

## **Caiet de sarcini**

### **Suport Servicii asistență tehnică Service Manager**

#### **1 Introducere**

Caietul de sarcini face parte integrantă din documentația de atribuire și constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează de către fiecare ofertant propunerea tehnică.

Caietul de sarcini conține, în mod obligatoriu, specificații tehnice. Acestea definesc, după caz și fără a se limita la cele ce urmează, caracteristici referitoare la nivelul calitativ, tehnic și de performanță, siguranța în exploatare, dimensiuni, precum și sisteme de asigurare a calității, terminologie, simboluri, teste și metode de testare, ambalare, etichetare, marcare, condițiile pentru certificarea conformității cu standarde relevante sau altele asemenea.

Caietul de sarcini obține informații privind reglementările obligatorii referitoare la protecția muncii, la prevenirea și stingerea incendiilor și la protecția mediului, care trebuie respectate pe parcursul îndeplinirii contractului și care sunt în vigoare la nivel național sau, în mod special, în regiunea ori în localitatea în care se execută lucrările sau se prestează serviciile ori operațiunile de instalare, accesorii furnizării produselor (după caz).

În cadrul acestei proceduri, S.N.G.N. ROMGAZ S.A. îndeplinește rolul de Autoritatea/entitatea contractantă, respectiv Autoritatea/entitatea contractantă în cadrul Contractului.

Pentru scopul prezentei secțiuni a Documentației de Atribuire, orice activitate descrisă într-un anumit capitol din Caietul de Sarcini și nespacificată explicit în alt capitol, trebuie interpretată ca fiind menționată în toate capitolele unde se consideră de către Ofertant că aceasta trebuia menționată pentru asigurarea îndeplinirii obiectului Contractului.

#### **2 Contextul realizării acestei achiziții de servicii**

##### **2.1 Informații despre Autoritatea/entitatea contractantă**

S.N.G.N. ROMGAZ S.A. este cel mai mare producător și principal furnizor de gaze naturale din România. Compania are o experiență vastă în domeniul explorării și producerii de gaze naturale, istoria sa începând acum mai bine de 100 de ani în 1909, când a fost descoperit primul zăcământ de gaze naturale în Bazinul Transilvaniei la Sărmășel.

S.N.G.N. ROMGAZ S.A. face explorare geologică în scopul descoperirii de noi zăcăminte gazifere, produce gaz metan prin exploatarea zăcămintelor din portofoliul companiei, depozitează subteran gaze naturale, efectuează intervenții, reparații capitale și operații speciale la sonde și asigură servicii profesionale de transport tehnologic.

S.N.G.N. ROMGAZ S.A. își desfășoară activitatea într-o structură organizațională formată din Sediul Societății și șapte sucursale organizate pe tipuri de activități.

##### **2.2 Informații despre contextul care a determinat achiziționarea serviciilor**

La ora actuală, în Societatea Națională de Gaze Naturale ROMGAZ S.A. se utilizează produsul ManageEngine Servicedesk Plus versiunea 14.1 Build 14104, un instrument de tip helpdesk destinat

gestionării eficiente și imediate a incidentelor și schimbărilor din infrastructura IT, susținut de o bază de date referitoare la elementele ce compun infrastructura IT. Implementarea acestui produs a fost pornită în anul 2020 pentru Sediul Romgaz.

### **2.3 Informații despre beneficiile anticipate de către Autoritatea/entitatea contractantă**

Prin achiziționarea de servicii de asistență tehnică se va continua obținerea următoarelor beneficii:

- Accesul la noile versiuni ale produsului. Fiecare nou upgrade și fiecare nouă versiune aduce îmbunătățiri pentru a combate posibilele pericole din mediul online, precum infectarea cu viruși sau programe malware. Utilizarea unui software învechit vulnerabilizează securitatea sistemului informatic și îl predispune în fața unor atacuri cibernetice, fapt care poate conduce la pierderea datelor din sistem ori la furtul și utilizarea lor în scopuri malițioase.
- Asigurarea comunicării și colaborării dintre IT și alte departamente, ajutând la rezolvarea cererilor de servicii/incidente.
- Caracteristici noi - Actualizarea software-ului poate deschide o serie cu totul nouă de caracteristici care pot face munca mai ușoară sau mai eficientă.

### **2.4 Alte inițiative/proiecte/programe asociate cu această achiziție de servicii, dacă este cazul**

Nu este cazul

### **2.5 Cadrul general al sectorului în care Autoritatea/entitatea contractantă își desfășoară activitatea**

Nu este cazul

### **2.6 Factori interesați și rolul acestora, dacă este cazul**

Nu este cazul

## **3 Descrierea serviciilor solicitate**

Se solicită achiziționarea de servicii asistență tehnică care să permită:

- actualizarea aplicației ManageEngine Servicedesk Plus la ultima versiune.
- actualizarea aplicației încă 12 luni de la finalizarea achiziționării.

### **3.1 Descrierea situației actuale la nivelul Autorității/entității contractante**

La ora actuală, în Societatea Națională de Gaze Naturale ROMGAZ S.A. se utilizează produsul ManageEngine ServiceDesk Plus versiunea 14.1 Build 14104. În acest moment aplicația este licențiată pentru 66 ingineri de sistem și 2500 de echipamente IT.

### **3.2 Obiectivul general la care contribuie prestarea serviciilor**

Obiectivul principal al achiziției de servicii de asistență tehnică este acela de a continua asigurarea serviciilor de suport tuturor utilizatorilor sistemului informatic din cadrul S.N.G.N. Romgaz S.A.

### **3.3 Obiectivul specific la care contribuie prestarea serviciilor**

Achiziționarea serviciilor de asistență tehnică va permite:

- accesul la noile versiuni ale produsului software.
- protecție îmbunătățită în fața amenințărilor de securitate
- posibilitatea solicitării de suport în administrarea aplicației
- restaurare mult mai rapidă

- Interfața cu utilizatorul continuă să se schimbe cu tehnologia modernă. Prin urmare, cele mai noi versiuni ale oricărui software vin cu experiențe de utilizator îmbunătățite și de calitate.

### 3.4 Serviciile solicitate și operațiunile cu titlu accesoriu necesar a fi realizate

S.N.G.N. Romgaz S.A. dorește să achiziționeze următoarele:

#### Servicii de asistență tehnică

Nr.crt	Nume
1	ManageEngine Service Desk Plus Multi-Language Enterprise Edition - AMS Model - Annual Maintenance and Support fee for 66 Technicians (2000 nodes)
2	ManageEngine Service Desk Plus Multi-Language Enterprise Edition - AMS Model - Annual Maintenance and Support fee for additional (500 nodes)

#### 3.4.1 Servicii solicitate

##### *Servicii de asistență tehnică ManageEngine ServiceDesk Plus*

Oferta trebuie să asigure posibilitatea actualizării soluției existente *ManageEngine ServiceDesk Plus* pentru 2500 de echipamente IT și 66 de ingineri de sistem, și suport de la producător pe perioada de minim 1 an de la actualizarea acestuia.

##### Alte cerințe:

- Plata se va face pe baza facturii emise de prestator, în urma activării a suportului și a semnării procesului verbal de recepție de către ambele părți;
- Beneficiarul are dreptul de a notifica imediat prestatorul, orice plângere sau reclamație ce apare în conformitate cu garanția acordată; La primirea unei astfel de notificări, prestatorul are obligația de a corecta cauza problemelor semnalate.
- **Prestatorul va face dovada că este autorizat să vândă produsul software ManageEngine ServiceDesk Plus.**

#### 3.4.2 Disponibilitate, dacă este cazul

Nu este cazul.

#### 3.5 Extensibilitate/Modernizare, dacă este cazul

Se va asigura upgrade la ultima versiune a produsului existent.

##### 3.5.1 Garanție

Nu este cazul.

##### 3.5.2 Livrare, ambalare, etichetare, transport și asigurare pe durata transportului

Adresa unde se va face prestarea serviciilor este:

- Sediul Romgaz: Str. C.I. Motas, nr. 4, Mediaș,

Termen de activare a serviciilor de suport (online): max. 14 zile de la semnarea contractului

##### 3.5.3 Operațiuni cu titlu accesoriu, dacă este cazul

Nu este cazul.

#### **3.5.3.1 Instalare, punere în funcțiune, testare**

Nu este cazul.

#### **3.5.3.2 Instruirea personalului pentru utilizare**

Nu este cazul

#### **3.5.3.3 Mentenanța preventivă în perioada de garanție**

Nu este cazul.

#### **3.5.3.4 Mentenanța corectivă în perioada post-garanție, după caz**

Nu este cazul.

#### **3.5.3.5 Suport tehnic**

Conform ManageEngine Service Desk Plus Multi-Language Enterprise Edition - AMS Model.

#### **3.5.3.6 Piese de schimb și materiale consumabile pentru activitățile din programul de mentenanță corectivă după expirarea garanției**

Nu este cazul.

#### **3.5.4 Mediul în care este operat produsul**

Mediul de utilizare este online și va fi folosit de către toți angajații S.N.G.N Romgaz S.A., prin intermediul echipamentelor IT din dotare.

#### **3.5.5 Constrângeri privind locația unde se va efectua prestarea**

Nu este cazul.

### **3.6 Atribuțiile și responsabilitățile Părților**

#### **Prestator**

Prestarea și activarea serviciilor de suport.

### **4 Documentații ce trebuie furnizate Autorității/entității contractante în legătură cu produsul**

Nu este cazul.

### **5 Recepția serviciilor**

Recepția serviciilor prestate se vor efectua pe baza de proces verbal semnat de contractant și entitatea contractantă. Cheia de activare a suportului va fi recepționată după caz, prin email sau acces online.

### **6 Modalități și condiții de plată**

Prestatorul va emite factura pentru Sediul Romgaz.

Plățile în favoarea prestatorului se vor efectua în termen de 30 de zile de la data primirii facturii fiscale și a tuturor documentelor justificative.

Prestatorul va emite facturile în conformitate cu legislația română în vigoare, respectiv se vor emite facturi electronice și se vor transmite prin sistemul național privind factura electronică RO e-Factura.

**7 Cadrul legal care guvernează relația dintre Autoritatea/entitatea contractantă și Contractant (inclusiv în domeniile mediului, social și al relațiilor de muncă)**

Legea care guvernează relația dintre Entitatea contractantă și Prestator este Legea nr. 99/2016 privind achizițiile sectoriale cu modificările și completările ulterioare.

Operatorii economici trebuie să indice în cadrul ofertei faptul că la elaborarea acesteia au ținut cont de obligațiile referitoare la condițiile de mediu, social și al relațiilor de muncă prin respectarea prevederilor art. 64 din Legea 99/2016 și se angajează să le respecte pe tot parcursul îndeplinirii contractului. În acest sens, ofertanții vor prezenta o declarație pe propria răspundere.

**8 Managementul/Gestionarea Contractului și activități de raportare în cadrul Contractului, dacă este cazul**

Nu este cazul.

**9 Cerințe privind personalul de specialitate**

Nu este cazul.

Întocmit

Alina Feșteu

Vizat

Ervin Kranics

Formular de Ofertă - Centralizator de prețuri

Nr. crt.	Denumire	Valoare ( lei, fără TVA )
1.	ManageEngine Service Desk Plus Multi-Language Enterprise Edition - AMS Model - Annual Maintenance and Support fee for 66 Technicians (2000 nodes)	
2.	ManageEngine Service Desk Plus Multi-Language Enterprise Edition - AMS Model - Annual Maintenance and Support fee for additional (500 nodes)	
<b>TOTAL (lei, fără TVA)</b>		

Operator economic:

.....

Data:

.....