod CPV: 72267000-4)** nr.încheiat între, în calitate de Prestator, și Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM), în calitate de Achizitor, ne obligăm irevocabil prin prezenta să plătim în favoarea Achizitorului, până la concurența sumei de _____(_____), reprezentând 10% din valoarea maximă, fără TVA, a contractului de servicii pentru perioada 01.01.2024 – 31.12.2024, o sumă solicitată de către Achizitor conform contractului respectiv ca urmare a neîndeplinirii din culpă de către Prestator a obligațiilor asumate prin acestea, în condițiile art. 41 din Normele metodologice de aplicare a prevederilor referitoare la atribuirea contractului de achiziție publică/acordului-cadru din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice, aprobate prin H.G. nr. 395/2016.

Prezenta garanție este valabilă până la data de

În cazul în care părțile contractante sunt de acord să prelungească perioada de valabilitate a garanției sau să modifice unele prevederi contractuale care au efecte asupra angajamentului emitentului, se va obține acordul nostru prealabil, în caz contrar, prezenta scrisoare de garanție își pierde valabilitatea.

Parafată de Emitent _____ în ziua ____ luna _____ anul _____
(semnătura autorizată)