



MINISTERUL FINANTELOR PUBLICE

Direcția generală de servicii interne și achiziții publice

Nr. 714.150/03.03.2020

ERATA CU PRIVIRE LA ANUNȚUL DE CONSULTAREA PIEȚEI NR. MC1009511 PUBLICAT ÎN DATA DE 26.02.2020

În urma publicării anunțului privind consultarea de piață nr. MC1009511, cu privire la achiziționarea unei **Soluții Contact Center și accesorii, inclusiv serviciile de instalare, configurare, integrare, punere în funcțiune și instruire, garanție și suport tehnic**, autoritatea contractantă a primit o solicitare de decalare a termenului de transmitere a propunerilor și observațiilor din partea unui operator economic, acesta invocând faptul că timpul pus la dispoziție pentru pregătirea răspunsurilor este prea scurt, având în vedere complexitatea soluției cerute.

Având în vedere cele de mai sus, precum și faptul că interesul autorității contractante este acela de a primi cât mai multe răspunsuri bine fundamentate, s-a decis prelungirea termenului de transmitere a propunerilor până la data de 06.03.2020.

În acest sens anunțul privind consultarea de piață nr. MC1009511 se modifică după cum urmează:

Paragraful

- e) termenul până la care se transmit propunerile operatorilor economici interesați în cadrul procesului de consultare: **04.03.2020**. Propunerile pot fi transmise prin email, pe adresa andrei.negrea@mfinante.gov.ro.

Se va citi

- e) termenul până la care se transmit propunerile operatorilor economici interesați în cadrul procesului de consultare: **06.03.2020**. Propunerile pot fi transmise prin email, pe adresa andrei.negrea@mfinante.gov.ro.

Toate celelalte informații cuprinse în anunțul inițial rămân neschimbate.

În acest sens, având în vedere limitările platformei SEAP (care nu permite versionarea anunțului de consultare a pieței), astăzi 03.03.2020 se publica un nou anunț – erată la anunțul MC1009511 - cu termenele precizate mai sus și se publica prezenta erată pe site-ul <http://www.mfinante.gov.ro> la secțiunea Achiziții publice.

Cu stimă,
Director general adjunct,
Simion ILIE



MINISTERUL FINANTELOR PUBLICE

Direcția generală de servicii interne și achiziții publice

Nr. 713.771/26.02.2020

ANUNȚ CONSULTAREA PIETEI

Ministerul Finanțelor Publice (MFP), cu sediul în București, Bdul.Libertății nr.16, sector 5, telefon: 021.226.24.00, fax: 021.316.57.58, inițiază o procedură de consultare a pieței, în conformitate cu prevederile art.139 din Legea nr.98/2016 privind achizițiile publice, cu modificările și completările ulterioare și ale art. 18-19 din HG nr.395/2016 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor referitoare la atribuirea contractului de achiziție publică/acordului-cadru din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice, cu modificările și completările ulterioare, în vederea achiziționării unei **“Soluție Contact Center și accesorii, inclusiv serviciile de instalare, configurare, integrare, punere în funcțiune și instruire, garanție și suport tehnic”**.

În acest context, autoritatea contractantă informează operatorii economici cu privire la următoarele:

a) **adresa de internet unde sunt publicate informațiile cu privire la procesul de consultare a pieței:** www.mfinante.gov.ro, în cadrul secțiunii "Achiziții publice";

b) **descrierea necesităților obiective și constrângerilor de natură tehnică, financiară și/sau contractuală ce caracterizează nevoia autorității contractante în raport cu care se organizează respectiva consultare:**

Achiziția produselor detaliate prin Caietul de sarcini (anexat) are în vedere asigurarea infrastructurii hardware și software a Contact Center-ului ANAF pentru a se putea asigura atât suportul legislativ fiscal, precum și cel tehnic în vederea furnizării de informații pertinente, actualizate, tuturor categoriilor de contribuabili.

Atingerea acestui obiectiv va permite creșterea performanțelor și disponibilității în a oferi toată gama de informații financiar-fiscale, în vederea îndeplinirii cerințelor organizației în materie de servicii oferite atât personalului intern cât și contribuabililor.

Agencia Națională de Administrare Fiscală, prin Direcția Generală de Asistență pentru Contribuabili, este utilizatorul principal al funcționalităților de Contact Center în ceea ce privește sectorul de suport și informații fiscal-financiare, și într-o măsură mai restrânsă Serviciul HELP Desk din cadrul Centrului Național de Informații Financiare.

Datorită modificărilor legislative din domeniul fiscal din ultima perioadă, activitatea Contact Center-ului a crescut foarte mult depășind semnificativ capacitatea actuală de prelucrare a apelurilor, numărul existent de 20 licențe pentru agenți de Contact Center devenind insuficient. Traficul mare de apeluri a fost confirmat atât de rapoartele din Contact Center cât și de verificările din centrala telefonică.

Obiectivul general la care contribuie furnizarea produselor

- ✓ Asigurarea suportului legislativ fiscal și tehnic în vederea furnizării de informații pertinente, actualizate, tuturor categoriilor de contribuabili.

Obiectivul specific la care contribuie furnizarea produselor

- ✓ Creșterea performanțelor și disponibilității serviciilor oferite atât personalului intern cât și contribuabililor, în vederea îndeplinirii cerințelor organizației.
- ✓ Creșterea capacității Contact Center ANAF în vederea asigurării suportului către contribuabili.

Autoritatea contractantă dorește achiziționarea unei soluții Contact Center, de tip „sistem-la-cheie” cu capacitățile și capabilitățile descrise în caietul de sarcini, inclusiv serviciile aferente de instalare, configurare și punere în funcțiune în rețeaua de date existent, precum și asigurarea instruirii, garanției și suportului tehnic pe perioada de garanție.

c) valoarea estimată de către autoritatea contractantă este de 1.350.000,00 lei fără TVA, respectiv 1.606.500,00 lei cu TVA

d) aspectele supuse consultării:

- ✓ obținerea de informații / recomandări cât mai relevante cu privire la cerințele minime din caietul de sarcini în vederea îmbunătățirii acestora;
- ✓ obținerea de informații cu privire la încadrarea soluțiilor propuse în valoarea estimată a achizitiei – în acest sens vă rugăm să ne transmiteți oferte indicative de preț pentru soluțiile propuse de dvs., precum și o detaliere pe componente **hardware și software**;
- ✓ obținerea de informații cu privire la valoarea estimată a opțiunii prevăzute la **pct.3.5 Extensibilitate/Modernizare** din Caietul de sarcini - în acest sens, într-o secțiune distinctă din oferta indicativă, vă rugăm să cuantificați valoric prețul plătitibil de autoritatea contractantă în ipoteza deciziei de a extinde sistemul.

e) termenul până la care se transmit propunerile operatorilor economici interesați în cadrul procesului de consultare: 04.03.2020. Propunerile pot fi transmise prin email, pe adresa andrei.negrea@mfinante.gov.ro.

f) descrierea modalității de desfășurare a consultării, respectiv modul în care se va realiza interacțiunea cu operatorii economici ce răspund la invitația autorității contractante: după primirea propunerilor/ sugestiilor/ opiniilor în scris, se va organiza o întâlnire comună cu operatorii economici care au transmis propuneri în cadrul consultării de piață, întâlnire ce va fi anunțată ulterior;

g) termenul până la care se desfășoară procesul de consultare: 16.03.2020

Persoana de contact: Andrei NEGREA, expert superior, tel: 021.226.24.91, e-mail: andrei.negrea@mfinante.gov.ro.

Cu deosebită considerație,

Caiet de sarcini pentru achiziție Soluție Contact Center

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.

În cadrul acestei proceduri, Ministerul Finanțelor Publice îndeplinește rolul de Autoritate contractantă, respectiv Autoritatea Contractantă în cadrul Contractului.

Orice activitate descrisă într-un anumit capitol din Caietul de Sarcini și nespecificată 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.

Ofertantul declarat câștigător va fi numit în continuare Contractant.

Ofertele care nu îndeplinesc toate cerințele minimale vor fi declarate neconforme. Nu se acceptă depunerea de oferte alternative. Nu se admit ofertele parțiale din punct de vedere cantitativ și calitativ, ci numai ofertele integrale, care corespund tuturor cerințelor stabilite prin prezentul caiet de sarcini. Orice ofertă care se abate de la cerințele minimale va fi considerată admisibilă numai în condițiile în care aceasta asigură un nivel calitativ superior cerințelor minimale.

În conformitate cu regulile de elaborare a documentației de atribuire din Legea nr. 98/2016, privind achizițiile publice, cu modificările și completările ulterioare, art. 156, alin (2) și (3), specificațiile tehnice din prezentul Caiet de sarcini care precizează un anumit producător, o anumită origine sau un anumit procedeu care caracterizează produsele sau serviciile furnizate și care se referă la mărci, brevete, tipuri, la o origine sau la o producție specifică se consideră a fi însoțite de cuvintele "sau echivalent", indiferent dacă aceste cuvinte sunt prevăzute expres sau nu în prezentul document.

2 Contextul realizării acestei achiziții de produse

2.1 Informații despre Autoritatea contractantă

Ministerul Finanțelor Publice este un minister cu rol de sinteză, care se organizează și funcționează ca organ de specialitate al administrației publice centrale, cu personalitate juridică, în subordinea Guvernului, care aplică strategia și Programul de guvernare în domeniul finanțelor publice.

Ministerul Finanțelor Publice aplică Programul de guvernare și contribuie la elaborarea și implementarea strategiei în domeniul finanțelor publice, în exercitarea administrării generale a finanțelor publice, asigurând utilizarea pârgurilor financiare, în concordanță cu cerințele economiei de piață și pentru stimularea inițiativei operatorilor economici.

Ministerul Finanțelor Publice îndeplinește toate atribuțiile și are toate competențele conferite prin legi sau prin alte acte normative în vigoare, monitorizează și coordonează

atribuțiile conferite de lege unităților subordonate.

Sediul principal al Ministerului Finanțelor Publice este în municipiul București, Bulevardul Libertății nr. 16, sectorul 5. Ministerul Finanțelor Publice își desfășoară activitatea și în alte sedii deținute potrivit legii.

Informații suplimentare despre autoritatea contractantă, Ministerul Finanțelor Publice, se pot regăsi pe site-ul web oficial al instituției: www.mfinante.gov.ro.

2.2 Informații despre contextul care a determinat achiziționarea produselor

Sistemul informatic al Ministerului Finanțelor Publice (MFP) este unic în România atât din punct de vedere al complexității și specificității aplicațiilor, cât și al numărului de entități ale administrației publice și entități private deservite, precum și al întinderii teritoriale. Numărul de aplicații informatice, volumul de date, numărul de entități deservite și numărul de utilizatori interni și externi crește permanent, crescând implicit și volumul de muncă depusă, precum și necesarul de resurse pentru dezvoltarea și administrarea sistemului informatic. Actualmente sistemul informatic al Ministerului Finanțelor Publice este cel mai mare furnizor de date din România pentru instituțiile publice și instituțiile financiare din România și din străinătate.

Contact Center-ul ANAF este una dintre principalele interfețe cu contribuabilii (persoane fizice sau juridice), instituții guvernamentale etc. prin care se furnizează acestora informații fiscale asigurând suportul, atât fiscal –financiar cat si cel tehnic de specialitate, in vederea utilizării corecte a tuturor formularelor si aplicațiilor on-line disponibile in sistemul fiscal național.

De asemenea, Contact Center-ul este utilizat de Serviciul HELP Desk din cadrul Centrului Național de Informații Financiare, pentru a asigura suport utilizatorilor sistemului informatic al MFP.

2.3 Informații despre beneficiile anticipate de către Autoritatea/entitatea contractantă

Achiziția produselor solicitate în prezentul Caiet de sarcini are în vedere asigurarea infrastructurii hardware și software a Contact Center-ului ANAF pentru a se putea asigura atât suportul legislativ fiscal, precum și cel tehnic în vederea furnizării de informații pertinente, actualizate, tuturor categoriilor de contribuabili.

Atingerea acestui obiectiv va permite creșterea performanțelor și disponibilității în a oferi toată gama de informații financiar-fiscale, în vederea îndeplinirii cerințelor organizației în materie de servicii oferite atât personalului intern cât și contribuabililor.

Agenția Națională de Administrare Fiscală, prin Direcția Generală de Asistență pentru Contribuabili, este utilizatorul principal al funcționalităților de Contact Center în ceea ce privește sectorul de suport și informații fiscal-financiare, și într-o măsură mai restrânsă Serviciul HELP Desk din cadrul Centrului Național de Informații Financiare.

Datorită modificărilor legislative din domeniul fiscal din ultima perioadă, activitatea Contact Center-ului a crescut foarte mult depășind semnificativ capacitatea actuală de prelucrare a apelurilor, numărul existent de 20 licențe pentru agenți de Contact Center devenind insuficient. Traficul mare de apeluri a fost confirmat atât de rapoartele din Contact Center cât și de verificările din centrala telefonică.

2.4 Alte inițiative/proiecte/programe asociate cu această achiziție de produse

Nu este cazul

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

Neaplicabil

2.6 Factori interesați și rolul acestora

Factorii interesați în implementarea Contractului sunt:

- Agenția Națională de Administrare Fiscală prin Direcția Generală de Asistență pentru Contribuabili care este utilizatorul principal al funcționalităților Contact Center-ului
- Ministerul Finanțelor Publice prin Centrul Național pentru Informații Financiare care administrează și dezvoltă Sistemul Informatic al MFP
- Angajații din Ministerul Finanțelor Publice, Agenția Națională de Administrare Fiscală aparat central și instituții subordonate din teritoriu care utilizează funcționalitățile Contact Center în cadrul sistemului informatic al MFP

Implementarea Contractului va fi gestionată de către Ministerul Finanțelor Publice prin Centrul Național pentru Informații Financiare care va intra în relație directă cu Contractantul pe perioada derulării Contractului.

3 Descrierea produselor solicitate

Obiectul achiziției: Soluție Contact Center și accesorii, inclusiv serviciile aferente de instalare, configurare, integrare, punere în funcțiune și instruire, garanție și suportul tehnic.

3.1 Descrierea situației actuale la nivelul Autorității/entității contractante

Informațiile de mai jos sunt prezentate cu următoarele scopuri:

- Înțelegerea infrastructurii fizice în care vor fi integrate produsele livrate;
- Înțelegerea tehnologiilor cu care produsele oferite trebuie să se interconecteze.

În prezent, în sediul central al Ministerului de Finanțe funcționează o centrală telefonică hibridă IP/ digitală ce asigură utilizarea tehnologiei VoIP, marca „Avaya Communication Server 1000M – Single Group”, cu versiunea de software 7.5.

Contact Center-ul ANAF, tip Avaya Aura Contact Center (AACC), este interconectat și integrat cu centrala telefonică CS1000M, având versiunea de software 6.0. Agenții, în număr de 20, sunt dotați cu Avaya IP Softphone 2050, cu cască cu microfon conectate la calculatorul acestora.

Contact Center-ul ANAF are următoarele capacități/ licențe:

- 2 x supervizori
- 20 x agenți voce inbound
- 6 x agenți Web Communication
- 6 x agenți voce outbound
- 15 x agenți Email
- Rutare inteligentă și administrare a coziilor
- Rutare după abilități
- Monitorizare și control în timp real
- Rapoarte complete atât istorice cât și în timp real
- Rapoarte personalizabile
- Lucru cu Baza de date internă (proprie Contact Center-ului) unde sunt înregistrate, prin intervenția agenților, apelurile în funcție de domeniul de activitate
- IVR – Interactive Voice Response

De asemenea, suportul de voce este asigurat de 1 flux ISDN PRI (30 canale) conectat în centrala telefonică Avaya CS1000M .

Precizam că în acest moment soluția actuală de Contact Center este declarată End Of Life de către producător.

3.2 Obiectivul general la care contribuie furnizarea produselor

Asigurarea suportului legislativ fiscal și tehnic în vederea furnizării de informații pertinente, actualizate, tuturor categoriilor de contribuabili.

3.3 Obiectivul specific la care contribuie furnizarea produselor

Creșterea performanțelor și disponibilității serviciilor oferite atât personalului intern cât și contribuabililor, în vederea îndeplinirii cerințelor organizației.

Creșterea capacității Contact Center ANAF în vederea asigurării suportului către contribuabili.

3.4 Produsele solicitate și operațiunile cu titlu accesoriu necesar a fi realizate

3.4.1 Produse solicitate

Autoritatea contractantă dorește achiziționarea unei soluții Contact Center, de tip „sistem-la-cheie” cu capacitățile și capabilitățile descrise mai jos, inclusiv serviciile aferente de instalare, configurare și punere în funcțiune în rețeaua de date existent, precum și asigurarea instruirii, garanției și suportului tehnic pe perioada de garanție.

3.4.1.1 Soluție Contact Center

Cant.	Unitate de măsură	Loc de livrare	Data de livrare solicitată*	Specificații tehnice SAU cerințe funcționale minime**	Specificații tehnice SAU cerințe funcționale extinse	Durata minimă garanție / termen de valabilitate
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
1	buc	Ministerul Finanțelor Publice, B-dul Libertății nr. 16, Sector 5 București, 040092, Romania	120 de zile de la semnarea contractului de vânzare cumpărare	conform precizărilor de mai jos*	conform precizărilor de mai jos*	Garanție minimă 36 de luni (inclusiv suport tehnic)

* Data de livrare include și acceptarea de către Autoritatea contractantă (recepția cantitativă și calitativă).

***Specificații tehnice și cerințe funcționale minime ale Contact Center-ului:*

Oferta tehnică pentru Contact Center („sistem-la-cheie”) trebuie să conțină ansamblul tuturor componentelor hardware și software (servere / licențe / aplicații etc.) necesar pentru a asigura, în funcționare de sine stătătoare, pentru :

- i. **70** agenți voce activi simultan, INBOUND si OUTBOUND (tratate apeluri de intrare / apeluri de ieșire) fiecare utilizând o Interfață Utilizator care să asigure funcțiunile și capabilitățile solicitate prin caietul de sarcini;
- ii. **10** supervizori (utilizatori cu grad ridicat de acces, în vederea monitorizării și administrării întregului sistem);
- iii. **70** aplicații software Interfață Utilizator, prin care agenții pot prelua sau plasa apeluri telefonice;
- iv. **70** x dispozitive cască telefonică mono-aurală cu microfon și conectare pe USB, care să permită agenților, prin intermediul Interfeței Utilizator de pe stațiile de lucru, să efectueze sau să răspundă la apelurile de voce;

- v. **70** x dispozitive cască telefonică bi-aurală cu microfon cu conectare pe USB , care sa permită agenților, prin intermediul Interfeței Utilizator de pe stațiile de lucru, sa efectueze sau sa răspundă la apelurile de voce;
- vi. **3** x licențe si dispozitive pentru conectarea a 3 x fluxuri ISDN. Serviciile de telefonie ISDN sunt puse la dispoziție de către Autoritatea Contractantă prin rețeaua de voce existentă a acesteia;
- vii. **15** x agenți Email ;
- viii. **15** x agenți WEB Communication (Chat).

Cerințe generale pentru produsele solicitate

Soluția Contact Center va avea următoarele funcționalități si capabilități generale:

- Soluția de Contact Center sa fie scalabilă (să se poată upgrada numărul de agenți și capabilități);
- Sa acționeze ca un sistem „ALL-IN-ONE” – utilizând multiple canale multimedia pentru furnizarea serviciilor specifice în funcție de arhitectura de comunicații a Beneficiarului (ISDN, VoIP , SIP Trunk etc);
- Interfață Utilizator prietenoasă care să permită accesul facil, de pe stațiile de lucru ale agenților, la toate funcționalitățile si capabilitățile Contact Center-ului ;
- Prelucrare apeluri voce de Intrare și de Ieșire (Inbound/Outbound) având integrate capabilități de telefonie prin intermediul Interfeței Utilizator;
- Sa aibă capabilități Email, SMS și Chat prin intermediul Interfeței Utilizator;
- Sa aibă capabilități de Chat Bot;
- Rutare automata a apelurilor si in funcție de abilitați (Skills-based routing);
- Lucru cu Cozi de Așteptare ;
- Să conțină IVR (Interactive Voice Response) customizabil pentru redarea mesajelor de întâmpinare și de așteptare precum și funcția de editare a fluxului task-urilor din Contact Center; sistemul oferit trebuie să permită accesul simultan în IVR pentru un număr de apelanți cel puțin egal cu numărul canalelor de comunicații (4 x ISDN PRI = 3 x 30 = 120 canale IVR simultan); IVR-ul trebuie sa aibă minim 10 nivele de adâncime;
- Să permită integrarea cu un sistem de înregistrare a convorbirilor;
- Să permită integrarea cu soluții de tip CRM (Customer Relationship Management) și/sau ERP (Enterprise Resource Planning);
- Monitorizarea On-Line în vederea asigurării calității si serviciilor Contact Center-ului;
- Să genereze rapoarte istorice și în real-time despre activitatea Contact Center-ului;
- Să permită generarea de rapoarte customizate (rapoarte alcătuite pe criterii stabilite de către administrator/supervizor și/sau de agenți in funcție de permisiunile acestora);
- Să înregistreze datele de identificare complete, Contact Detail Report, a fiecărui task (ex.: nr. de telefon, data/ora, durata, adresa email etc.);
- Să permită crearea de diferite profile utilizator, cu grade diferite de permisiune atât pentru fiecare utilizator (agent/supervizor/administrator) în parte cât și pentru grupuri de utilizatori.

Funcțiuni si capabilități generale ale utilizatorilor (Agenților) de Contact Center:

- Interfața Utilizator care să funcționeze pe stațiile de lucru ale agenților în mediul Windows (7,8 sau 10);
- Tratarea apelurilor de intrare ;
- Apeluri de ieșire (outbound);
- Apeluri de consultare (agentul să poată apela pentru ajutor un supervizor sau administrator și/sau să poată adăuga după caz pe acesta în convorbirea în curs);
- Punere în așteptare a apelului și preluarea din așteptare (HOLD);
- Transferul apelului;

- Posibilitatea introducerii unuia sau mai multor coduri de activitate, ce se vor regăsi atașate la detaliile apelului sau mesajului respectiv (chat, email etc) și care să poată fi folosite apoi ca și criterii în generarea diferitelor rapoarte;
- Logare/delogare utilizatori cu credențiale unic identificate de sistem de tip nume utilizator si parola;
- Schimbare Status în funcție de disponibilitatea agentului (disponibil, indisponibil, pauză etc.) pentru preluare apeluri, email , chat etc.

3.4.2 Disponibilitate

După instalare și punere în funcțiune, disponibilitatea, exprimată ca perioada în care echipamentul trebuie să fie funcțional și accesibil/utilizabil la parametrii optimi va fi de minim 99,99%.

3.5 Extensibilitate/Modernizare

Sistemul propus trebuie să permită extinderea ulterioară până la următoarele capacități maxime:

Nr. maxim de agenți	500
Nr. maxim de agenți activi simultan	250
Nr. maxim de supervizori	30
Multi-site	DA
Sa permită virtualizare	DA

3.5.1 Garanție

Garanția produselor achiziționate va fi asigurată de către contractant în condițiile politicii de garanție a producătorului cu acces direct în numele beneficiarului la serviciile de garanție și suport ale acestuia, având în vedere prevederile Legii nr. 449/2003 precum și toate modificările acesteia (actualizarea din 2008 și OG nr. 9/2016) privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora precum și prevederile prezentului Caiet de Sarcini.

Garanția tehnică oferită va fi pentru o perioadă de minim 36 luni, atât pentru produse, cât și pentru accesorii, garanția începând din momentul recepției finale.

În cazul în care producătorii oferă perioade de garanție mai mari decât perioadele minime indicate de Autoritatea Contractantă, perioadele de garanție ofertate vor fi cel puțin cât perioadele oferite de producători.

Garanția de bună funcționare a produselor este distinctă de garanția de bună execuție a Contractului și decurge de la data recepției (semnării procesului-verbal de recepție finală).

Pe perioada de garanție și suport tehnic Contractantul va garanta că produsele livrate/serviciile prestate sunt conforme cu specificațiile tehnice din prezentul Caiet de sarcini și nici o componentă/echipament nu va eșua în a-și îndeplini funcțiunile, în situația în care este corect utilizată.

Modalitatea de asigurare a serviciilor de garanție se va prezenta în Propunerea tehnică.

Garanția va fi asigurată doar la sediul autorității contractante (on-site), cu timp de intervenție următoarea zi lucrătoare (Next Business Day) pentru toate echipamentele și accesoriile acestora.

În perioada de garanție și suport tehnic contractantul va trebui să asigure:

- garanția de bună funcționare, calitatea și performanțele tuturor produselor livrate în conformitate cu specificațiile producătorului acestora;
- suport tehnic de specialitate pentru echipamentele livrate;
- acces direct la suportul oferit de producător pentru echipamentele livrate;

- corectarea gratuită, pentru produsele livrate, a oricăror erori, defecte și neconformități constatate, cu excepția cazurilor în care defectele se datorează în mod exclusiv utilizării inadecvate/ necorespunzătoare de către personalul autorității contractante;
- înștiințarea autorității contractante de apariția unor îmbunătățiri sau modificări aplicabile echipamentelor livrate și software-ului aferent, pentru o posibilă aplicare a acestora;
- înștiințarea autorității contractante privind încetarea producției oricăruia din tipurile de echipamente livrate în baza contractului sau privind încetarea suportului oferit de producător;
- furnizarea/instalarea/up-date, fără costuri suplimentare a celor mai noi versiuni de software/firmware etc. pentru toate produsele/componentele din oferta tehnică (instalarea/up-date-ul se vor face numai cu acordul Autorității Contractante).

În cazul apariției unei erori, defecțiuni, neconformități la produsele și accesoriile livrate, Contractantul are obligația de a readuce produsele în starea operațională maximum următoarea zi lucrătoare de la confirmarea defectului sau de a înlocui produsul cu un alt produs nou, identic sau superior calitativ, compatibil din punct de vedere hardware și software.

În cazul în care echipamentele și accesoriile necesită înlocuire în perioada de garanție tehnică ca urmare a defectării sau funcționării neconforme cu cerințele specificate în prezentul Caiet de sarcini, aceasta se va realiza în maximum 4 de ore de la confirmarea necesității de înlocuire, în regim 24 / 7 /365.

În perioada de garanție, toate costurile legate de înlocuirea sau repararea bunurilor, cad în sarcina Contractantului (diagnosticare, transport, costuri de asigurare, taxe în vamă, manoperă pentru reparare etc.).

Reparația este considerată finalizată în urma verificării ca funcționarea defectuoasă a reperului a fost corectată. Contractantul are obligația de a efectua toate operațiunile necesare punerii în funcțiune a produsului (instalare, configurare, integrare în infrastructura IT a beneficiarului), fără costuri suplimentare din partea beneficiarului.

Toate reperate/piese de schimb furnizate în perioada de garanție, vor fi noi și vor beneficia de aceeași perioadă de garanție ca și reperatele inițiale și de aceleași condiții de reparații și suport tehnic ca și reperatele achiziționate inițial.

După efectuarea reparației și punerea în funcțiune a echipamentului / componentei defecte, între Contractant (partenerul de service acreditat al Contractantului, după caz) și Autoritatea Contractantă se întocmește un proces-verbal de recepție.

Perioada de garanție se va prelungi, pentru echipamentele (componentele) în cauză, cu durata totală a imobilizării.

Pe perioada de garanție și suport tehnic Contractantul va garanta că produsele livrate/ serviciile prestate sunt conforme cu specificațiile tehnice din prezentul Caiet de sarcini și niciun produs nu va eșua în a-și îndeplini funcțiunile, în situația în care este corect utilizat.

În perioada de garanție Contractantul are obligația de a asigura suport tehnic de specialitate conform cap.3.5.3.5.

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

Livrarea, se va realiza conform unui "Plan de livrare, instalare, punere în funcțiune, testare, instruire și recepție" propus de către Contractant și agreat cu Autoritatea contractantă la încheierea contractului.

Termenul de livrare este cel menționat pentru fiecare produs în parte la cap.3.4.1..

Un produs este considerat livrat când toate activitățile în cadrul contractului au fost realizate și produsul/echipamentul este acceptat de Autoritatea contractantă.

Produsele vor fi livrate cantitativ și calitativ la locul indicat de Autoritatea contractantă pentru fiecare produs în parte. Fiecare produs va fi însoțit de toate subansamblele/ părțile componente necesare punerii și menținerii în funcțiune.

Contractantul va ambala și eticheta produsele furnizate astfel încât să prevină orice daună sau deteriorare în timpul transportului acestora către destinația stabilită.

Dacă este cazul, ambalajul trebuie prevăzut astfel încât să reziste, fără limitare, manipulării accidentale, expunerii la temperaturi extreme, sării și precipitațiilor din timpul transportului și depozitării în locuri deschise. În stabilirea mărimii și greutateii ambalajului Contractantul va lua în considerare, acolo unde este cazul, distanța față de destinația finală a produselor furnizate și eventuala absență a facilităților de manipulare la punctele de tranzitare.

Transportul și toate costurile asociate sunt în sarcina exclusivă a contractantului. Produsele vor fi asigurate împotriva pierderii sau deteriorării intervenite pe parcursul transportului și cauzate de orice factor extern.

Contractantul, în condițiile legii, va prezenta, la livrare, următoarele:

- documentele de însoțire a mărfii (aviz de însoțire a mărfii/aviz de expediție etc.)
- documentația tehnică respectiv:
 - descrierea tehnică a echipamentelor;
 - documentația de instalare, configurare și utilizare (inclusiv documentația de network engineering - capabilități hardware-software);
 - documentația de întreținere și remediere a defecțiunilor;
 - documentele de licențiere pentru produsele software livrate;
 - documentațiile privind produsele software pe care Contractantul trebuie să le furnizeze Autorității contractante conform Caietului de sarcini.

Contractantul va pune la dispoziția Autorității contractante, pentru fiecare produs livrat, documentația tehnică prevăzută la alineatele de mai sus, în format electronic (CD/DVD);

- certificat de garanție tehnică de la producător/ furnizor/ distribuitor;
- certificat de calitate/ conformitate;

Destinația de livrare este precizată la cap.3.5.5.

Contractantul este responsabil pentru livrarea în termenul solicitat și se consideră că a luat în considerare toate dificultățile pe care le-ar putea întâmpina în acest sens și nu va invoca nici un motiv de întârziere sau costuri suplimentare.

3.5.3 Operațiuni cu titlu accesoriu

3.5.3.1 Instalare, punere în funcțiune, testare

Instalarea, punerea în funcțiune, testarea se vor realiza conform unui "Plan de livrare, instalare, punere în funcțiune, testare, instruire și recepție" propus de către Contractant și agreeat cu Autoritatea contractantă la încheierea contractului.

Contractantul va detalia în cadrul soluției propuse strategia și modalitatea aleasă pentru îndeplinirea cerințelor Autorității Contractante, fără perturbarea fluxului tehnologic.

Serviciile de instalare, configurare, testare și punere în funcțiune se vor realiza cu îndeplinirea următoarelor cerințe (minime și obligatorii):

- Echipamentele oferite se vor instala în spațiile existente în locațiile indicate de către Autoritatea contractantă;

- Montarea echipamentelor se va realiza conform specificațiilor Producătorului, de comun acord cu Autoritatea contractantă și conform Planului de cablare agreat.
- Se vor realiza conectarea echipamentelor la rețeaua electrică și interconectarea accesoriilor necesare punerii în funcțiune a echipamentelor;
- Contractantul va asigura punerea în funcțiune a tuturor echipamentelor livrate;
- Contractantul va instala, configura, integra și testa produsele software oferite;
- Contractantul va instala licențele, conform drepturilor acordate Autorității contractante, va documenta procesul de instalare, configurare și va genera din sistem lista prin care să fie indicată totalitatea software-ului livrat solicitată la cap.3.6 și care va fi verificată în cadrul recepției calitative, conform cap.5.
- Contractantul va întocmi un Raport de livrare și instalare a licențelor conform cap.3.6.
- Instalarea produselor se va realiza conform specificațiilor producătorului, de comun acord cu Autoritatea contractantă și conform Planului de livrare, instalare, punere în funcțiune, testare, instruire și recepție agreat;

Contractantul trebuie să instaleze toate produsele în mod corespunzător, asigurându-se în același timp ca spațiile unde s-a realizat instalarea rămân curate. După livrarea și instalarea produselor, contractantul va elimina toate deșeurile rezultate și va lua măsurile adecvate pentru a aduna toate ambalajele și eliminarea acestora de la locul de instalare.

Odată ce produsele sunt asamblate, contractantul va realiza și apoi toate configurările/setările necesare pentru a pune produsele în funcțiune. Punerea în funcțiune include, de asemenea, toate ajustările și setările necesare pentru a asigura instalarea corespunzătoare, în ceea ce privește performanța și calitatea, cu toate configurațiile necesare pentru o funcționare optimă.

Contractantul va efectua pe cheltuiala sa și fără nici un fel de costuri din partea Autorității contractante toate testele pentru a asigura funcționarea produsului la parametri agreeți. Contractantul rămâne responsabil pentru protejarea produselor luând toate măsurile adecvate pentru a preveni lovituri, zgârieturi și alte deteriorări, până la acceptare de către Autoritatea contractantă.

3.5.3.2 Instruirea personalului pentru utilizare

Contractantul este responsabil pentru instruirea personalului desemnat de Autoritatea Contractantă. Scopul instruirii este de a transfera cunoștințele necesare pentru a opera produsele livrate și instalate.

Instruirea se va realiza conform unui Plan de livrare, instalare, punere în funcțiune, testare, instruire și recepție care va fi propus de Contractant și va fi agreat cu Autoritatea contractantă.

Contractantul va asigura instruirea personalului autorității contractante pentru:

- utilizarea produselor livrate și instalate;
- administrare rapoarte, generare/editare rapoarte noi, personalizate;
- modificări ale structurii și mesajelor din IVR în funcție de nevoile MFP-ANAF.

Contractantul va organiza mai multe sesiuni de instruire astfel încât să asigure instruirea a minim 12 utilizatori și 7 administratori de sistem. În cadrul Propunerii tehnice se va detalia modul în care Contractantul va asigura instruirea personalului în funcție de specific: administrare, respectiv utilizare. Numărul și lista participanților va fi furnizată de către Autoritatea Contractantă pentru fiecare dintre sesiunile de instruire propuse de către

Contractant.

Cursul va cuprinde atât partea teoretică cât și practică și va fi însoțit și de suport de curs printat pentru fiecare participant.

Contractantul trebuie să propună orice subiect suplimentar care ar putea fi necesar pentru a se asigura că personalul Autorității contractante este pe deplin instruit pentru a asigura utilizarea corespunzătoare a produsului.

În cadrul Propunerii tehnice Contractantul va detalia, în funcție de specificul activității de administrare, respectiv de utilizare, nivelul de instruire avut în vedere, nivel care trebuie să fie direct corelat cu scopul achiziției, cu obiectivul proiectului, cu tipul de soluție propusă din punct de vedere al noutății tehnologice astfel încât să permită personalului care va fi instruit să se familiarizeze cu tehnologia respectivă la un nivel adecvat. Nivelul de instruire, suportul de curs și programa de instruire propuse, coordonatele activităților de instruire, incluzând datele cursurilor, durata acestora și detaliile cu privire la locul de desfășurare, vor fi incluse în "Planul de livrare, instalare, punere în funcțiune, testare, instruire și recepție" care va fi propus de Contractant și agreat cu Autoritatea contractantă.

3.5.3.3 Mentenanța preventivă in perioada de garanție

Nu se solicita.

3.5.3.4 Mentenanța corectivă in perioada post-garanție

Nu se solicita

3.5.3.5 Suport tehnic

Contractantul va asigura suport tehnic, inclusiv subscripții și suport tehnic de la Producător, perioada fiind cea solicitată la cap. 3.4.1.1 pentru fiecare produs hardware/software oferit.

Pe toata durata contractului, în perioada de garanție, Contractantul va asigura accesul garantat al Autorității contractante, fără costuri suplimentare, la servicii de suport tehnic pentru produsele livrate, constând în:

- înlocuirea reperelor defecte, remedieri de natura software sau de programare;
- accesul la resursele de update și upgrade firmware/software oferite de producător;
- realizarea update-urilor și upgrade-urilor firmware/software pentru componentele livrate;
- restaurarea sistemului/platformei/aplicației la ultima configurație stabilă cunoscută în termenul maxim de implementare a soluției provizorii;
- trimiterea către producător, în vederea soluționării, a problemelor neremediate, urmate de aplicarea patch-urilor, recomandărilor sau imaginilor corectate primite de la acesta, conform unei programări agreate cu beneficiarul;
- accesul la baza de cunoștințe și suport telefonic/e-mail pentru toate produsele/componentele software oferite în cadrul soluției;
- înștiințarea autorității contractante de apariția unor îmbunătățiri sau modificări aplicabile echipamentelor livrate și software-ului aferent, pentru o posibilă aplicare a acestora;
- înștiințarea autorității contractante privind încetarea producției oricărui din tipurile de echipamente livrate în baza Contractului, modificări în politica de licențiere a producătorului sau alte modificări privind produsele software livrate care pot afecta drepturile și/ sau modul de utilizare a produselor de către Autoritatea contractantă sau privind încetarea suportului oferit de producător.

- informarea Autorității Contractante cu privire la orice modificări în politica de licențiere a Producătorului sau alte modificări privind produsele software livrate care pot afecta drepturile și/ sau modul de utilizare a produselor de către Autoritatea contractantă.

Contractantul va asigura un punct de contact dedicat personalului autorizat al autorității contractante unde se poate semnala orice problemă/defecțiune care necesită mentenanță preventivă sau corectivă sau solicită suport tehnic Contractantului în gestionarea unui incident, disponibil, pentru a se asigura că orice situație semnalată este tratată cu promptitudine. Serviciul „Service Desk” al Contractantului va putea fi contactat permanent prin apel telefonic și/sau electronic prin e-mail.

Contractantul va permite Autorității Contractante accesul într-o aplicație de ticketing pentru vizualizarea centralizată a incidentelor și emiterea de rapoarte relevante în perioada de garanție a produsului.

Contractantul are obligația de a asigura servicii de suport 7 zile pe săptămâna (Luni – Duminica), 24 ore pe zi, pe tot parcursul unui an calendaristic, inclusiv sărbătorile legale.

Contractantul va trebui să respecte următorii timpi de intervenție:

Timp de răspuns	Timp de implementare soluție provizorie	Timp de rezolvare
15 minute	4 ore	24 ore

Nerespectarea timpilor de mai sus dă dreptul Autorității contractante de a solicita penalități/daune interese în conformitate cu clauzele Contractului.

Pentru defecțiuni software, ofertantul se obligă să restaureze sistemul/platforma/aplicația la ultima configurație stabilă cunoscută în maximum 4 h de la anunțarea defectului, să trimită către producător, în vederea soluționării, problemele neremediate și să aplice patch-urile, recomandările sau imaginile corectate primite de la acesta, conform unei programări agreate cu beneficiarul.

Contractantul va dovedi, în termen de 5 zile de la semnarea contractului, faptul că acesta a încheiat contract de mentenanță și suport cu producătorul reperelor, pentru întreaga perioadă de garanție și suport oferită (minim 3 ani).

Se va asigura acces la o librărie electronică cu posibilitatea încărcării de documente cu informații de tip “Knowledge Base” (KB), care va permite crearea și stocarea de evidențe privind incidentele referitoare la infrastructura de comunicații și sistemele de securitate, cu îndeplinirea următoarelor cerințe:

- Elementele de tip KB trebuie să conțină informații de tipul: descrierea incidentului, data la care a apărut, data la care a fost rezolvat, persoanele care au lucrat, descrierea modalității de rezolvare, link-uri către site-ul producătorului în cazul în care s-a deschis caz de suport tehnic, gravitatea incidentului, dacă trebuie sau nu să fie desemnat un incident de interes ulterior;
- Se va asigura acces la o librărie electronică cu posibilitatea încărcării de documente cu informații despre echipamente sau informații de proiectare;
- Librăria va fi accesată de utilizatorii beneficiarului pentru care se configurează acest drept. Librăria va asigura funcții de indexare și căutare de tip “full text” în fișiere tip Microsoft Word și Adobe PDF.

La finalul contractului, Autoritatea Contractantă va putea solicita Contractantului

toată documentația stocată în acest KB, în format PDF. Oferta trebuie să conțină descrierea detaliată a modului de îndeplinire a acestor cerințe și a resurselor utilizate în acest scop.

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

Nu se solicită

3.5.4 Mediul în care este operat produsul

Conform cap.3.1 – Spațiul are dotările necesare pentru asigurarea condițiilor adecvate echipamentelor de tehnică de calcul

3.5.5 Constrângeri privind locația unde se va efectua livrarea/instalarea

Locația de livrare/instalare este sediul Ministerului Finanțelor Publice, B-dul Libertății nr.16, Sector 5 București, 040092, Romania în București.

Pe perioada executării activităților de instalare, configurare și punere în funcțiune a componentelor, Contractantul are următoarele obligații:

- să nu afecteze serviciile existente în rețeaua de comunicații a MFP;
- să respecte toate regulile privind confidențialitatea informațiilor, accesul în locații și protecția muncii;
- să nu afecteze prin activitățile desfășurate buna funcționare a echipamentelor existente în locații, precum și mediul de comunicații pus la dispoziție.

Soluționarea eventualelor probleme de natură tehnică apărute pe parcursul derulării Contractului referitoare la soluția livrată cade în sarcina exclusivă a Contractantului.

3.6 Atribuțiile și responsabilitățile Părților

3.6.1 Contractantul va utiliza în proiectare/configurare/dezvoltare etc. produse software sau tehnologii hardware care înglobează tehnologii software, doar a acelor produse ce beneficiază de suport pe termen lung (de tip Long-term support – LTS), ca intenție a Autorității contractante de asigurare a unei politici de management a ciclului de viața al produsului prin adoptarea de versiuni stabile care sunt menținute pe perioade mai lungi de timp decât versiunile standard. Justificarea se poate face prin prezentarea de Roadmap (foaie de parcurs privind ciclul de viață al produsului) sau alt documente echivalente disponibile publicului larg, elaborate de către producători, declarații semnate ale acestora.

3.6.2 Contractantul va avea obligația ca, pentru componentele livrate, ori va obține din timp în numele Autorității contractante, ori va transfera acestuia, prin documente cu caracter juridic, licențele necesare pentru utilizarea lor conform cu scopul prezentului contract. Aceasta prevedere se aplică tuturor componentelor/resurselor licențiate și/sau sub licențiate, componentelor software comercializate de Contractant, componentelor software third-party, componentelor pre-existente, uneltelor software necesare livrării, monitorizării și mentenanței ș.a.m.d.

3.6.3 Contractantul va oferi licențele pentru cumulul total al tehnologiilor HW și SW (atât cele proprii cât și ale terților, indiferent că sunt OEM, distincte, orice altă metodă) înglobate în echipamentele livrate funcționale. Aceeași cerință este valabilă inclusiv pentru utilitățile și uneltele furnizate integrat ca parte a soluției/software-ului precum și pentru

orice adaptare, îmbunătățire, adăugare sau modificare a software-ului unor terți care este inclus în soluția furnizată. Toate licențele oferite trebuie să fie perpetue.

- 3.6.4 Contractantul va prezenta documente care dovedesc faptul că software-ul în ansamblul său este supus sau nu unor politici de licențiere (inclusiv se vor avea în vedere utilitățile și uneltele furnizate integrat ca parte a soluției/software-ului precum și pentru orice adaptare, îmbunătățire, adăugare sau modificare a software-ului unor terți care este inclus în soluția furnizată). Documentele justificative trebuie să fie clare, să permită identificarea tipului de licențiere, metodele de calcul (fie virtual, fizic, grad de încărcare, număr de utilizatori etc.), condițiile de utilizare, perioada de timp precum și orice altă informație valabilă la momentul contractării). Orice diferend juridic ulterior cu un terț pe subiectul drepturilor de proprietate intelectuală va cădea în sarcina și responsabilitatea Contractantului.
- 3.6.5 Contractantul va avea obligația ca Transferul drepturilor de proprietate și/sau folosință, și al oricăror drepturi conexe către Autoritatea contractantă va avea loc de la data recepției finale.
- 3.6.6 Contractantul va avea obligația să despăgubească Autoritatea contractantă împotriva oricăror: a) reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.) și b) daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea caietului de sarcini întocmit de către Autoritatea contractantă.
- 3.6.7 Contractantul trebuie să aibă în vedere că după livrare și instalare se va întocmi un Raport de livrare și instalare, pentru numărul total al licențelor care acoperă integral, distinct, licențele furnizate. Este obligatoriu ca la întocmirea acestui Raport de livrare și instalare a licențelor aferente softului să se țină seama de împerecherea datelor din lista generată de către sistemul funcțional propus pentru livrare (lista prin care este indicată de sistemul conceput toate software-urile utilizate și livrate), cu documentele în original (documente care să indice clar numărul licențelor, felul acestora, durata perpetuă, etc. într-o formă care să permită înregistrarea în patrimoniul/contabilitatea Autorității contractante) prin care se atestă și se transmit drepturile de proprietate/folosință, după caz, condițiile de utilizare etc. astfel încât la finalizarea recepției calitative Autoritatea contractantă să dețină toate documentele privind licențele proprii sau cele din partea terților.
- 3.6.8 Contractantul va avea în vedere ca obligație la recepție că Autoritatea contractantă va proceda la preluarea tuturor licențelor livrate și instalate, doar prin întocmirea Proceselor verbale de recepție cantitativă și calitativă a licențelor, ca documente necesare în implementarea contractului, care se vor întocmi pe baza constatării existenței tuturor documentelor în original privind drepturile de proprietate acordate și condițiile utilizării acestora, drepturile de folosință și condițiile acestora, identificarea clară (distinctă) a fiecărei tehnologii supuse licențierii/sub licențierii, a existenței listei de software/hardware generate de către sistemul propus pentru livrare ș.a.m.d.
- 3.6.9 Contractantul va garanta faptul că toate suporturile ce conțin software vor fi livrate fără viruși informatici, viermi informatici sau cod periculos, care pot distruge sau altera software, firmware sau hardware și care, prin orice metodă, pot colecta, distruge sau altera orice dată sau informație accesată prin sau procesată de software. Contractantul

va anunța imediat Autoritatea contractantă în scris, dacă există suspiciunea sau are cunoștință că software-ul livrat poate provoca neajunsurile de mai sus.

- 3.6.10 Contractantul va avea obligația ca, la transferul documentelor privind licențele, ca drepturi de proprietate intelectuală/folosință, să facă transferul către Autoritatea contractantă a unor documente în original, atât pentru propriile produse cât și pentru toate cele ale unor terți pe care le-a înglobat, adaptat, modificat, îmbunătățit, ș.a.m.d. și simultan să aibă în vedere ca orice reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), în legătură cu produsele achiziționate, montate și puse în funcțiune, vor fi în sarcina și responsabilitatea sa.
- 3.6.11 Contractantul are obligația de a garanta că produsele software furnizate prin contract sunt noi, de ultimă generație, și încorporează toate îmbunătățirile recente în proiectare și din ultima versiune, inclusiv din punct de vedere al securității. Contractantul are obligația de a garanta că toate produsele furnizate prin contract sunt livrate pe canalul oficial al producătorului, acoperind zona Uniunii Europene.
- 3.6.12 Contractantul va avea în vedere obligația de a deschide sau, după caz, de a updatea un cont de identificare deschis pe numele/seama Autorității contractante la producător. Această cerință poate să nu fie aplicabilă în situația în care producătorul nu are o astfel de politică.
- 3.6.13 Toate documentele și informațiile primite de la Ofertant precum și rezultatele tuturor activităților din cadrul acestui contract (cum ar fi: documente de analiză, arhitecturi de sisteme, adrese, etc., fără a se limita la acestea) reprezintă informații confidențiale, iar Contractantul câștigător va asigura respectarea confidențialității lor, urmând să semneze o declarație în acest sens.
- 3.6.14 Contractantul și personalul său au obligația de a respecta confidențialitatea documentelor și informațiilor menționate mai sus, pe toată perioada executării contractului, pe perioada oricărei prelungiri a acestuia și după încetarea contractului. În acest sens, Contractantul precum și personalul acestuia implicat în activitățile contractului sunt obligați să semneze Acorduri de Confidențialitate cu Autoritatea Contractantă.
- 3.6.15 Toate documentele, rapoartele și datele, inclusiv diagrame, scheme tehnice, specificații tehnice, planuri și orice alte materiale realizate de către Contractant în cadrul contractului, sunt în proprietatea /proprietatea intelectuală a Autorității Contractante, aceasta având dreptul să le utilizeze, modifice, transfere fără acceptul Contractantului sau al unei terțe părți. Contractantul le va furniza Autorității Contractante, la finalizarea contractului, fără a păstra copii și fără a le utiliza în alte scopuri care nu au legătura cu contractul.
- 3.6.16 Contractantul nu va publica articole sau informații legate de serviciile prestate, nu va face referire la acestea în cazul prestării altor servicii către terți și nu va divulga informațiile obținute de la Autoritatea Contractantă, fără acordul scris al acesteia.
- 3.6.17 Orice rezultate sau drepturi legate de acestea, inclusiv drepturi de proprietate intelectuală sau industrială, obținute în cadrul contractului, sunt proprietatea Autorității Contractante, care poate dispune de ele după cum consideră.
- 3.6.18 Autoritatea Contractantă va asigura accesul reprezentanților Contractantului în locațiile în care se vor efectua activitățile de livrare, instalare, punere în funcțiune și

testare a produselor, precum și condițiile necesare efectuării acestora, astfel cum vor fi stabilite prin Contract.

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

Contractantul va prezenta următoarele documente în legătură cu produsul:

- Documentele de însoțire a mărfii;
- Documentație tehnică^(*), respectiv:
 - o descrierea tehnică,
 - o documentația de instalare, configurare și utilizare (inclusiv documentația de network engineering - capacități hardware-software),
 - o documentația de întreținere și remediere a defecțiunilor
- Certificate de garanție producător/ furnizor/ distribuitor;
- Certificate de calitate/conformitate;
- Roadmap (foaie de parcurs privind ciclul de viață al produsului) sau alte documente echivalente disponibile publicului larg, elaborate de către producători, declarații semnate ale acestora;
- Documente care dovedesc faptul că software-ul în ansamblul său este supus sau nu unor politici de licențiere (inclusiv se vor avea în vedere utilitățile și uneltele furnizate integrat ca parte a soluției/software-ului precum și pentru orice adaptare, îmbunătățire, adăugare sau modificare a software-ului unor terți care este inclus în soluția furnizată);
- Documentele de licențiere pentru produsele software oferțate;
- Politica de licențiere stabilită de producător pentru produsele software oferțate;
- Orice alt document solicitat în celelalte capitole din Caietul de Sarcini și nespecificat explicit în acest capitol.

() Documentația tehnică va fi pusă la dispoziție și în format electronic digital agreat de Autoritatea contractantă*

5 Recepția produselor

Recepția produselor se va realiza conform unui "Plan de livrare, instalare, punere în funcțiune, testare, instruire și recepție" propus de către Contractant și agreat cu Autoritatea contractantă imediat după încheierea contractului.

Dreptul Autorității contractante de a inspecta, testa și, dacă este necesar, de a respinge produsele, nu va fi limitat sau amânat din cauza faptului că produsele au fost inspectate și testate de Contractant, anterior furnizării acestora la locația de livrare/instalare.

Transferul drepturilor de proprietate și/sau folosință, și al oricăror drepturi conexe către Autoritatea contractantă va avea loc de la data recepției calitative.

Recepția produselor se va efectua pe baza de proces verbal semnat de Contractant și Autoritatea contractantă. Recepția produselor se va realiza în mai multe etape, în funcție de progresul contractului, respectiv:

- a) recepția cantitativă se va realiza după livrarea produselor în cantitatea solicitată la locația indicată de Autoritatea contractantă și va consta în efectuarea următoarelor operațiuni:
 - o Numărarea bucată cu bucată;
 - o Verificarea aspectului exterior, a integrității fizice și a caracteristicilor constructive pentru echipamentele livrate;
 - o Verificarea existenței tuturor componentelor și accesoriilor;

- Verificarea suporturilor optici/USB (sau alte tipuri de suporturi care permit Autorității contractante arhivarea și păstrarea produselor achiziționate) pe care sunt inscripționate produsele software;
 - Verificarea existenței documentelor de însoțire a mărfii (aviz de însoțire a mărfii/ aviz de expediție etc.);
 - Verificarea existenței documentației tehnice aferente fiecărui tip de echipament;
 - Verificarea existenței certificatelor de garanție, calitate/ conformitate;
 - Verificarea existenței documentelor de licențiere pentru software-ul livrat;
 - Verificarea existenței documentațiilor privind produsele software pe care Contractantul trebuie să le furnizeze Autorității contractante conform Caietului de sarcini;
 - Întocmirea unui proces verbal de recepție cantitativă (*PVRcant.*) între reprezentanții părților, în care se va consemna îndeplinirea tuturor operațiunilor descrise mai sus.
- b) recepția calitativă va consta în efectuarea următoarelor operațiuni:
- verificarea instalării și electroalimentării echipamentelor livrate;
 - verificarea configurării hardware-software a echipamentelor livrate;
 - verificarea punerii în funcțiune a echipamentelor livrate;
 - verificarea conformității componentelor livrate cu specificațiile tehnice din Caietul de sarcini și din Propunerea tehnică, prin efectuarea de inspecții și teste funcționale. Inspecțiile și testele funcționale din cadrul recepției vizează respectarea cerințelor Caietului de sarcini și a specificațiilor Producătorului (caracteristici tehnice, constructive, electrice, cerințele funcționale etc.);
 - testările funcționale din cadrul recepției se vor efectua pe baza unui set de teste, teste care vor fi propuse de către Contractant în "Planul de livrare, instalare, punere în funcțiune, testare, instruire și recepție" și agreeate de Autoritatea Contractantă la semnarea Contractului;
 - generarea unei liste de către sistem prin care să fie indicată totalitatea software-ului livrat și împerecherea acestei liste cu documentele juridice în original prin care se transmit drepturile de proprietate/folosință, după caz, verificarea versiunii codurilor software instalate, a licențelor corespunzătoare acestora, astfel încât la finalizarea recepției calitative Autoritatea Contractantă să se asigure că va deține toate documentele juridice privind licențele;
 - Întocmirea unui Proces Verbal de Recepție Calitativă (*PVRcal.*) în care se va consemna îndeplinirea tuturor operațiunilor descrise mai sus;

Procesul verbal de recepție calitativă va include unul din următoarele rezultate:

- a) acceptat;
- b) acceptat cu observații minore;
- c) acceptat cu rezerve;
- d) refuzat.

6 Modalități și condiții de plată

Contractantul va emite factura pentru produsele livrate. Factura va avea menționat numărul contractului, datele de emisie și de scadență ale facturii respective. Factura va detalia cantitativ/ valoric produsele furnizate și va prezenta prețul unitar al acestora. Factura va fi trimisă în original la adresa specificată de Autoritatea contractantă.

Factura va fi emisă după semnarea de către Autoritatea contractantă a procesului

verbal de recepție calitativă, acceptat. Procesul verbal de recepție calitativă va însoți factura și reprezintă elementul necesar realizării plății, împreună cu celelalte documente justificative prevăzute mai jos:

- a) certificatul de calitate și garanție;
- b) declarația de conformitate;
- c) documentele de livrare;
- d) procesul verbal de recepție cantitativă;

Plata se va efectua în lei, în contul Contractantului, în baza facturii fiscale însoțite de procesul-verbal de recepție calitativă, semnat de reprezentanții ambelor părți, astfel cum este prevăzut în contract (Secțiunea IV a Documentației de atribuire)..

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

Ofertantul devenit Contractant are obligația de a respecta în executarea Contractului, obligațiile aplicabile în domeniul mediului, social și al muncii instituite prin dreptul Uniunii, prin dreptul național, prin acorduri colective sau prin dispozițiile internaționale de drept în domeniul mediului, social și al muncii.

Actele normative și standardele indicate mai jos sunt considerate indicative și nelimitative; enumerarea actelor normative din acest capitol este oferită ca referință și nu trebuie considerată limitativă:

- Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice, cu modificările și completările ulterioare
- 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 HG nr. 395/2016, cu modificările și completările ulterioare
- Legea nr. 8/1996 privind dreptul de autor și drepturile conexe cu completările și modificările ulterioare

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

8.1 Activitățile în cadrul contractului se vor desfășura:

- Conform unui "Plan de livrare, instalare, punere în funcțiune, testare, instruire și recepție" propus de către Contractant și agreat împreună cu Autoritatea contractantă la încheierea contractului.

8.2 Evaluarea performanței Contractantului

Performanța Contractantului va fi evaluată luându-se în considerare:

- respectarea termenelor de livrare/ instalare/ configurare/ testare/ instruire în raport cu prevederile contractuale și "Planul de livrare, instalare, punere în funcțiune, testare, instruire și recepție" propus de Contractant și agreat împreună cu Autoritatea contractantă
- eventuale abateri de la calitatea produselor și a serviciilor contractate

9 Cerințe privind personalul de specialitate

Contractantul va nominaliza specialiștii proprii care vor asigura pe parcursul contractului serviciile de instalare, configurare, punere în funcțiune, instruire și testare, cât și cele de înlocuire a componentelor în perioada de garanție, după caz.

Specialiștii propuși trebuie să dețină calificarea și experiența necesare pentru prestarea serviciilor solicitate prin Caietul de sarcini. Pentru aceștia se vor prezenta

următoarele documente:

- CV actualizat, semnat de către titular;
- documente suport (diplome, atestate, acreditări, certificări) din care să rezulte pregătirea și competențele/calificările profesionale pentru îndeplinirea cerințelor caietului de sarcini;
- experiența generală sau specifică în domeniu, demonstrată prin copii ale unor documente precum: contracte de muncă, contracte de colaborare, contracte de prestări servicii, fișe de post, adeverințe, recomandări sau altele similare;
- declarație de disponibilitate pentru perioada implicării efective în derularea contractului.

Prin aceste cerințe se urmărește protejarea integrității produselor achiziționate și obținerea unei garanții minime că scopul și obiectivele achiziției vor fi îndeplinite. Prin urmare, Contractantul trebuie să dovedească faptul că dispune de personal calificat corespunzător și cu experiență în asigurarea serviciilor de instalare, configurare, punere în funcțiune și testare, cât și a serviciilor specifice perioadei de garanție.

10 Modul de întocmire a Propunerii tehnice

Toate specificațiile tehnice din prezentul Caiet de sarcini sunt obligatorii și minimale pentru toți ofertanții.

Propunerea tehnică va răspunde punct cu punct cerințelor Caietului de sarcini, va prezenta detaliat produsele oferite și modul de îndeplinire a cerințelor, și va asigura, obligatoriu, posibilitatea verificării facile a corespondenței cu specificațiile tehnice.

Propunerea tehnică trebuie întocmită în limba română și va fi însoțită de un format editabil (.odt/ .doc / .docx/ nu se va accepta propunerea tehnică scanată)

Propunerea tehnică va conține:

- prezentarea detaliată a produselor, componentelor, accesoriilor și produselor software ce compun oferta și modul de integrare funcțională a acestora conform cerințelor Caietului de sarcini, cu referire clară la specificațiile tehnice ale Producătorului, la standardele aplicabile și la Politica de licențiere a producătorului pentru produsele software oferite;
- informații privind livrarea, configurarea și punerea în funcțiune a produselor, modul de asigurare a suportului tehnic și după caz a garanției, incluzând: detalierea resurselor și mijloacelor pe care Contractantul le va angaja pentru îndeplinirea contractului, obligațiile asumate referitoare la modul de asigurare a garanției și suportului tehnic, responsabilități ale personalului Contractantului implicat pentru îndeplinirea contractului de furnizare;
- *Formularul de propunere tehnică*, întocmit conform modelului din *Documentația de atribuire – secțiunea Formulare*, în care se va răspunde punct cu punct la fiecare dintre cerințele / specificațiile tehnice^(*) prevăzute în cadrul caietului de sarcini și în care se face trimitere la documentația tehnică / documentele suport, anexate la ofertă.

() Pentru specificațiile tehnice ale fiecărui produs în parte se va indica pagina din datasheet-ul oficial și link-ul valid al site-ului oficial al producătorului; se atașează extrasele la data ultimei accesări de pe site-urile indicate, relevante pentru demonstrarea conformității cu cerințele din Caietul de sarcini.*

Pentru fiecare produs oferit se vor prezenta:

- Producătorul;
- denumirea comercială, tipul/versiunea;
- configurația hardware detaliată pe subansamble/componente/module;

- versiunea de firmware;
- pachetele software;
- licențele oferite (proprie și ale terților) și condițiile acestora; Contractantul va prezenta în formă scrisă, printr-o adresă oficială semnată, datată și ștampilată, un exemplar tipărit după politica de licențiere a producătorului, valabil la momentul semnării contactului
- accesoriile oferite/servicii asociate;
- specificațiile tehnice emise de Producător pentru fiecare subansamblu / componentă / modul / întregul echipament;
- standardele / protocoalele respectate;
- rolul și facilitățile funcționale.
- modul de integrare funcțională a fiecărui produs oferit, conform cerințelor Caietului de sarcini.

Propunerea tehnică va fi însoțită de anexe:

- documentația tehnică și documentele suport necesare pentru identificarea produselor oferite și a specificațiilor tehnice și funcționale ale acestora. Documentația tehnică și documentele suport se prezintă structurat, pe tipuri de componente/echipamente, respectând ordinea de prezentare a acestora înscrisă în Formularul de propunere tehnică.

- documentele doveditoare ale calificării și experienței specialiștilor desemnați de Contractant conform cap.9.

Toate echipamentele oferite, sau după caz, configurația hardware-software a unui echipament, respectiv toate componentele și licențele software sau firmware care au un suport fizic vor fi prezentate cantitativ în Propunerea tehnică și cantitativ-valoric în Propunerea financiară, specificându-se prețul unitar al fiecărui produs oferit.

În cazul constatării unor neconcordanțe, specificațiile oficiale ale Producătorului echipamentului (valabile la data limită de depunere a ofertelor), vor fi considerate ca referință, conținutul acestora primând asupra specificațiilor tehnice prezentate de ofertant.

În mod obligatoriu, Ofertanții vor numerota fiecare pagină a Propunerii tehnice (inclusiv Formularul de Propunere tehnică).

În conformitate cu prevederile art.123 alin.(1) din HG 395/2016, fiecare ofertant va indica, motivat, în propunerea tehnică depusă informațiile care sunt confidențiale, clasificate sau sunt protejate de un drept de proprietate intelectuală, în baza legislației aplicabile.

Anexa Criteriul de atribuire – factori de evaluare Achiziție Soluție Contact Center

Criteriul de atribuire este calitate – preț: 80% preț și 20% calitate.

Factori de calitate (tehnici) - 20 puncte

A. Garanție, inclusiv servicii suport de la producătorul echipamentelor livrate, max. 20 puncte

Nr. Crt.	Caracteristici ofertă/ Sub-factori tehnici de evaluare (unitate măsură)	Cant.1 (C1)	Valoare punctaj acordat	Cant. 2 (C2)	Valoare punctaj acordat	Valoare punctaj acordat pentru Cantitate ofertată
1	Perioada de garanție, inclusiv serviciile suport de la producător (ani)	3	0	5 sau mai mult	20	Cantitatea 1 corespunde cerinței minime din Caietul de sarcini. Pentru Cantitatea ofertată cuprinsă între Cantitatea 1 și Cantitatea 2 punctajul se calculează cu formula (*). Pentru Cantitate ofertată peste Cantitatea 2 punctajul acordat este cel corespunzător pentru Cantitate 2

Valorile de punctaj intermediare pentru sub-factorul de mai sus vor fi calculate cu formula:

$$(*) \text{ Nr. puncte} = (C - C1) \times P_{\max} : (C2 - C1)$$

Legendă:

C1 = Cantitatea 1

C2= Cantitatea 2

C = Altă Cantitate ofertată, cuprinsă între cantitatea 1 și Cantitatea 2

Pmax=Punctaj maxim acordat

Exemplu: Oferta de 4 ani pentru *Perioada de garanție, inclusiv serviciile suport de la producător* în loc de cea minimă de 3 ani:

$$\text{Nr. puncte} = (4-3) \times 20:(5-3) = 1 \times 20/2 = 10 \text{ puncte}$$