

ANUNȚ DE PARTICIPARE

privind achiziționarea Serviciilor prin procedura de achiziție Licităția deschisă

1. Denumirea autorității contractante: I.P. „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112, continuare – Serviciul 112
2. IDNO: 1016600011534
3. Adresa: mun. Chișinău, s. Băcioi, str. Bd. Dacia 58/C
4. Numărul de telefon /022/ 294-816
5. Adresa de e-mail și de internet a autorității contractante: office@112.md
6. Adresa de e-mail sau de internet de la care se va putea obține accesul la documentația de atribuire, igor.hamurari@112.md documentația de atribuire este anexată în cadrul procedurii în SIA RSAP
7. Tipul autorității contractante și obiectul principal de activitate (dacă este cazul, mențiunea că autoritatea contractantă este o autoritate centrală de achiziție sau că achiziția implică o altă formă de achiziție comună) : Serviciul 112 este structură organizațională și tehnologică care asigură preluarea, înregistrarea, prelucrarea apelurilor de urgență și transmiterea solicitărilor de intervenție procesate către serviciile specializate de urgență, precum și interacțiunea cu furnizorii de comunicații electronic.

Cumpărătorul invită operatorii economici interesați, care îi pot satisface necesitățile, să participe la

Nr. d/o	Cod CPV	Denumirea bunurilor	Unitate a de măsură	Cantitatea	Specificarea tehnică deplină solicitată, Standarde de referință	Valoarea estimată Fără TVA
		Lotul 1				
1.	72261000-2	Achiziționarea Serviciilor de de asistență pentru software, mentenanța SIA	bucată	1	Conform caietului de sarcini, Anexa nr. 1 la anunțul de participare	16 000 000,00
Valoarea estimativă totală: 16 000 000,00 lei						

8. În cazul în care contractul este împărțit pe loturi un operator economic poate depune oferta (se va selecta):
 - 1) Pentru un lot
9. Admiterea sau interzicerea ofertelor alternative: nu se admite
10. Termenii și condițiile de livrare solicitați: serviciu care constituie obiectul contractului se va livra din data semnării contractului pînă la **data de 31 decembrie 2020**
11. Termenul de valabilitate a contractului: **31 decembrie 2020**

- 12.** Contract de achiziție rezervat atelierelor protejate sau că acesta poate fi executat numai în cadrul unor programe de angajare protejată (după caz): nu se aplică
- 13.** Prestarea serviciului este rezervată unei anumite profesii în temeiul unor acte cu putere de lege sau al unor acte administrative (după caz): nu se aplică.
- 14.** Scurta descriere a criteriilor privind eligibilitatea operatorilor economici care pot determina eliminarea acestora și a criteriilor de selecție; nivelul minim (nivelurile minime) al (ale) cerințelor eventual impuse; se menționează informațiile solicitate (Document Unic de Achiziției European - DUAE, documentație):

Nr. d/o	Descrierea criteriului/cerinței	Mod de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței:	Nivelul minim/ Obligativitatea
1	DUAE	Semnat electronic	Obligativiu
2	Oferta	Formularul F3.1 Semnat electronic	Obligativiu
3.	Garanția pentru ofertă de 1% se va prezenta la momentul depunerii ofertei	Garanție pentru ofertă (emisă de o bancă comercială) conform formularului F3.2 din secțiunea a 3-a Semnat electronic	Obligativiu
4.	Garanția de bună execuție în mărime de 5% din suma contractului atribuit	Garanția de buna execuție (emisă de o bancă comercială) conform formularului F3.3	Se va prezenta la încheierea contractului
5.	Specificația tehnică	Formularul 4.1 Semnat electronic	Obligativiu
6.	Specificația de preț	Formularul 4.2 Semnat electronic	Obligativiu
7.	Declarația privind conduita etică și neimplicarea în practici frauduloase și de corupere	Semnat electronic	Obligativiu
8.	Certificat cu privire la situația contribuabilului privind lipsa datoriilor față de bugetul de stat	Semnat electronic	Obligativiu
9.	Certificat/Decizie de înregistrare a întreprinderii/Extras din	Semnat electronic	Obligativiu

	Registrul de Stat al persoanelor juridice		
10.	Informatii generale despre ofertant	Semnat electronic	Obligativ
11.	Certificat de atribuire a contului bancar	Semnat electronic	Obligativ

Cerințe față de ofertant

Cerințele față de ofertant sunt obligatorii, iar în situația asocierii cerințele pot fi asigurate de per ansamblu al asocierii și/sau subcontactanții declarați.

Capacitate de exercitare a activității profesionale	Cerințe	Nivelul minim/Obligativitatea
Prezentarea actului ce atestă dreptul de a presta servicii	Prezentarea acordurilor/contractelor/autorizațiilor de la producător în prestarea serviciilor de suport al elementelor din care este format SIA112	Obligativ și semnat electronic
Capacitatea economica	Cerințe	
Informații privind cifra de afaceri globală în ultimii 3 ani	Cifra de afaceri medie anuală nu mai mică decât valoarea ofertei depuse	Obligativ și semnat electronic
Capacitatea tehnica	Cerințe	
Resurse tehnice necesare implementării proiectului	<p>Ofertantul trebuie să facă dovada că are în dotarea sa, sau că dispune pentru realizarea în bune condiții a contractului (proprietate, leasing sau prin contracte/convenții de închiriere), de cel puțin următoarele instalații/utilaje/echipamente specifice:</p> <ul style="list-style-type: none"> • autovehicule prin intermediul cărora se va asigura deplasarea echipei de experți la sediul autorității contractante/locațiile indicate de aceasta în vederea realizării obiectului contractului (câte un autovehicul/fiecare expert cheie nominalizat din cadrul echipei de proiect); • calculatoare PC tip laptop pt. fiecare expert cheie nominalizat, cu software de birou (câte un laptop/expert); • facilități necesare pt. multiplicarea și imprimarea documentelor; • Platforme hardware (inclusiv ca stații de lucru) pentru utilizarea de către experții care vor desfășura activitățile de analiză, proiectare, implementare (configurare/dezvoltare), testare, instruire continuă, etc. • platforme SW pentru realizarea proiectului, constând cel puțin în instrumente de dezvoltare integrate de programe și aplicații precum Visual Studio, Eclipse sau echivalent; instrumente de urmărire a sarcinilor de lucru precum Sellenium, Atlassian JIRA, Bugzilla, Mantis Bug Tracker sau echivalent; instrumente de control al surselor programelor dezvoltate precum SVN, Team Foundation Server , CVS, Nant, MSBuild, Ndepend sau echivalent; instrumente pentru automatizarea release-urilor intermediare de 	Obligativ și semnat electronic

	<p>dezvoltare și integrare continua precum Apache Continuum, CruiseControl, Jenkins sau echivalent, platforme de dezvoltare precum NET Framework, SDK for Java, Python sau echivalent.</p> <ul style="list-style-type: none"> platforme SW de testare a componentelor software 	
ISO	Cerințe	
ISO 9001 sau echivalent	<p>Certificarea sistemului de management al calității ISO 9001 sau echivalent la nivelul organizației dovedește o mai mare înțelegere a proceselor organizației, ce implică angajamentul ferm al managementului, definirea clară a responsabilităților și autorităților, comunicarea internă și externă îmbunătățită, utilizarea mai eficientă a resurselor și reducerea costurilor de neconformitate. Respectarea standardului ISO 9001 sau echivalent asigura creșterea satisfacției clienților și crearea cadrului pentru îmbunătățirea continuă a calității.</p>	Obligatoriu și semnat electronic
ISO 20000 sau echivalent	<p>Prin certificarea sistemului de management al serviciilor IT ISO 20000 sau echivalent, autoritatea contractantă dorește să se asigure că ofertantul dispune de expertiza necesară în managementul serviciilor IT, iar produsul livrat va fi în conformitate cu cerințele de calitate.</p> <p>Utilizarea standardelor europene în achizițiile publice din spațiul Uniunii Europene elimină obstacolele tehnice nejustificate și creează premisele pentru asigurarea accesului tuturor operatorilor economici interesați. Prin includerea trimiterilor la standarde europene, instituțiile publice promovează utilizarea acestor standarde la nivel național, contribuind implicit la armonizarea condițiilor tehnice privind securitatea, performanța și interoperabilitatea pe întreg spațiul european. Importanța utilizării standardelor în procedurile de achiziții din sectorul public constă mai ales în reducerea costurilor și a riscurilor asociate fapt pentru care autoritatea contractantă considera justificată utilizarea cerințelor în contextul prezentei achiziții.</p>	Obligatoriu și semnat electronic
ISO 27001 sau echivalent	<p>Prin certificarea sistemului de management al securității informației ISO 27001 sau echivalent la nivelul organizației, se dorește ca ofertantul să respecte și să asigure cerințele de securitate a datelor cu caracter personal păstrate pe platforma informațională SIA112.</p>	Obligatoriu și semnat electronic

Cerințe față de experții antrenați în prestarea serviciilor!

Cerințele față de experți reprezintă numărul minim de persoane antrenate în proiect. Un candidat poate acoperi cerințele a doi experți cât și doi candidați pot acoperi o poziție de expert.

Experți	Număr persoane	Cerințe	
1. Expert manager de proiect	1	<p>Cerințe minime obligatorii:</p> <p>Calificări și abilități:</p> <ul style="list-style-type: none"> Studii superioare finalizate cu diploma de licență sau echivalent; Cunoașterea a cel puțin unei metodologii de management de proiect recunoscută la nivel național/internațional dovedită 	

		<p>printr-o certificare superioară unui nivel de certificare de tip entry level, fundamentals, basic, etc.;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cunoștințe în domeniul managementului riscurilor dovedite printr-o certificare recunoscută la nivel național/internațional, superioară unui nivel de certificare de tip entry level, fundamentals, basic, etc.; • Cunoștințe în domeniul metodologiei managementului serviciilor IT, dovedite printr-o certificare /diploma recunoscută la nivel național/ internațional; <p>Experiența profesionala:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiență profesională generală de minim 10 ani; • Experiență profesională specifică în calitate de project manager de minim 5 ani. • Participare dovedită într-o poziție similară în cadrul a cel puțin unui proiect care a avut ca obiect servicii de suport al unui sistem informatic integrat și care să fie alcătuit din cel puțin următoarele componente: management de proiect, analiza/optimizarea proceselor de lucru interne și inter-organizaționale, configurarea/mentenanța de soluții COTS, inclusiv componentelor de securitate ale sistemului informatic integrat, instruire continua și pregătire organizațională; • Participarea dovedită în cadrul a cel puțin două proiecte pentru implementarea unui sistem informatic privind managementul situațiilor de urgență. <p>Managerul de proiect este persoana desemnată să asigure managementul echipei de implementare a contractului de achiziție. Pentru a putea asigura nivelul optim de profesionalism și înțelegere, atât referitor la aspectele de ordin general, cât și la particularitățile specifice unui astfel de proiect, este necesar ca expertul să fie absolvent de studii superioare. Totodată, pentru a-și putea îndeplini atribuțiile complexe generate de specificitatea proiectului, expertul propus trebuie să facă dovada deținerii unor cunoștințe privind cel puțin o metodologie de management de proiect recunoscută la nivel național/internațional, asigurându-se astfel, atât o raportare corectă, cât și asigurarea controlului la nivel tehnic al proiectului din partea managerului de proiect. Cunoștințele în domeniul managementului riscurilor garantează capacitatea expertului propus de a elimina riscurile care afectează de regulă implementarea în bune condiții a oricărui tip de contract. Cerința privind experiența profesională vizează dovedirea implicării expertului, pe parcursul profesional, în cadrul a cel puțin două proiecte ce au cuprins activități specifice atât domeniului contractului cât și poziției pentru care este propus. Cerințele minime de calificare respectă întocmai dispozițiile legislative aplicabile și sunt raportate la natura și complexitatea contractului de achiziție, dar mai ales raportate la atribuțiile pe care expertul propus le va avea în cadrul contractului.</p> <p>Din punctul de vedere al Autorității contractante, pentru dovedirea maturității profesionale a expertului, este important ca persoana propusă pentru aceasta poziție să dețină o experiență profesională generală de minim 10 ani precum și experiență profesională specifică de natura celei solicitate.</p>	<p>Obligativ și semnat electronic</p>
--	--	---	---------------------------------------

<p>2. Expert administrare baze de date</p>	<p>1</p>	<p>Cerințe minime obligatorii:</p> <p>Calificări și abilități:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Studii superioare finalizate cu diplomă de licență sau echivalent; • Deținerea de cunoștințe privind administrarea bazelor de date, dovedite prin certificări pe tehnologia ofertata, emise de organisme autorizate; <p>Experiența profesională:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiență profesională generală de minim 10 ani; • Experiență profesională specifică de minim 5 ani în activități de dezvoltare și administrare baze de date • Experiență profesională specifică dovedită prin participarea în minim două proiecte care au presupus activități de mentenanță pentru soluții baze de date, pentru instituții cu infrastructura critica. <p>Având în vedere caracteristicile sistemului ce are funcționalul de preluare/prelucrare și integrare a datelor, considerăm că activitățile specifice de mentenanță și realizare a acestuia trebuie sa fie îndeplinite de un specialist în baze de date cu înalte calificări și experiență dovedită în ceea ce privește sistemele de baze de date distribuite și pentru volume mari. Totodată, potrivit atribuțiilor funcției pentru care este propus, expertul trebuie să facă dovada că deține competente privind administrarea și optimizarea bazelor de date, dovedite prin diplome/certificări.</p> <p>Componentele software denumite generic "server baze de date" sunt elemente de importanta critica în cadrul oricărui sistem informatic 112, funcționarea optima și obținerea performanțelor sporite, înregistrare și livrare a datelor de la și către aplicațiile cu care este interfațata baza de date fiind un obiectiv principal al sistemului informatic integrat în vederea asigurării prelucrării și preluării rapide a datelor. Atingerea unei performante și a unei robusteți optime a bazei de date pot fi obținute doar utilizând concomitent tehnici avansate de configurare, administrare și eficientizare, tehnici care sunt demonstrabile doar prin intermediul prezentării de certificări, acordate în general separat pe administrare și separat pe optimizare de mării producători de sisteme de baze de date. In cele ce urmează oferim detalii prin care se demonstrează ca principalii producători de sisteme de baze de date acorda certificări distincte pentru activitățile/serviciile avansate de configurare, administrare și optimizare a sistemelor de baze de date, fapt pentru care AC solicita prezentarea de certificări distincte pentru acoperirea principalelor două arii necesare de cunoștințe avansate în domeniul sistemelor de baze de date (tehnici avansate de administrare și optimizare). Ca exemplu facem trimitere către paginile web oficiale al producătorului de serverului de baze de date utilizate în cadrul proiectului, unde aceste lucruri sunt demonstrate:</p> <p>Microsoft Microsoft SQL Server 2012 Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE) 1 Administering Microsoft SQL Server 2012/2014 Databases exam: 462 http://www.microsoft.com/learning/en-us/exam-70-462.aspx</p>	<p>Obligativ și semnat electronic</p>
--	----------	--	---------------------------------------

		<p>Din aceste referințe se poate observa clar faptul ca tematica și ariile de expertiza acoperite sunt diferite, fiecare din aceste certificări atestând capabilități și cunoștințe total diferite pentru aceeași soluție de baze de date. De asemenea se poate observa ca nivelul de cunoștințe atestat după aceste examene sunt diferite și relativ sumare consolidarea acestora necesitând un nivel avansat / superior de certificare. În consecință considerăm că este imperativ necesar prezentarea minima unor certificări distincte care sa ateste un minim de cunoștințe pe fiecare din domeniile de lucru (administrare și optimizare / tuning)</p> <p>Autoritatea contractantă considera ca, pentru dovedirea maturității profesionale a expertului, este important ca persoana propusă pentru aceasta poziție să dețină o experiență profesională generală de minim 10 ani precum și o experiență profesională specifică de natura celei solicitate.</p>	
3. Expert mentenanță GIS	1	<p>Cerințe minime obligatorii:</p> <p>Calificări și abilități:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Studii superioare în domeniul IT, finalizate cu diploma de licență sau echivalent; • Cunoștințe în domeniul tehnologiile GIS (Sisteme Informatice Geografice), cum ar fi editarea și producerea datelor GIS, implementarea/administrarea bazelor de date geospațiale și dezvoltarea de aplicații GIS (dovedite prin diploma/certificare recunoscută la nivel național/internațional) • Cunoașterea sistemului ResQMap GIS dovedită printr-o diplomă de la producător. <p>Experiența profesională:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiență profesională generală de cel puțin 10 ani • Experiența de minim 5 ani în dezvoltarea aplicațiilor și soluțiilor GIS web, desktop și mobile (incluzând sisteme multiuser) • Experiență profesională specifică dovedită prin participarea în minim două proiecte care au presupus activități de mentenanță și instruire pentru soluții GIS, pentru instituții cu infrastructura critica . <p>Rolul acestui expert este acela de a asigura mentenanța soluției GIS, în contextul întregului sistem software necesar inclus în cadrul sistemului informatic integrat 112. Având în vedere complexitatea acestei componente (modul), componenta care reprezintă în sine un sistem informatic software complex, cât și nivelul efectiv necesar de resurse umane în vederea mentenanța/configurării și actualizării sistemului pentru aceasta componenta, precum și de cerințele de disponibilitatea de 99,999% al SIA 112, Autoritatea Contractantă consideră necesară implicarea unei echipe de înaltă calificare.</p> <p>Expertul coordonator pentru mentenanța componentei GIS va lucra în strânsă colaborare cu Arhitectul Soluție GIS, realizând partea de suport, configurare/customizarementenanță și integrare a sistemului GIS în relație cu celelalte module software ale sistemului informatic integrat, cât și cu bazele de date disponibile la operatorilor de telefonie fixă și mobilă, registrului de adrese.</p>	Obligativ și semnat electronic

		<p>Astfel, autoritatea contractantă a stabilit că expertul propus trebuie să dețină cunoștințe relevante privind tehnologiile GIS, cum ar fi culegerea, editarea și producerea datelor GIS, implementarea/administrarea bazelor de date geospațiale, prin prezentarea unor certificări profesionale emise de către un producător în domeniul GIS.</p> <p>De asemenea Autoritatea contractantă a considerat relevanta pentru realizarea sarcinilor ca expertul propus să facă dovada unei experiențe profesionale generale de cel puțin 10 ani și o experiență profesională specifică de natura celei solicitate.</p>	
4. Expert infrastructura hardware	1	<p>Cerințe minime obligatorii:</p> <p>Calificare și abilități:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Studii superioare finalizate cu diplomă de licență sau echivalent; • Deținerea de cunoștințe tehnice privind echipamente hardware de tip server, dovedite prin certificări/diplome pentru echipamentele de tip server HP recunoscute la nivel național/internațional; • Deținerea de cunoștințe tehnice în soluții de virtualizare VMware dovedită prin certificări/diplome recunoscute la nivel național/internațional; <p>Experiența profesională:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiență profesională generală de minim 10 ani; • Experiență profesională specifică în activități de mentenanță servere, de cel puțin 5 ani. • Experiență profesională specifică dovedită prin participarea în minim un proiect care a presupus activități de mentenanță pentru soluțiile de infrastructură de procesare HP. • Experiență profesională specifică dovedită prin participarea în minim un proiect care a presupus activități de mentenanță pentru soluții de infrastructura de procesare de înaltă disponibilitate, pentru instituții cu infrastructura critică. • Experiență profesională în soluții de virtualizare. <p>Activitățile de mentenanță hardware acoperă toate aspectele întreținerii echipamentelor de tip server fizic și virtualizat la cele două locații de instalare a componentelor hardware. Astfel, dovedirea deținerii cunoștințelor necesare pentru desfășurarea activităților de mentenanță specifice echipamentelor HP se poate realiza doar prin prezentarea unei certificări emise de către producător. Din punctul de vedere al Autorității contractante este important ca persoana propusă pentru aceasta poziție să aibă o experiență profesională generală de minim 10 ani. Deținerea de experiență profesională de minimum 5 ani pentru servicii de: instalare, configurare, administrare și suport tehnic pentru platforma hardware HP și soluții de virtualizare VMware, asigură Autorității contractante certitudinea că experții ofertați își pot îndeplini cu succes sarcinile alocate.</p>	Obligatoriu și semnat electronic
5. Expert infrastructură de stocare	1	<p>Cerințe minime obligatorii:</p> <p>Calificare și abilități:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Studii superioare finalizate cu diploma de licență sau echivalent; • Deținerea de cunoștințe tehnice privind echipamentele hardware de tip echipamente de stocare și de tip echipamente 	

		<p>de conectare soluții de stocare, dovedite prin certificări pe tehnologia HP pentru echipamente de stocare recunoscute la nivel național/internațional;</p> <p>Experiența profesională:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiență profesională generală de cel puțin 10 ani; • Experiență profesională specifică în activități de configurare și mentenanță echipamente de stocare de cel puțin 5 ani. • Experiență profesională specifică dovedită prin participarea în minim două proiecte care au presupus activități de mentenanță pentru soluții de infrastructura de stocare de înaltă disponibilitate, cu scriere sincrona în cel puțin două locații, pentru instituții cu infrastructura critica. <p>Dovedirea deținerii cunoștințelor necesare pentru desfășurarea activităților de mentenanță a echipamentelor HP se poate realiza doar prin prezentarea unei certificări emise de către producător. Din punctul de vedere al Autorității contractante este important ca persoana propusă pentru aceasta poziție sa aibă o experiență profesională generală de minim 10 ani. Deținerea de experiență profesională de minimum 5 ani pentru servicii de: instalare, configurare, administrare și suport tehnic pentru platforma hardware solicitată, asigura Autorității contractante certitudinea că experții ofertați își pot îndeplini cu succes sarcinile alocate.</p>	<p>Obligatoriu și semnat electronic</p>
<p>6. Expert infrastructură de rețea</p>	<p>1</p>	<p>Cerințe minime obligatorii:</p> <p>Calificare și abilități:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Studii superioare finalizate cu diploma de licență sau echivalent; • Deținerea de cunoștințe tehnice privind platformele de rețea de tip switch/routere/IP PBX, la standardele cerute de producătorul echipamentelor oferite, dovedite prin certificări de nivelul minim CCNP; • Cunoștințe în soluții ce folosesc protocoale de acces a serviciilor de directoare, dovedite prin prezentarea unei diplome/certificări; <p>Experiența profesională:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiență profesională generală de cel puțin 10 ani; • Experiență profesională specifică de 5 ani de zile, în activități de instalare și configurare echipamente de rețea (routere/switch/IP PBX/Cisco Call Manager). • Experiență profesională specifică dovedită prin participarea în minim două proiecte care au presupus activități de mentenanță pentru soluții de infrastructura de rețea de înaltă disponibilitate, pentru instituții cu infrastructura critica. <p>Expertul infrastructura de rețea este persoana care va asigura mentenanța echipamentelor de rețea si IP PBX din centrele de date cu echipamentele de tip desktop, prin rețelele de voce /date alocate sistemului integrat 112, pentru utilizatorii interni cât pentru utilizatorii din organizațiile implicate în procesul de preluare/prelucrare/gestionare apeluri și date (organizațiile cu atribuții specifice la nivel național).</p> <p>Acesta trebuie sa fie calificat să configureze echipamentele de rețea de tip switch/routere/IP PBX din care este formată infrastructura centrelor de date al SIA 112 precum și conexiunile WAN, să cunoască</p>	<p>Obligatoriu și semnat electronic</p>

		<p>principiile generale de best practice în domeniul infrastructurilor critice de importanta strategica, în vederea asigurării înaltei disponibilități ai sistemului.</p> <p>Din punctul de vedere al Autorității contractante este important ca persoana propusă pentru aceasta poziție să aibă o experiență profesională generală de minim 10 ani. Totodată, în vederea probării maturității profesionale a expertului, autoritatea contractanta consideră necesară deținerea unei experiențe specifice de cel puțin 5 ani în activități de mentenanță și configurare echipamente de rețea (switch/router/IP PBX).</p>	
7. Expert comunicații radio	1	<p>Cerințe minime obligatorii:</p> <p>Calificări și abilități:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Studii superioare finalizate cu diplomă de licență sau echivalent; • Cunoștințe la nivel avansat în domeniul rețelelor de comunicații radio dovedite prin diplome/certificări în domeniul comunicațiilor Microvawe MINI-LINK Ericsson; • Cunoștințe în soluții ce folosesc protocoale de acces a serviciilor de directoare, dovedite prin prezentarea unei diplome/certificări recunoscute la nivel național/internațional; <p>Experiența profesională:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiență profesională generală de cel puțin 10 ani • Experiență profesională specifică în activități de configurare și implementare infrastructuri de comunicații, de cel puțin 5 ani. • Experiență profesională specifică dovedită prin participarea în minim două proiecte care au presupus activități mentenanță pentru soluții de comunicații radio de back-up, pentru instituții cu infrastructura critica. <p>Sistemul implementat conține toate tipurile de comunicații: voce, date, VPN (Virtual Private Networking), radio. Prin intermediul acestora trebuie să se asigure și accesul securizat la datele confidențiale.</p> <p>Astfel, Autoritatea contractantă solicită pentru expertul propus dovedirea competențelor acestuia prin prezentarea certificărilor profesionale în domeniul rețelelor de comunicații radio din partea producătorului soluției disponibile în sistem.</p> <p>Pentru identificarea și eliminarea riscurilor potențiale, ce afectează securitatea infrastructurii de comunicații, activitatea de control permanent este vitală și vine în completarea activității de implementare, unde este necesar ca aspectele privind calitatea și securitatea să fie tratate în mod proactiv. În consecință va fi necesară și o experiență relevantă în ceea ce privește securitatea infrastructurilor de comunicații, dovedite prin certificări profesionale. Pentru mentenanța unei infrastructuri care să minimizeze riscurile de securitate și care să scadă costurile operaționale și de management al securității, precum și pentru implementarea unui serviciu de autentificare și autorizare configurat corespunzător și cu cerințele infrastructurilor de comunicații, expertul propus pentru această poziție trebuie să dețină cunoștințe în soluții ce folosesc protocoale de acces a serviciilor de directoare, dovedite prin prezentarea unei diplome/certificări. Din punctul de vedere al Autorității contractante este important ca persoana</p>	Obligatoriu și semnat electronic

		<p>propusă pentru aceasta poziție sa aibă o experiență profesională generală de minim 10 ani.</p> <p>De asemenea în vederea probării maturității profesionale a expertului, autoritatea contractanta consideră necesară deținerea unei experiențe specifice de cel puțin 5 ani în activități de configurare și mentenanță infrastructuri de comunicații radio.</p>	
8. Expert soluție backup	1	<p>Cerințe minime obligatorii:</p> <p>Calificare și abilități:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Studii superioare finalizate cu diploma de licență sau echivalent; • Deținerea de cunoștințe tehnice privind soluțiile de backup, dovedite prin certificări pe soluția HPE Data Protector recunoscute la nivel național/internațional; <p>Experiența profesionala:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiență profesională generală de cel puțin 10 ani • Experiență profesională specifică în activități de configurare și implementare soluție de back-up, de cel puțin 5 ani. • Experiență profesională specifică dovedită prin participarea în minim două proiecte care au presupus activități de mentenanță pentru soluții de infrastructura de back-up, pentru instituții cu infrastructura critica. <p>Activitățile de instalare hardware acoperă toate aspectele instalării echipamentelor de tip back-up pentru cele două locații prevăzute pentru implementarea proiectului de către Autoritatea contractantă, incluzând activități de evaluare a locațiilor și oferire de soluții concrete pentru instalarea efectivă a echipamentelor, precum și de întocmire a schemei de instalare. Dovedirea deținerii cunoștințelor necesare pentru desfășurarea activităților de instalare specifice echipamentelor oferite se poate realiza doar prin prezentarea unei certificări emise de către producătorul soluției de backup. Din punctul de vedere al Autorității contractante este important ca persoana propusă pentru această poziție sa aibă o experiență profesională generală de minim 10 ani. Deținerea de experiența profesională de minimum 5 ani pentru servicii de: instalare, configurare, administrare și suport tehnic pentru soluția de backup disponibilă în SIA112, asigura Autorității contractante certitudinea că experții ofertați își pot îndeplini cu succes sarcinile alocate.</p>	Obligatoriu și semnat electronic
9. Expert integrare și preluare date	1	<p>Cerințe minime obligatorii:</p> <p>Calificări și abilități:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Studii superioare finalizate cu diplomă de licență sau echivalent; • Cunoștințe în domeniul arhitecturilor informatice complexe orientate pe servicii dovedite prin diplome/certificări recunoscute la nivel național/ internațional; • Cunoștințe privind soluția de integrare oferita care sa ateste abilități de instalare, configurare, aplicare politici de securitate, dezvoltare de servicii web, API-uri, conectori etc. și integrarea cu alte componente, dovedite prin diplome/certificări de la producătorul soluției; <p>Experiența profesionala:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiență profesională generală de cel puțin 10 ani; 	

		<ul style="list-style-type: none"> • Experiență profesională specifică de cel puțin 5 ani în activități de proiectare, implementare, configurare de soluții integrare și preluare date; • Experiență profesională specifică dovedită prin participarea în minim un proiect care a presupus activități de activități de proiectare, implementare, configurare de soluții integrare și preluare date, pentru instituții cu infrastructură critică; • Experiență profesională de a menține soluțiile dezvoltate anterior și funcționale în sistem; <p>Expertul integrare și preluare date deține cunoștințele necesare în implementarea mecanismelor de integrare între componentele din cadrul sistemului informatic integrat și/ sau cu alte sisteme cu care sistemul 112 schimbă date să fie capabil de a adapta aceste integrări. Aceste mecanisme trebuie să fie în conformitate cu standardele de securitatea informației și a protocoalelor de transmitere de date, expertul având în sarcină de a colabora cu membrii echipei de dezvoltare și implementare în vederea proiectării, dezvoltării și implementării acestor mecanisme într-un mod coerent și urmărind cele mai bune practici în domeniu.</p> <p>În cadrul sistemului, în baza principiilor arhitecturale de tip SOA, se vor realiza mecanisme de integrare (furnizare/consum servicii web, conectori, API-uri, mesaje etc.) între componentele funcționale și/sau non-funcționale ale sistemului în vederea realizării schimburilor automate de informații asigurând astfel comportamentul integrat, unitar și asigurând medierea acestora în cadrul sistemului informatic al serviciului 112.</p> <p>O componentă importantă în desfășurarea activității autorității contractante este reprezentată de consultarea rapidă a unor sisteme și baze de date externe prin primirea și transmiterea rapidă în mod automat de date. Aceste activități trebuie realizate folosind parametrii specifici care relaționează pe baza unor mecanisme/algoritmi bine definiți. Pentru aceasta este necesar ca expertul propus să dovedească cunoștințe avansate referitoare la soluția de integrare și preluare folosită în prelucrarea datelor, demonstrate printr-un certificat profesional acordat de Carmenta producătorul soluției CoordCom componenta al sistemului informatic integrat al serviciului 112.</p> <p>Autoritatea contractantă consideră ca expertul propus trebuie să facă dovada experienței în configurarea și implementarea unei soluții folosite în prelucrare a datelor, atestând în acest mod corectitudinea și eficiența procesului de implementare.</p> <p>Din punctul de vedere al Autorității contractante, pentru dovedirea maturității profesionale a expertului, este important ca persoana propusă pentru această poziție să dețină o experiență profesională generală de minim 10 ani precum și experiență profesională specifică de natura celei solicitate.</p>	Obligatoriu și semnat electronic
10. Expert comunicații voce	1	<p>Cerințe minime obligatorii:</p> <p>Calificări și abilități:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Studii superioare finalizate cu diplomă de licență sau echivalent; 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Cunoștințe în domeniul rețelelor de comunicații voce dovedite prin diplome/certificări, superioare unui nivel de certificare de tip entry level, fundamentals, basic, associate, etc.; • Cunoștințe în soluții ce folosesc protocoale de acces a serviciilor de directoare, dovedite prin prezentarea unei diplome/certificări recunoscute la nivel național/internațional; <p>Experiența profesională:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiență profesională generală de cel puțin 10 ani • Experiență profesională specifică în activități de configurare și mentenanță a infrastructurii de comunicații voce, de cel puțin 5 ani. • Experiență profesională specifică dovedită prin participarea în minim două proiecte care au presupus activități de mentenanță pentru soluții de comunicații voce, pentru instituții cu infrastructura critică. <p>Sistemul conține comunicații de tip voce. Astfel, Autoritatea contractantă solicită pentru expertul propus dovedirea competențelor acestuia prin prezentarea certificărilor profesionale în domeniul rețelelor de comunicații de tip voce. Pentru identificarea și eliminarea riscurilor potențiale și generale ce afectează funcționarea infrastructurii de comunicații de tip voce, experiență și expertiza sunt extrem de importante. În activitatea de implementare este necesar ca aspectele privind calitatea și securitatea comunicațiilor de tip voce, indiferent de natura lor, să fie tratate în mod proactiv, fiind astfel necesară dovedirea capacităților expertului pentru supervizarea implementării acestor tipuri de comunicații prin certificări profesionale. Pentru crearea unei infrastructuri care să minimizeze riscurile de funcționare și care să ridice calitatea operațională la cotele necesare unui astfel de proiect, precum și pentru implementarea unui serviciu cu un înalt standard de disponibilitate și de satisfacție pentru cetățean, expertul propus pentru această poziție trebuie să dețină cunoștințe în soluții ce folosesc protocoale de comunicație de tip VOIP, SIP,SS7/SIGTRAN, etc. De asemenea în vederea probării maturității profesionale a expertului, autoritatea contractantă consideră absolut necesară deținerea unei experiențe generale de minim 10 ani și să fi fost implicat în minim două proiecte care au presupus activități de implementare și instruire pentru soluții de comunicații voce, pentru instituții cu infrastructura critică. Experiența specifică de cel puțin 5 ani în activități de configurare și implementare infrastructuri de comunicații voce asigură certitudinea implementării cu succes a proiectului.</p>	<p>Obligatoriu și semnat electronic</p>
--	---	---

Evaluarea ofertelor

Condițiile de evaluare sunt următoarele:

Propunerea financiară fără TVA - 40p

Corespunderea serviciilor oferite cu cerințele din caietul de sarcini - 30p.

Specialiștii ofertați dispun de calificarea necesară dovedită prin certificate recunoscute la nivel internațional – 20p.

Disponerea de acorduri/contracte/autorizații de la producător în prestarea serviciilor de suport al elementelor din care este format SIA112 - 10p.

Evaluarea financiară

Evaluarea propunerii financiare se efectuează la preț fără TVA utilizând următoarea formulă de calcul:

Scor financiar = (preț mediu * 40/ preț ofertat), în care :

- preț mediu este media aritmetica din ofertele considerate admisibile și conforme din punct de vedere tehnic.

Punctajul financiar total maxim ce poate fi acordat unei propunerii financiare este de 40 puncte;

- preț ofertat este prețul ofertei evaluate.

Evaluarea de corespundere la caietul de sarcini

Factori de evaluare	Scor	
	Calificativ	Scor
Oferta se încadrează în toate cerințele din caietul de sarcini și acoperă toate componentele software și hardware.	Foarte bine	30
Oferta nu corespunde la maxim 2 cerințe din caietul de sarcini.	Bine	20
Oferta nu corespunde la mai mult de 2 cerințe din caietul de sarcini.	Inacceptabil	0
Specialiștii ofertați dispun de calificarea necesară dovedită prin certificate recunoscute la nivel internațional	Foarte bine	20
Nu toți specialiștii ofertați dispun de calificarea necesară dovedită prin certificate recunoscute la nivel internațional	Inacceptabil	0
Disponerea de acorduri/contracte/autorizații de la producător în prestarea serviciilor de suport al elementelor din care este format	Foarte Bine	10
Nu dispune de cel puțin un acord/contract/autorizație de la	Inacceptabil	0

producător în prestarea serviciilor de suport al elementelor din care este format		
---	--	--

Grupul de lucru al Serviciului 112 va compara toate ofertele conform cerințelor pentru a determina oferta cea mai avantajoasă economic, în conformitate cu formularul metodologic de implementare a contractului, iar operatorul economic care acumulează cel mai mare scor este declarat câștigător.

	Punctaj maxim acordat	Ofertant 1 Scor	Ofertant 2 Scor	Ofertant 3 Scor
Criterii de evaluare				
I. Propunerea financiară fără TVA	40			
II. Corespunderea serviciilor oferite cu cerințele din caietul de sarcini	30			
III. Specialiștii ofertați dispun de calificarea necesară dovedită prin certificate recunoscute la nivel internațional	20			
IV. Disponibilitatea de acorduri/contracte/autorizații de la producător în prestarea serviciilor de suport al elementelor din care este format SIA112	10			
TOTAL punctaj	100			

La solicitarea autorității contractante, ofertantul va demonstra platforma informatică de interacțiune și urmărire a problemelor deschise într-o sesiune de demonstrare.

15. Tehnici și instrumente specifice de atribuire (dacă este cazul specificați dacă se va utiliza acordul-cadru, sistemul dinamic de achiziție sau licitația electronică): nu se aplică.
16. Condiții speciale de care depinde îndeplinirea contractului (indicați după caz): nu se aplică.
17. Criteriul de evaluare aplicat pentru adjudecarea contractului: oferta cea mai avantajoasă din punct de vedere economic
18. Termenul limită de depunere/deschidere a ofertelor:
 - până la: *[ora exactă]* Informația o găsiți în SIA RSAP
 - pe: *[data]* Informația o găsiți în SIA RSAP
19. Adresa la care trebuie transmise ofertele sau cererile de participare:

Ofertele sau cererile de participare vor fi depuse electronic prin intermediul SIA RSAP
20. Termenul de valabilitate a ofertelor: 60 zile.
21. Locul deschiderii ofertelor: SIA RSAP

Ofertele întârziate vor fi respinse.

22. Persoanele autorizate să asiste la deschiderea ofertelor:
Ofertanții sau reprezentanții acestora au dreptul să participe la deschiderea ofertelor, cu excepția cazului când ofertele au fost depuse prin SIA "RSAP".
23. Limba sau limbile în care trebuie redactate ofertele sau cererile de participare: Limba română
24. Respectivul contract se referă la un proiect și/sau program finanțat din fonduri ale Uniunii Europene: nu se aplică.
25. Denumirea și adresa organismului competent de soluționare a contestațiilor:
Agenția Națională pentru Soluționarea Contestațiilor
Adresa: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr.124 (et.4), MD 2001;
Tel/Fax/email: 022-820 652, 022 820-651, contestatii@ansc.md
26. Data (datele) și referința (referințele) publicărilor anterioare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene privind contractul (contractele) la care se referă anunțul respective (dacă este cazul): nu se aplică
27. În cazul achizițiilor periodice, calendarul estimat pentru publicarea anunțurilor viitoare: nu se aplică
28. Data publicării anunțului de intenție sau, după caz, precizarea că nu a fost publicat un astfel de anunț:
29. Data transmiterii spre publicare a anunțului de participare: Conform SIA RSAP
30. În cadrul procedurii de achiziție publică se va utiliza/accepta:
- | Denumirea instrumentului electronic | Se va utiliza/accepta sau nu |
|--|------------------------------|
| depunerea electronică a ofertelor sau a cererilor de participare | Se acceptă |
| sistemul de comenzi electronice | Nu se acceptă |
| facturarea electronică | Se acceptă |
| plățile electronice | Se acceptă |
31. Contractul intră sub incidența Acordului privind achizițiile guvernamentale al Organizației Mondiale a Comerțului (numai în cazul anunțurilor transmise spre publicare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene): nu se aplică.

Conducătorul grupului de lucru: **Constantin GORINCIOI** _____ **L.Ș.**

Anexă nr. 1 la anunțul de participare

Caiet de sarcini pentru suportul tehnic al SIA112

I. Cadrul Legal: Acte normative.

Sistemul Informațional Automatizat 112(SIA112) este un sistem informatic destinat primirii, procesării și transmiterii apelurilor de urgență către serviciile specializate de urgență(SSU). SIA112 formează registrul de stat RS112 și păstrează înregistrările vocale a apelurilor și datele aferente cazurilor de urgență.

Baza juridico-normativă include legislația națională în vigoare, convențiile și tratatele internaționale, la care R. Moldova este parte și constă din:

- ✓ Constituție Republicii Moldova;
- ✓ Legea nr.174 din 25 iulie 2014, cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112;
- ✓ Legea nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007 cu privire la comunicațiile electronice;
- ✓ Legea Nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- ✓ H.G. nr .241 din 3 martie 2016, cu privire la aprobarea Programului național privind implementarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112;
- ✓ H.G. nr .242 din 3 martie 2016, cu privire la aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea Comitetului coordonator interdepartamental pentru asigurarea interacțiunii dintre Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 și serviciile specializate de urgență;
- ✓ H.G. nr.243 din 3 martie 2016, cu privire la crearea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112;
- ✓ H.G. nr.244 din 3 martie 2016, cu privire la aprobarea Conceptului tehnic al Sistemului informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112;
- ✓ H.G. nr.1207 din 05.12.2018, pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului de stat format de Sistemul informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112;
- ✓ Hotărâre nr. 30 din 22.12.2016 privind aprobarea Condițiilor tehnice, juridice și organizatorico-economice referitoare la realizarea comunicațiilor electronice către/de la Serviciul 112;
- ✓ Hotărâre nr. 31 din 22.12.2016 cu privire la aprobarea Condițiilor tehnice de transmitere a informației de localizare primară în cazul apelurilor la numărul unic de urgență 112;
- ✓ Hotărâre nr. 32 din 22.12.2016 cu privire la aprobarea Procedurilor și limitelor tehnice pentru reducerea apelării abuzive, a alertării false și a apelurilor involuntare către Serviciul 112;
- ✓ Directiva 98/10/EC, care stipulează garantarea apelării gratuite a serviciilor de urgență prin intermediul numărului 112;

- ✓ Directiva 2002/22/EC (cunoscută ca Directiva Serviciului Universal), care oferă drepturi legate de utilizarea serviciului universal în rețelele de comunicații electronice și stipulează obligația statelor membre ale UE de a asigura localizarea apelurilor de urgență, pentru a permite găsirea în timp util a victimelor;

II. Obiectiv

Proiectul are drept scop de a achiziționa servicii de suport profesionale în domeniul sistemelor informaționale, ce vor asigura înalta disponibilitate a SIA112 și, corespunzător, a accesului continuu la serviciile de urgență a populației. Serviciile achiziționate constau din următoarele componente:

Componenta	Descrierea
Servicii de Suport Tehnic al SIA112	Serviciile date includ: <ol style="list-style-type: none"> 1. Depanarea incidentelor ce duc la disfuncționalitatea sistemului sau degradarea performanțelor. 2. Oferirea de soluții temporare pentru problemele ce necesită mai mult timp pentru soluționarea lor. 3. Aplicarea actualizărilor de corecții a componentelor SIA112. 4. Asigurarea bazei pieselor de schimb pentru componentele infrastructurii fizice al centrului de date: server, router/switch, firewall, storage, sistem de climatizare, alimentare cu energie electrică(UPS) și generator disel. 5. Executarea lucrărilor de întreținere periodică a echipamentelor de climatizare, alimentare cu energie electrică(UPS) și generator disel.

III. Descrierea generală a sistemului

Descrierea la nivel arhitectural și funcțional a sistemului este în documentația corespunzătoare. În documentul dat este prezentată conceptul tehnic al sistemului și interacțiunea cu sistemele externe.

SIA112 este compus din 2 centre de date si are o arhitectura redundată atât la nivel de centru de date cât și între centrele de date. Sistemul a fost proiectat să asigure o disponibilitate de 99,999%.

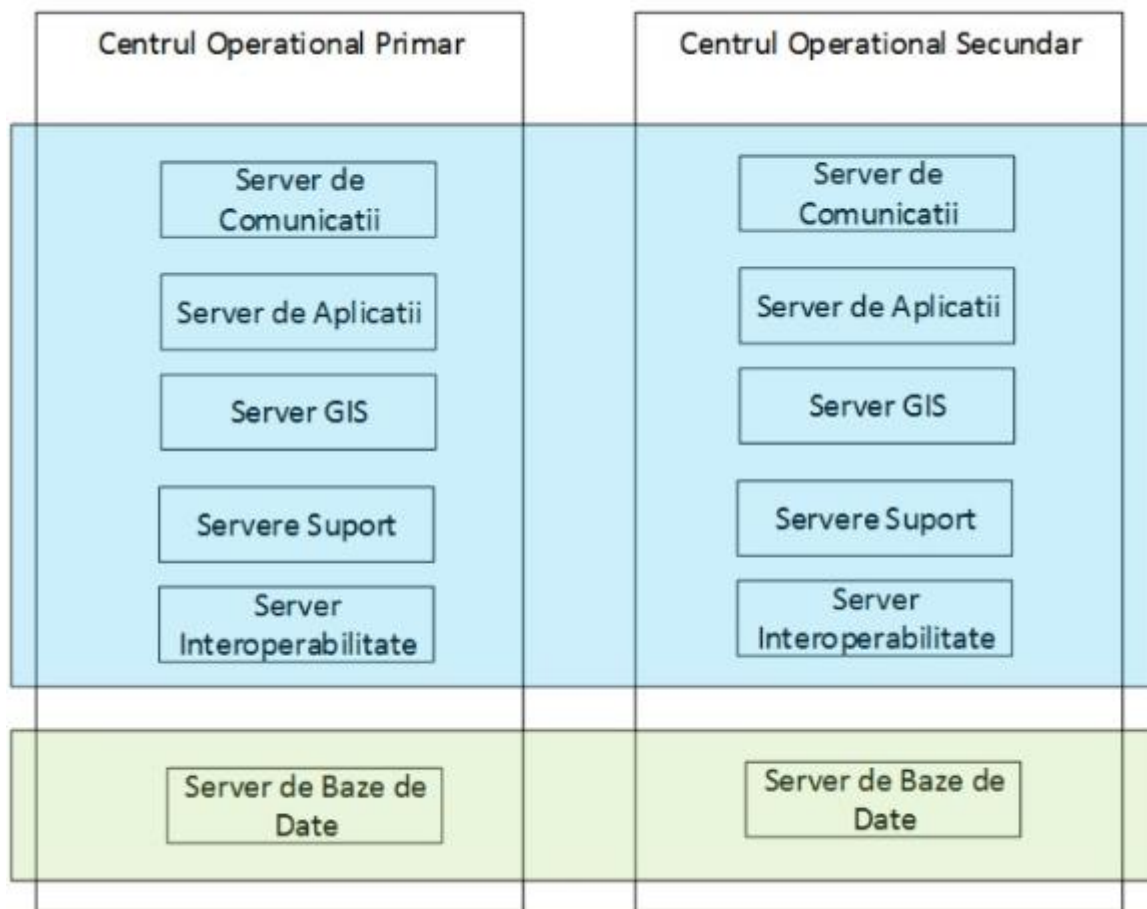


Fig.1 Arhitectura generală al SIA 112

SIA112 la nivel de fiecare centru de date constă din:

- ✓ Servere de comunicații – Servere ce asigură comunicațiile telefonice și TETRA;
- ✓ Servere de aplicații – Servere ce asigură funcționarea aplicației CoordCom;
- ✓ Servere GIS – Server ce asigură sistemul informațional geospațial;
- ✓ Server interoperabilitate – Server se asigură interacțiunea cu sistemele externe;
- ✓ Sever Baze de Date;
- ✓ Servere Suport – Servere ce asigură funcționarea sistemelor auxiliare, de formare a rețelei corporative, servere de securitate.

La nivel funcțional SIA112 are următoarele caracteristici generale:

- A.** Conturul funcțional privind interacțiunea informațională a tuturor componentelor SIA al Serviciului 112 „Administrarea și monitorizarea acțiunilor participanților la SIA al Serviciului 112” reprezintă un sistem integrat de control și monitorizare privind formarea și utilizarea resursei informaționale a Serviciului 112 în domeniul evidenței tuturor apelurilor de urgență și a solicitărilor de intervenție din partea Serviciului 112, precum și a rezultatelor privind reacționarea și intervențiile serviciilor specializate de urgență.

Acest contur include următoarele funcții:

- 1) asigurarea integrității logice a SIA al Serviciului 112;
- 2) administrarea bazelor de date ale SIA al Serviciului 112;
- 3) delimitarea drepturilor de acces pentru utilizatori, gestionarea sistemului de parole;
- 4) asigurarea securității, protecției și păstrării informației în sistem conform standardelor internaționale SM ISO/CEI 27002 „Tehnologii informaționale. Cod de bună practică pentru

managementul securității informaționale” și SM ISO/CEI 15408 „Tehnologii Informaționale. Tehnici de securitate. Criterii de evaluare pentru securitatea tehnologiei informației”;

5) asigurarea respectării cerințelor SIA al Serviciului 112 privind protecția datelor cu caracter personal.

B. Conturul funcțional „Înregistrarea apelurilor de urgență” include următoarele funcții:

- 1) recepționarea, înregistrarea și prelucrarea apelurilor de urgență primite la numărul „112”;
- 2) filtrarea apelurilor primite (în scopul identificării apelurilor false sau abuzive), direcționarea acestora în regim automat către operatorii Centrului de preluare a apelurilor de urgență al Serviciului 112;
- 3) înregistrarea audio a convorbirilor telefonice;
- 4) recepționarea, înregistrarea și prelucrarea mesajelor primite;
- 5) recepționarea, înregistrarea și prelucrarea înștiințărilor primite prin intermediul sistemelor de supraveghere video, sistemelor pentru apeluri de urgență E-call sau prin intermediul sistemelor de alertă sau alarmă;
- 6) transmiterea solicitărilor de intervenție, ce includ fișele apelurilor/mesajelor de urgență prelucrate, către dispeceratele corespunzătoare ale serviciilor specializate de urgență;
- 7) schimbul de informații dintre locul de lucru automatizat al dispeceratului serviciilor specializate de urgență și al operatorului Serviciului 112 în scopul obținerii datelor suplimentare despre situațiile de urgență și rezultatele reacționării acestora.

Acest contur funcțional cuprinde funcțiile privind recepționarea, înregistrarea și prelucrarea oricăror înștiințări sau solicitări de ajutor în caz de pericol pentru viața sau sănătatea populației, ordinea publică, integritatea proprietății sau a mediului efectuate la numărul 112, precum și prin intermediul altor mijloace de comunicații electronice. Informația privind apelul de urgență se înregistrează de către operatorul Centrului de preluare a apelurilor de urgență al Serviciului 112 în fișa apelului de urgență, care apare și pe ecranul operatorului dispeceratului serviciilor specializate de urgență. Totodată, operatorul dispeceratului serviciilor specializate de urgență ascultă convorbirea dintre operatorul Serviciului 112 și apelant. O parte din informații sânt înregistrate de către SIA al Serviciului 112 în mod automat, spre exemplu informația cu privire la localizarea geografică a terminalului apelantului de la care a fost efectuat apelul, datele cu privire la posesorul acestuia. După transmiterea fișei apelului către serviciul specializat de urgență, operatorul Serviciului 112 recepționează de la acesta informația suplimentară cu privire la evenimente și rezultatele intervenției.

C. Conturul funcțional „Suportul informațional pentru adoptarea deciziilor” include următoarele funcții:

- 1) alegerea scenariului (acțiunilor operatorului Serviciului 112) în corespundere cu parametrii situației de urgență, introduși în fișa apelului de urgență;
- 2) crearea scenariilor tipice și includerea lor în interfața de utilizator a operatorului;
- 3) determinarea automatizată a serviciului specializat de urgență necesar pentru intervenție, căruia, ulterior, i se va redirecționa solicitarea de intervenție la apelul sau mesajul de urgență;
- 4) verificarea faptului dacă apelurile recepționate se referă la aceeași situație de urgență;
- 5) asigurarea funcționalității listei situațiilor de urgență – căutarea în funcție de caracteristici, atribute, precum și sortarea, imprimarea, căutarea după cuvântul-cheie și indiciul contextual;
- 6) crearea și actualizarea ghidurilor și a clasificatoarelor, inclusiv a listei serviciilor specializate de urgență și a subdiviziunilor acestora, a obiectelor de importanță socială, a obiectelor de risc sporit;
- 7) recepționarea și evidența informației provenite de la alte sisteme informaționale;
- 8) controlul prezentării informației de către serviciile specializate de urgență cu privire la faptul reacționării la solicitările de intervenție transmise de către operatorul Centrului de preluare a apelurilor de urgență al Serviciului 112.

D. Conturul funcțional „Suportul geoinformațional de adoptare a deciziilor” include funcțiile subsistemului geoinformațional, care asigură reflectarea operativă, în baza hârtiilor electronice, a obiectelor și informațiilor.

Acest contur include următoarele funcții:

- 1) evidența coordonatelor spațiale privind localizarea terminalului apelantului sau a altui dispozitiv, în baza informației primite de la furnizorii de rețele sau servicii de comunicații electronice;
- 2) posibilitatea de a identifica pe hartă locul producerii situației de urgență și de a localiza apelantul conform adresei, precum și de a naviga după hartă;
- 3) evidența hărților electronice conform nivelurilor tematice: natural-geografic, sociodemografic, economic conform planului de adrese, comunicațiilor inginerești (inclusiv conductele de gaze, de apă, linii electrice) etc., care conțin diverse trăsături caracteristice ale zonei deservite;
- 4) posibilitatea trasării punctelor pe hartă, cu determinarea coordonatelor și adresei punctului, precum și crearea traseului.

Funcțiile suportului geoinformațional oferă posibilitatea de a reflecta situația de urgență pe harta electronică, de a soluționa problemele ce țin de localizare (determinarea coordonatelor sau căutarea și poziționarea obiectelor conform adresei), precum și de a crea interpelări ținând cont de poziționarea obiectelor în spațiu, de a determina caracteristicile obiectelor în raza dată, de a modela situații complexe. La înregistrarea pe hartă a apelului cu privire la situația de urgență, apare informația despre regiunea în care s-a produs incidentul și despre toate obiectele aflate în zona respectivă.

E. Conturul funcțional „Monitorizarea activității echipamentului tehnic” include următoarele funcții:

- 1) înregistrarea și prelucrarea semnalelor sistemelor de monitorizare, care urmăresc starea obiectelor infrastructurii tehnice:
 - a) întreruperea alimentației cu energie electrică (de la rețeaua electrică de bază sau de la sursele de energie electrică de rezervă);
 - b) defectarea echipamentului stațiilor de lucru;
 - c) deconectarea de la sursa de alimentare cu energie electrică a serverelor;
 - d) defectarea liniilor de comunicații;
 - e) defectarea echipamentului serverului și a sistemelor de ventilare și condiționare;
- 2) transmiterea semnalului prelucrat conform competenței de serviciu în cadrul Serviciului 112, în concordanță cu prevederile instrucțiunilor interne ale Serviciului 112;

La nivel de infrastructură sistemul are următoarea arhitectură:

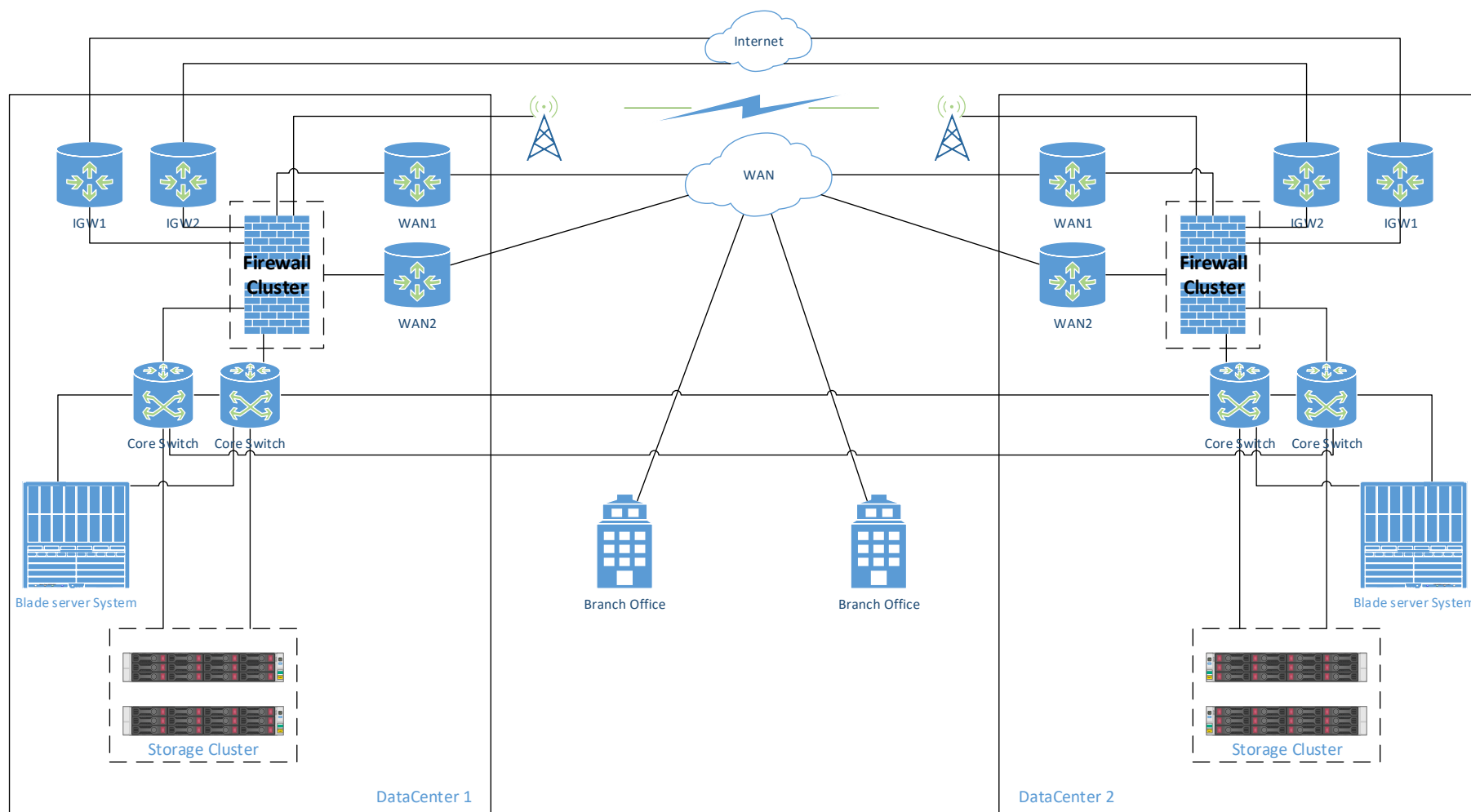


Fig. 1. Arquitectura la nivel de centre de date

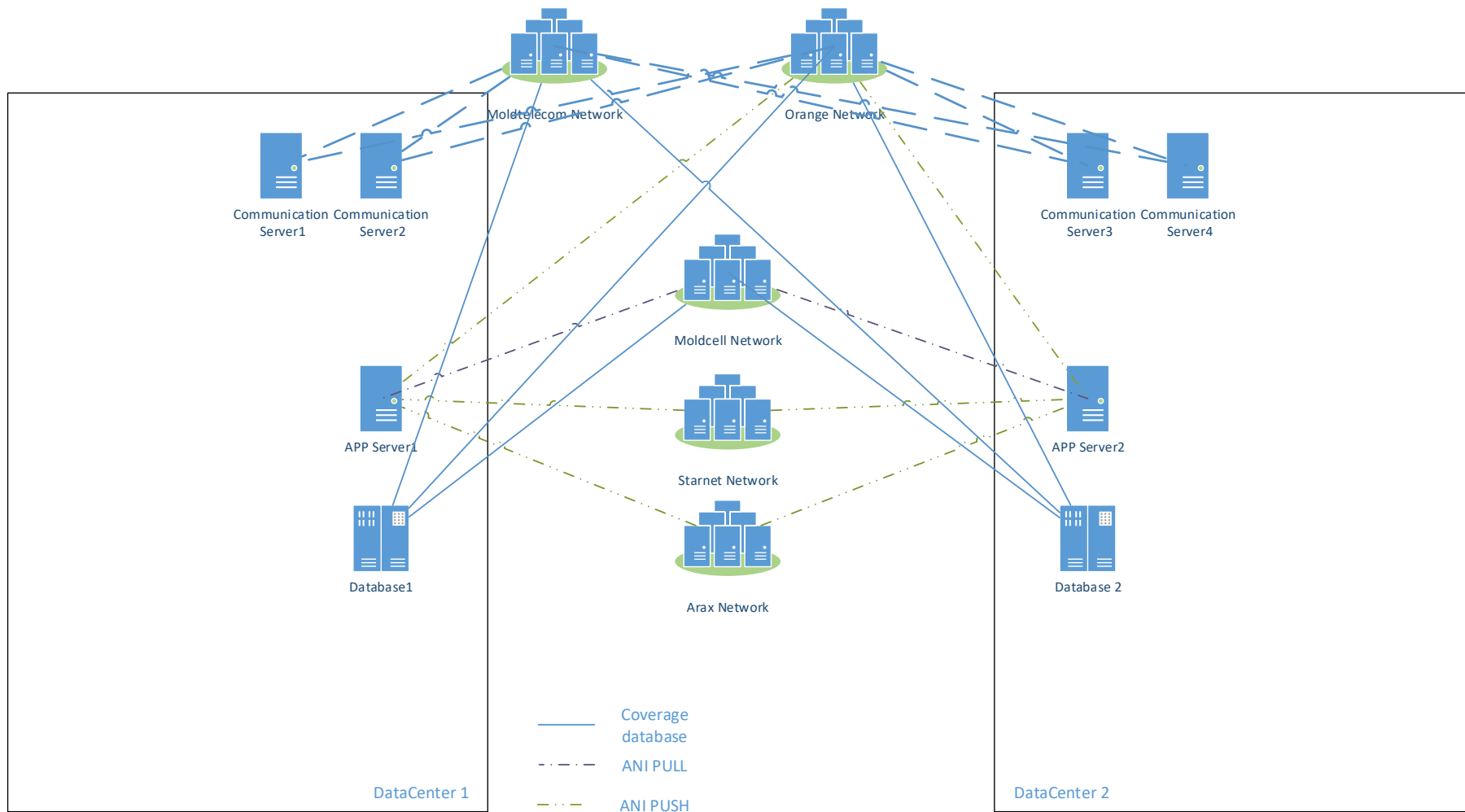


Fig.2 Arhitectura la nivel de interconectare și schimb de date cu furnizorii de servicii telecomunicații.

Infrastructura reprezintă două centre de date ce asigură redundanța la nivelul fiecărei componente a centrului de date cât și a centrului de date integral.

Mai jos este prezentată lista echipamentelor și componentelor software din care este compus sistemul:

Tabelul 1

Part №	Denumire	Unit	Anul de începere suport
CXE Servers	Comunicatii		2021
719064-B21	HPE ProLiant DL380 Gen9 8SFF Configure-to-order Server	4	
719064-B21	HP ProLiant DL380 Gen9 8SFF Europe-Multilingual Localization Conf	4	
817937-L21	HPE DL380 Gen9 Intel Xeon E5-2640v4 (2.4GHz_10-core_25MB_90W) FIO	4	
805347-B21	HP 8GB (1x8GB) Single Rank x8 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered M	8	
805347-B21	HP 8GB (1x8GB) Single Rank x8 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered F	8	
872374-B21	HPE 400GB SAS 12G Mixed Use SFF (2.5in) SC 3yr Wty Digitally Sign	8	
822555-B21	FACTORY INTEGRATED	8	
749974-B21	HP Smart Array P440ar_2GB FBWC 12Gb 2-ports Int FIO SAS Controlle	4	
779799-B21	HPE Ethernet 10Gb 2-port 546FLR-SFP+ Adapter	4	
779799-B21	HP Ethernet 10Gb 2-port 546FLR-SFP+ Adapter	4	
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 Kit	4	
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 FIO Kit	4	
733660-B21	HP 2U Small Form Factor Easy Install Rail Kit	4	
733660-B21	HP 2U Small Form Factor Easy Install Rail Kit	4	
720478-B21	HPE 500W Flex Slot Platinum Hot Plug Power Supply Kit	8	
720478-B21	HPE 500W Flex Slot Platinum Hot Plug Power Supply Kit	8	
339778-B21	HP RAID 1 Drive 1 FIO Setting	4	
755997-A41	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard FIO Not Pre-installed E	4	
E6U59ABE	HPE iLO Advanced including 1yr 24x7 Technical Support and Updates	4	
E6U59ABE	HP iLO Advanced including 1yr 24x7 Technical Support and Updates	4	
H7J32A3	HPE 3Y Foundation Care NBD SVC	1	
H7J32A3	HP iLO AdvPack NonBL SW Support	4	
H7J32A3	HP ProLiant DL380 Gen9 Support	4	
HA113A1	HPE Installation SVC	1	
HA113A1	HPE 300 Series Installation Service	4	
JG081C	HPE FlexNetwork X240 10G SFP+ to SFP+ 5m Direct Attach Copper Cab	8	
DIALOGIC	Comunicatii		2020
DIALOGIC83202	CG 6565E/32-2L/4TE, media processing board (2RJ-45s)	4	

DIALOGIC83210	TX 5020E/16 std links/full stack; SIGTRAN	4	
Topex/Motorola	Comunicatii TETRA		2020
	Radiogateway Topex	2	
	Statii TETRA MTM5400	8	
COORDCOM PRODUCTION SYSTEM	Managementul cazurilor de urgență		2020
C.FAL1260021	CoordCom Customer Commercial 6.5 Basic	1	
C.FAL1047161/1	CoordCom Customer Commercial Call Taking	38	
C.FAL1240814	CoordCom Customer Commercial Detailed Call Information Capture	38	
C.FAL1047177/1	CoordCom Customer Commercial Basic Mobile Location	38	
C.FAL1260020	CoordCom Customer Commercial Advanced Mobile Location	38	
C.FAL1260000	CoordCom Customer Commercial eCall	38	
C.FAL1047163/1	CoordCom Customer Commercial Basic Dispatch Management	40	
C.FAL1047179/2	CoordCom Customer Commercial Advanced Resource Management	40	
C.FAL1260002	CoordCom Customer Commercial Case Playback	10	
C.FAL1240034/1	CoordCom Customer Commercial Staff Member Management	500	
C.FAL1047164/1	CoordCom Customer Commercial Automatic Alarm	38	
C.FAL1047166/1	CoordCom Customer Commercial Business Administration	8	
C.FAL1047167/1	CoordCom Customer Commercial Integrated Voice	78	
C.FAL1047169/2	CoordCom Customer Commercial Voice Recording	78	
C.FAL1047170/2	CoordCom Customer Commercial Voice Response	38	
C.FAL1047173/2	CoordCom Customer Commercial AVLS Positioning	800	
C.FAL1240494/1	CoordCom Customer Commercial Mass Alert Enabled Contacts	200	
C.FAL1240813	CoordCom Customer Commercial Omni-Data Exchange Service (ODES)	600	
C.FAL1047184/1	CoordCom Customer Commercial Redundant System Location	1	
C.FAL1240495/1	CoordCom Customer Commercial Case Collaboration Management	78	
C.FAL1047180/1	CoordCom Customer Commercial Traffic Monitor	6	
C.FAL1047171/1	CoordCom Customer Commercial Map Manager	1	
C.FAL1047174/1	CoordCom Customer Commercial ISUP Interface	1	
C.FAL1047183/1	CoordCom Customer Commercial High Availability Package 2	1	

COORDCOM TRAINING SYSTEM	Managementul cazurilor de urgență		2020
5/C.FAL1260021	CoordCom Customer Test Lab 6.5 Basic	1	
5/C.FAL1047161/1	CoordCom Customer Test Lab Call Taking	30	
5/C.FAL1240814	CoordCom Customer Test Lab Detailed Call Information Capture	30	
5/C.FAL1047177/1	CoordCom Customer Test Lab Basic Mobile Location	30	
5/C.FAL1260020	CoordCom Customer Test Lab Advanced Mobile Location	30	
5/C.FAL1260000	CoordCom Customer Test Lab eCall	30	
5/C.FAL1047163/1	CoordCom Customer Test Lab Basic Dispatch Management	30	
5/C.FAL1047179/2	CoordCom Customer Test Lab Advanced Resource Management	30	
5/C.FAL1260002	CoordCom Customer Test Lab Case Playback	30	
5/C.FAL1240034/1	CoordCom Customer Test Lab Staff Member Management	500	
5/C.FAL1047164/1	CoordCom Customer Test Lab Automatic Alarm	30	
5/C.FAL1047166/1	CoordCom Customer Test Lab Business Administration	30	
5/C.FAL1047167/1	CoordCom Customer Test Lab Integrated Voice	30	
5/C.FAL1047169/2	CoordCom Customer Test Lab Voice Recording	30	
5/C.FAL1047170/2	CoordCom Customer Test Lab Voice Response	30	
5/C.FAL1047173/2	CoordCom Customer Test Lab AVLS Positioning	500	
5/C.FAL1240494/1	CoordCom Customer Test Lab Mass Alert Enabled Contacts	200	
5/C.FAL1240813	CoordCom Customer Test Lab Omni-Data Exchange Service (ODES)	300	
5/C.FAL1240495/1	CoordCom Customer Test Lab Case Collaboration Management	30	
5/C.FAL1047176/1	CoordCom Customer Test Lab Education Module	30	
5/C.FAL1047171/1	CoordCom Customer Test Lab Map Manager	1	
5/C.FAL1047174/1	CoordCom Customer Test Lab ISUP Interface	1	
5/C.FAL1047180/1	CoordCom Customer Test Lab Traffic Monitor	1	
ResQMap Production	Platforma informațional-geografică		2020
C.FAL1260022	ResQMap Customer Commercial 4.3 Basic	1	
RQC231	ResQMap Customer Commercial Case Management	78	
RQC105	ResQMap Customer Commercial Resource View	40	
RQC110	ResQMap Customer Commercial Resource Routing	40	
RQC125	ResQMap Customer Commercial Preparedness	40	
RQC135	ResQMap Customer Commercial Mobile Locator	78	

RQC155	ResQMap WebView Customer Commercial	20	
RQC156	ResQMap WebView Customer Commercial Coverage Planning	20	
RQC180	ResQMap Customer Commercial Record & Playback	10	
RQC200	ResQMap Customer Commercial Coverage Planning	10	
RQS122	ResQMap Customer Commercial Redundant Server Location	1	
RESQMAP TRAINING SYSTEM	Platforma informațional-geografică		2020
5C/FAL1260022	ResQMap Customer Test Lab 4.3 Basic	1	
5/RQC231	ResQMap Customer Test Lab Case Management	30	
5/RQC105	ResQMap Customer Test Lab Resource View	30	
5/RQC110	ResQMap Customer Test Lab Resource Routing	30	
5/RQC125	ResQMap Customer Test Lab Preparedness	30	
5/RQC135	ResQMap Customer Test Lab Mobile Locator	30	
5/RQC155	ResQMap WebView Customer Test Lab	30	
5/RQC156	ResQMap WebView Customer Test Lab Coverage Planning	30	
5/RQC180	ResQMap Customer Test Lab Record & Playback	3	
5/RQC200	ResQMap Customer Test Lab Coverage Planning	10	
5/RQC220	ResQMap Customer Test Lab API Runtime	10	
5/RQSDK100	ResQMap Customer Test Lab API	1	
VMWARE	Sistemul de Virtualizare		2021
P9U41AAE	VMware vCenter Server Standard for vSphere (per Instance) 3yr E-L	2	
BD710A	VMware vSphere Standard 1 Processor Software	32	
BIGFIX	Sistem de Securitate		2020
DOHSILL	IBM BigFix Lifecycle Client Device License + SW Subscription & Support 12 Months	145	
DOHSZLL	IBM BigFix Compliance Client Device License + SW Subscription & Support 12 Months	145	
DOHSMLL	IBM BigFix Inventory Client Device License + SW Subscription & Support 12 Months	145	
D11VULL	IBM BigFix Lifecycle Managed Virtual Server Lic + SW Subscription & Support 12 Months	5	

D11U9LL	IBM BigFix Compliance Managed Virtual Server Lic + SW Subscription & Support 12 Months	5	
D11TPLL	IBM BigFix Inventory Managed Virtual Server Lic + SW Subscription & Support 12 Months	5	
ENOTWWEAX	Enterprise Security for Endpoints Light- Multi-Language	145	
QRADAR SERVERS	Sistemul de Audit		2021
767032-B21	HPE ProLiant DL380 Gen9 24SFF Configure-to-order Server	2	
767032-B21	HP ProLiant DL380 Gen9 24SFF Europe-Multilingual Localization Con	2	
817943-L21	HPE DL380 Gen9 Intel Xeon E5-2650v4 (2.2GHz_12-core_30MB_105W) FI	2	
817943-B21	HPE DL380 Gen9 Intel Xeon E5-2650v4 (2.2GHz_12-core_30MB_105W) Pr	2	
817943-B21	HPE DL380 Gen9 Intel Xeon E5-2650v4 (2.2GHz_12-core_30MB_105W) FI	2	
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32	
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32	
765464-B21	HPE 1TB SAS 12G Midline 7.2K SFF (2.5in) SC 1yr Wty 512e HDD	20	
765464-B21	HP 1TB 12G SAS 7.2K rpm SFF (2.5-inch) SC 512e 1yr Warranty Hard	20	
749974-B21	HP Smart Array P440ar_2GB FBWC 12Gb 2-ports Int FIO SAS Controlle	2	
727250-B21	HP 12Gb SAS Expander Card with Cables for DL380 Gen9	2	
727250-B21	HP 12Gb SAS Expander Card with Cables for DL380 Gen9	2	
779799-B21	HPE Ethernet 10Gb 2-port 546FLR-SFP+ Adapter	2	
779799-B21	HP Ethernet 10Gb 2-port 546FLR-SFP+ Adapter	2	
733660-B21	HP 2U Small Form Factor Easy Install Rail Kit	2	
733660-B21	HP 2U Small Form Factor Easy Install Rail Kit	2	
720478-B21	HPE 500W Flex Slot Platinum Hot Plug Power Supply Kit	4	
720478-B21	HPE 500W Flex Slot Platinum Hot Plug Power Supply Kit	4	
339779-B21	HP RAID 5 Drive 1 FIO Setting	2	
E6U59ABE	HPE iLO Advanced including 1yr 24x7 Technical Support and Updates	2	
E6U59ABE	HP iLO Advanced including 1yr 24x7 Technical Support and Updates	2	
H7J32A3	HPE 3Y Foundation Care NBD SVC	1	
H7J32A3	HP iLO AdvPack NonBL SW Support	2	
H7J32A3	HP ProLiant DL380 Gen9 Support	2	
HA113A1	HPE Installation SVC	1	
HA113A1	HPE 300 Series Installation Service	2	

JG081C	HPE FlexNetwork X240 10G SFP+ to SFP+ 5m Direct Attach Copper Cab	4	
QRADAR	Sistemul de Audit		2020
D1RNCLL	IBM QRadar Software Install License + SW Subscription & Support 12 Months	2	
D1RSOLL	IBM QRadar High Availability Software Install License + SW Subscription & Support 12 Months	1	
D1S2JLL	IBM QRadar Software Node Install License + SW Subscription & Support 12 Months	2	
D1RP3LL	IBM QRadar Event Capacity 2.5K Events Per Second License + SW Subscription & Support 12 Months	1	
BASE SERVERS	Sistemul de Procesare si Echipamente de Conectare, extensie Core		2021
681844-B21	HPE BLc7000 Configure-to-order Platinum Enclosure with ROHS Trial	2	
E5Y41A	HPE OneView including 3yr 24x7 Support Enclosure FIO Bundle 16-se	2	
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	4	
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	4	
819838-L21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	4	
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) Pro	4	
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	4	
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32	
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32	
872374-B21	HPE 400GB SAS 12G Mixed Use SFF (2.5in) SC 3yr Wty Digitally Sign	8	
822555-B21	FACTORY INTEGRATED	8	
766491-B21	HPE FlexFabric 10Gb 2-port 536FLB FIO Adapter	4	
761871-B21	HP Smart Array P244br_1GB FBWC 12Gb 2-ports Int FIO SAS Controlle	4	
710608-B21	HPE QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	4	
710608-B21	HP QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	4	
875317-B21	HPE 150GB SATA 6G Read Intensive M.2 2280 3yr Wty Digitally Sign	4	
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 Kit	4	
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 FIO Kit	4	
339778-B21	HP RAID 1 Drive 1 FIO Setting	4	
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	4	

813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	4	
819838-L21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	4	
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) Pro	4	
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	4	
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32	
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32	
872374-B21	HPE 400GB SAS 12G Mixed Use SFF (2.5in) SC 3yr Wty Digitally Sign	8	
822555-B21	FACTORY INTEGRATED	8	
766491-B21	HPE FlexFabric 10Gb 2-port 536FLB FIO Adapter	4	
761871-B21	HP Smart Array P244br_1GB FBWC 12Gb 2-ports Int FIO SAS Controlle	4	
710608-B21	HPE QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	4	
710608-B21	HP QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	4	
875317-B21	HPE 150GB SATA 6G Read Intensive M.2 2280 3yr Wty Digitally Sign	4	
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 Kit	4	
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 FIO Kit	4	
339778-B21	HP RAID 1 Drive 1 FIO Setting	4	
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	8	
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	8	
819838-L21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	8	
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) Pro	8	
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	8	
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	64	
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	64	
872374-B21	HPE 400GB SAS 12G Mixed Use SFF (2.5in) SC 3yr Wty Digitally Sign	16	
822555-B21	FACTORY INTEGRATED	16	
766491-B21	HPE FlexFabric 10Gb 2-port 536FLB FIO Adapter	8	
761871-B21	HP Smart Array P244br_1GB FBWC 12Gb 2-ports Int FIO SAS Controlle	8	
710608-B21	HPE QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	8	
710608-B21	HP QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	8	
875317-B21	HPE 150GB SATA 6G Read Intensive M.2 2280 3yr Wty Digitally Sign	8	
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 Kit	8	
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 FIO Kit	8	

339778-B21	HP RAID 1 Drive 1 FIO Setting	8	
C8S46A	Brocade 16Gb_28 SAN Switch for BladeSystem c-Class	4	
C8S46A	Brocade 16Gb_28 SAN Switch for BladeSystem Factory Integrated c-C	4	
641146-B21	HP Cisco B22HP Fabric Extender for BladeSystem c-Class	4	
641146-B21	HP Cisco B22HP Fabric Extender for BladeSystem c-Class	4	
QK734A	HPE Premier Flex LC_LC Multi-mode OM4 2 fiber 5m Cable	48	
QK734A	Factory Integrated	48	
QK724A	HPE B-series 16Gb SFP+ Short Wave Transceiver	48	
QK724A	Factory Integrated	48	
733459-B21	HPE 2650W Performance Platinum Hot Plug Power Supply Kit	12	
733459-B21	HPE 2650W Performance Platinum Hot Plug Power Supply Kit	12	
412140-B21	HP BLc7000 Enclosure HP Single Active Cool Fan Option Kit	12	
412140-B21	HP BLc7000 Enclosure HP Single Active Cool Fan Option Kit	12	
677595-B21	HPE BLc7000 Single Phase FIO Intelligent Power Module	2	
H7J32A3	HPE 3Y Foundation Care NBD SVC	1	
H7J32A3	HP c7000 Enclosure Support	2	
H7J32A3	Brocade 4_12 and 4_24 SAN Switch Supp	4	
H7J32A3	HP BL460c Gen9 Server Blade Support	16	
HA113A1	HPE Installation SVC	1	
HA113A1	HP Startup BladeSystem c7000 Infrast SVC	2	
STORAGE	Dispozitiv de Stocare		2021
K2Q36B	HPE 3PAR 8200 2N+SW Storage Field Base	4	
K2P94B	HPE 3PAR 8000 1.8TB+SW 10K SFF HDD	64	
K2P94B	Factory Integrated	64	
K2P91B	HPE 3PAR 8000 3.84TB+SW SFF SSD	24	
K2P91B	Factory Integrated	24	
HA114A1	HPE Installation and Startup SVC	1	
HA114A1	HPE Startup 3PAR 8200 2N Fld Int Bas SVC	4	
L7E69AAE	HPE 3PAR 8200 All-inc Multi-sys SW E-LTU	4	
H7J34A3	HPE 3Y Foundation Care 24x7 SVC	1	
H7J34A3	HPE 3PAR 8200 2N+SW Storage Base Support	4	
H7J34A3	HPE 3PAR 8000 1.8TB+SW 10K SFF HDD Supp	64	
H7J34A3	HPE 3PAR 8000 3.84TB+SW SFF SSD Supp	24	

H7J34A3	HPE 3PAR 8200 Multi-system SW Supp	4	
L7F20AAE	HPE 3PAR All-in S-sys SW Current E-Media	4	
L7F22AAE	HPE 3PAR All-in M-sys SW Current E-Media	4	
TAPE LIBRARY	Sistemul de Backup		2021
AK379A	HPE StoreEver MSL2024 0-drive Tape Library	1	
H7J32A3	HPE 3Y Foundation Care NBD SVC	1	
H7J32A3	HPE MSL2024 Library Support	1	
COH28A	HPE StoreEver MSL LTO-6 Ultrium 6250 Fibre Channel Drive Upgrade	2	
HA113A1	HPE Installation SVC	1	
HA113A1	HPE StoreEver MSL 2024_4048 Install SVC	1	
HA113A1	HPE StoreEver Driv PwrSupCrd Install SVC	2	
C7978A	HPE Ultrium Universal Cleaning Cartridge	2	
C7976AN	HPE LTO-6 Ultrium 6.25TB MP RW Non Custom Labeled Data Cartridge	1	
Q2013A	HPE LTO-6 Ultrium RW Bar Code Label Pack	1	
DISK BACKUP	Sistemul de Backup		2021
BB915A	HPE StoreOnce 5100 48TB System	1	
BB926A	HPE StoreOnce 10GbE Network Card	2	
BB926A	HPE StoreOnce 10GbE FIO Network Card	2	
BB929A	HPE StoreOnce 16Gb Fibre Channel Card	2	
BB929A	HPE StoreOnce 16Gb FIO Fibre Channel Card	2	
BB949A	HPE StoreOnce 10GbE Network Card LTU	2	
BB949A	HPE StoreOnce 10GbE FIO Network Card LTU	2	
BB952A	HPE StoreOnce 16Gb Fibre Channel Card LTU	2	
BB952A	HPE StoreOnce 16Gb FIO Fibre Channel Card LTU	2	
BB885AAE	HP StoreOnce 4500 Replication E-LTU	1	
HA113A1	HPE Installation SVC	1	
HA113A1	HPE StoreOnce Basic Installation SVC	2	
BB888AAE	HP StoreOnce 4200_4500 Catalyst E-LTU	1	
H7J34A3	HPE Catalyst 45_5100 LTU Support	1	
H7J34A3	HPE StoreOnce Rep 45_5100LTU Support	1	
H7J34A3	HPE StoreOnce 5100 48TB Backup Supp	1	

DATA PROTECTOR	Sistemul de Backup		2021
Q2M74AAE	HPE Data Protector Starter Pack Windows 1yr 7x24 Support E-LTU	1	
Q2M74SAE	HPE Data Protector Starter Pack Windows Addl 2yr 7x24 Support E-L	1	
Q2M79AAE	HPE Data Protector Drive Extension UNIX_NAS_SAN 1yr 7x24 Support	2	
Q2M79SAE	HPE Data Protector Drive Extension UNIX_NAS_SAN Addl 2yr 7x24 Sup	2	
Q2M87AAE	HPE Data Protector Extension Online Backup for Windows_Linux Serv	2	
Q2M87SAE	HPE Data Protector Extension Online Backup for Windows_Linux Serv	2	
CORE Data Center Switch	Sistemul Core Data Center Switch		2020
N5K-C5672UP-16G	Nexus 5672UP 1RU, 24x10G SFP+, 24pxUP SFP+, 6x40G QSFP+	4	
CON-SNT-5672UP16	SNTC-8X5XNBD Nexus 5672UP 1RU, 24	4	
QSFP-H40G-CU3M	40GBASE-CR4 Passive Copper Cable, 3m	8	
NXA-PAC-1100W	Nexus 1100W Platinum PS, Port side Exhaust airflow	8	
CAB-9K10A-EU	Power Cord, 250VAC 10A CEE 7/7 Plug, EU	8	
SFP-H10GB-CU3M	10GBASE-CU SFP+ Cable 3 Meter	16	
N6KUK9-730N1.1	Nexus 5600/6000 Base OS Software Rel 7.3(0)N1(1)	4	
N1K-VLCPU-96-ESSTL	Nexus 1000V Essential Edition Paper Delivery License Qty 96	4	
N5672-ACC-KIT	Nexus 5672 Chassis Accessory Kit	4	
N6K-C6001-FAN-F	Nexus 6001 Fan for Port Side exhaust (Front to Back) airflow	12	
SFP-10G-SR-S	10GBASE-SR SFP Module, Enterprise-Class	48	
N56-BAS1K9	Nexus 5600 Series LAN Base License	4	
LAYER3 Aggregation Switch	Layer 3 Aggregation Switch		2020
WS-C3850-48T-E	Cisco Catalyst 3850 48 Port Data IP Services	4	
CON-SNT-WSC388TE	SNTC-8X5XNBD Cisco Catalyst 3850 48 Port Data IP Serv	4	
S3850UK9-163	UNIVERSAL	4	

PWR-C1-350WAC/2	350W AC Config 1 SecondaryPower Supply	4	
C3850-NM-2-10G	Cisco Catalyst 3850 2 x 10GE Network Module	4	
CAB-TA-EU	Europe AC Type A Power Cable	8	
STACK-T1-50CM	50CM Type 1 Stacking Cable	4	
CAB-SPWR-30CM	Catalyst 3750X and 3850 Stack Power Cable 30 CM	4	
PWR-C1-350WAC	350W AC Config 1 Power Supply	4	
LAYER2 Access Switch	Layer 2 Access Switch		2020
WS-C2960XR-48FPD-I	Catalyst 2960-XR 48 GigE PoE 740W, 2 x 10G SFP+, IP Lite	6	
CON-SNT-W296X48F	SNTC-8X5XNBD Catalyst 2960-XR 48 GigE PoE 740W, 2 x 1	6	
C1FPCAT29002K9	Cisco ONE Foundation Lite Perpetual - Cat 2900 48 Port	6	
CON-ECMU-C1FPC292	SWSS UPGRADES C1 FND Perpetual - Cat2900 48 Port	6	
C1-ISE-BASE-48P	Cisco ONE Identity Services Engine 50 EndPoint Base Lic	6	
C1-PI-LFAS-2K3K-K9	Cisco ONE PI Device License for LF & AS for Cat 2k, 3k	6	
C1-EGW-50-K9	Cisco ONE Energy Mgmt Perpetual Lic - 50 DO End Points	6	
C1F1VCAT29002-02	Tracker PID v02 Fnd Perpetual CAT29002 - no delivery	6	
PWR-C2-1025WAC	1025W AC Config 2 Power Supply	6	
C2960X-STACK	Catalyst 2960-X FlexStack Plus Stacking Module	6	
CAB-STK-E-0.5M	Cisco FlexStack 50cm stacking cable	6	
CAB-TA-EU	Europe AC Type A Power Cable	12	
INTERNET ROUTING and VOICE GW	Sistemul Internet Routing și Voice Gateway		2020
ISR4451-X-VSEC/K9	Cisco ISR 4451 VSEC Bundle, PVD4-64 w/ UC,SEC Lic,CUBE-25	4	
CON-SNT-ISR41-X	SNTC-8X5XNBD Cisco ISR 4451 UC Se	4	
SL-44-IPB-K9	IP Base License for Cisco ISR 4400 Series	4	
PWR-4450-AC	AC Power Supply for Cisco ISR 4450 and ISR4350	4	
PWR-4450-AC/2	AC Power Supply (Secondary PS) for Cisco ISR 4450	4	

CAB-ACE	AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M	8	
FL-CUBEE-25	Unified Border Element Enterprise License - 25 sessions	4	
POE-COVER-4450	Cover for empty POE slot on Cisco ISR 4450	8	
SM-S-BLANK	Removable faceplate for SM slot on Cisco 2900,3900,4400 ISR	8	
NIM-BLANK	Blank faceplate for NIM slot on Cisco ISR 4400	8	
PVDM4-64	64-channel DSP module	4	
MEM-4400-DP-2G	2G DRAM (1 DIMM) for Cisco ISR 4400 Data Plane	4	
SL-44-SEC-K9	Security License for Cisco ISR 4400 Series	4	
SL-44-UC-K9	Unified Communication License for Cisco ISR 4400 Series	4	
SISR4400UK9-316S	Cisco ISR 4400 Series IOS XE Universal	4	
NIM-2CE1T1-PRI	2 port Multiflex Trunk Voice/Channelized Data T1/E1 Module	4	
USE-BUNDLED-PVDM	Choose to assemble the PVDM in a Voice bundle on T1/E1 card	4	
C881-K9	Cisco 880 Series Integrated Services Routers	4	
CON-SNT-C881K9A1	SNTP-8X5XNBD Cisco 880 Series Int	4	
PWR-30W-AC	Power Supply 30 Watt AC	4	
SL-880-ADVSEC	Cisco 880 Advanced Security Software License	4	
S880UK9-15303M	Cisco 880 Series IOS UNIVERSAL	4	
PACK-800	Packaging PIDs for 800 with no 3G and POE	4	
C1111-8P	Cisco 1100 8 Ports Dual GE WAN Ethernet Router ISR	1	
C1111-4PLTEEA	ISR 1100 4P Dual GE Ethernet w/ LTE Adv SMS/GPS EMEA & NA	3	
WAN ROUTING	Sistemul WAN routing		2020
ISR4451-X/K9	Cisco ISR 4451 (4GE,3NIM,2SM,8G FLASH,4G DRAM)	4	
CON-SNT-ISR45XK9	SNTP-8X5XNBD Cisco ISR4451 (4GE,3	4	
FL-44-PERF-K9	Performance on Demand License for 4400 Series	4	
SL-44-IPB-K9	IP Base License for Cisco ISR 4400 Series	4	
PWR-4450-AC	AC Power Supply for Cisco ISR 4450 and ISR4350	4	
PWR-4450-AC/2	AC Power Supply (Secondary PS) for Cisco ISR 4450	4	
CAB-ACE	AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M	8	
POE-COVER-4450	Cover for empty POE slot on Cisco ISR 4450	8	
SM-S-BLANK	Removable faceplate for SM slot on Cisco 2900,3900,4400 ISR	8	
NIM-BLANK	Blank faceplate for NIM slot on Cisco ISR 4400	12	
MEM-4400-DP-2G	2G DRAM (1 DIMM) for Cisco ISR 4400 Data Plane	4	

SISR4400UK9-316S	Cisco ISR 4400 Series IOS XE Universal	4	
SECURITY SYSTEM	Sistemul de Securitate		2021
FPR2130-FTD-HA-BUN	Cisco Firepower 2130 Threat Defense Chss, Subs HA Bundle	1	
FPR2130-NGFW-K9	Cisco Firepower 2130 NGFW Appliance, 1U, 1 x NetMod Bay	2	
CON-3SNT-FPR2130W	3YR SNTC 8X5XNBD Cissco Firepower 2130 NGFW Appliance, 1U,	2	
SF-F2K-TD6.2.1-K9	Cisco Firepower Threat Defense software v6.2.1 for FPR2100	2	
FPR2K-SSD200	Firepower 2000 Series SSD for FPR-2130/2140	2	
FPR2K-FAN	Firepower 2000 Series Fan Tary	2	
FPR2K-SSD-BBLKD	Firepower 2000 Series SSD Slot Carrier	2	
FPR2K-PWR-AC-400	Firepower 2000 Series 400W AC Power Supply	2	
FPR2K-PWR-AC-400	Firepower 2000 Series 400W AC Power Supply	2	
FPR2K-NM-BLANK	Firepower 2000 Series Network Module Blank Slot Cover	2	
L-FPR2130T-TM=	Cisco FPR2130 Threat Derense Threat and Malware License	2	
L-FPR2130T-TM-3Y	Cisco FPR2130 Threat Derense Threat and Malware 3Y Subs	2	
FPR2130-FTD-HA-BUN	Cissco Firepower 2130 Threat Defense Chss, Subs HA Bundle	1	
FPR2130-NGFW-K9	Cisco Firepower 2130 NGFW Appliance, 1U, 1 x NetMod Bay	2	
CON-3SNT-FPR2130W	3YR SNTC 8X5XNBD Cissco Firepower 2130 NGFW Appliance, 1U,	2	
SF-F2K-TD6.2.1-K9	Cisco Firepower Threat Defense software v6.2.1 for FPR2100	2	
FPR2K-SSD200	Firepower 2000 Series SSD for FPR-2130/2140	2	
FPR2K-SLIDE-RAILS	Firepower 2000 Slide Rail Kit	2	
FPR2K-FAN	Firepower 2000 Series Fan Tary	2	
FPR2K-SSD-BBLKD	Firepower 2000 Series SSD Slot Carrier	2	
FPR2K-PWR-AC-400	Firepower 2000 Series 400W AC Power Supply	2	
FPR2K-PWR-AC-400	Firepower 2000 Series 400W AC Power Supply	2	
FPR2K-NM-BLANK	Firepower 2000 Series Network Module Blank Slot Cover	2	
L-FPR2130T-TM=	Cisco FPR2130 Threat Derense Threat and Malware License	2	

L-FPR2130T-TM-3Y	Cisco FPR2130 Threat Derense Threat and Malware 3Y Subs	2	
SF-FMC-VMW-10-K9	Cisco Firepower Management Center,(VMWare) for 10 devices	1	
CON-3ECMU-SFFMCK9V	SWSS UPGR 3YR DITSI Cisco Firepower Management Center, (VMWare).	1	
L-AC-PLS-P-G	Cisco AnyConnect / RA VPN Plus Perpetual License Group	1	
CON-ECMU-LACPLSPG	SWSS UPGRADES Cisco AnyConnect / RA VPN Plus Perpetual Lice	1	
AC-PLS-P-100-S	Cisco AnyConnect / RA VPN Plus Perpetual License	1	
CON-ECMU-ACPL100	SWSS UPGRADES Cisco AnyConnect 100 User Plus Perpetual Licen	1	
L-AC-PLS-P-100	Cisco AnyConnect 100 User Plus Perpetual (ASA License Key)	99999	
L-AC-APX-LIC=	Cisco AnyConnect Apex Term License, Total Authorized Users	100	
L-AC-APX-3Y-S2	Cisco AnyConnect Apex Term License, 3YR, 100-249 Users	100	
SFP-H10GB-CUM3M=	10GBASE-CU SFP+ Cable 3 Meter	16	
FPR4110ASA-BUN-PR	Cisco Firepower 4110 ASA Bundle Promotion	4	
FPR4110-ASA-K9	Cisco Firepower 4110 ASA Apliance, 1U, 2 x NetMod Bays	4	
CON-3SNT-FPR41GHP	3YR SNTC 8X5XNBD Cissco Firepower 4110 ASA Appliance, 1U,	4	
FPR4k-PWR-AC-1100	Firepower 4000 Series 1100W AC Power Supply	4	
CAB-AC-EUR	Power Cord - Europe, 16/10A,250V, 2500mm, -40C to +85C	8	
SF-FXOS4K-2.2-K9	Cisco Firepower Extensible Operating System v2.2 for FPR4000	4	
SF-FPR-ASA-9.8-K9	Cisco ASA 9.8 Software for Firepower 4100 apliance series	4	
FPR4100-ASA	Cisco Firepower 4100 Standard ASA License	4	
FPR4K-ENC-K9	Cisco Firepower 4100 Strong Encryption (3DES/AES)	4	
FPR4K-SSD200	Firepower 4000Series SSD for FPR - 4110/4120	4	
FPR4K-SSD-BBLKD	Firepower 4000 Series SSD Slot Carrier	4	
GLC-TE	100BASE-T SFP transceiver module for Category 5 copper wire	4	
FPR4K-ACC-KIT	FPR4K Hardware Accessory Kit (Rack Mounts, Cables)	4	
FPR4K-FAN	Firepower 4000 Series Fan	24	
FPR4k-PWR-AC-1100	Firepower 4000 Series 1100W AC Power Supply	4	
FPR4K-RACK-MNT	Firepower 4000 Series Rack Mount Kit	4	
FPR4K-NM-BALNK	Firepower 4000 Series Network Module Blank Slot Cover	4	
FPR4K-NM-BALNK	Firepower 4000 Series Network Module Blank Slot Cover	4	

IP-PBX Telephony	Sistemul Telefonie IP-PBX		2020
R-UCL-UCM-LIC-K9	Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery	2	
CON-PSBU-RUCLUCK9	PSS SWSS UPGRADES Top Level SKU For 9.	2	
LIC-CUCM-11X-ENH-A	UC Manager-11.x Enhanced Single User License	200	
CON-PSBU-LICXENHA	PSS SWSS UPGRADES UC Manager-11.x Enhanced Single User-Und	200	
CUCM-VERS-11.5	CUCM Software version 11.5	2	
EXPWY-VE-E-K9	Cisco Expressway-E Server, Virtual Edition	4	
EXPWY-VE-C-K9	Cisco Expressway-C Server, Virtual Edition	4	
LIC-CUCM-11X-ENH	UC Manager Enhanced 11.x License	200	
LIC-EXP-TURN	Enable TURN Relay Option	4	
LIC-SW-EXP-K9	License Key Software Encrypted	8	
LIC-EXP-E-PAK	Expressway Series, Expressway-E PAK	2	
LIC-EXP-GW	Enable GW Feature (H323-SIP)	8	
UCM-PAK	UCM 9X/10X/11X PAK	2	
LIC-EXP-DSK	Expressway Desktop Endpoint License	200	
LIC-EXP-SERIES	Enable Expressway Series Feature Set	8	
LIC-EXP-AN	Enable Advanced Networking Option	4	
SW-EXP-8.X-K9	Software Image for Expressway with Encryption, Version X8	2	
LIC-EXP-E	Enable Expressway-E Feature Set	4	
JAB-IPH-CLNT-UCM	Jabber for iPhone UCM Only	100	
JAB-ADR-CLNT-UCM	Jabber for Android UCM Only	100	
JAB-IPH-RTU	Jabber for iPhone Right to Use	2	
JAB-ADR-RTU	Jabber for Android Right to Use	2	
BACKUP COMM	Sistem de comunicații backup		2020
TN R5	Ericsson Mini-Link TN R5 ETSI	1	
WORKSTATIONS	Sistem Procesare de tip client		2021

F5W13AV	HP Z440 Workstation	123	
G8U24AV	HP Single Unit Packaging	123	
G8T96AV	HP Z440 700W 90 Percent Efficient Chassis	123	
J9N91AV	Operating System Load to PCIe	123	
T9U56AV	Intel Xeon E5-1650v4 3.60GHz 15MB 2400 6C CPU	123	
T9V50AV	16GB DDR4-2400 (2x8GB) Registered RAM	123	
M6V26AV	NVIDIA NVS 310 1GB 2xDP 1st No cables included Graphics	123	
P0Q95AV	HP Z Turbo Drive Quad Pro 256GB 1st SSD	123	
J3H85AV	256GB SATA 1st Solid State Drive	123	
P0Q97AV	HP Z Turbo Drive Quad Pro 256GB 2nd SSD	123	
G8U08AV	HP USB Keyboard RUSS	123	
G8U17AV	HP USB 1000dpi Laser Mouse	123	
G8U21AV	No included ODD	123	
G8U14AV	Intel Ethernet I210-T1 PCIe NIC	123	
V8B19AV	HP Remote Graphics Software (RGS) for Z	123	
F5W21AV	HP 3/3/3 Warranty EURO	123	
G8T99AV	HP Z4 Fan and Front Card Guide Kit	123	
F5W14AV	HP Z440 Country Kit RUSS	123	
G8U40AV	HP Processor Air Cooling Kit	123	
WIN-X-OPT	Windows Operating System Option	123	
WORKSTATIONS DISPLAYS	Sistem Procesare de tip client		2021
M2J79A4	HP Z23n Narrow Bezel IPS Display	369	
DIESEL GENSET	Sistem generare energie		*
EY-120F-SA	Genset 120 complete with soundproof canopy	2	
ATS	Automatic Transfer Switch	2	
FQR	Frequency Regulator	2	
FUEL TANK	Fuel Tank 1500L	2	
ELECTRONIC BOARD	ComAp AMF25 + IB-LITE	2	
UPS	Sistem alimentare neîntreruptă		*
HPO-UPS	93PM-120+40(200)-6	2	

HPO-BATCAB	93-BAT10-390(700A) (CSB HRL12390W)	4	
TBY 400A	TBY 400 (Alimentări UPS, Bypass UPS, Plecare UPS)	2	
AC	Sistem Climatizare		*
ASD251	Precision Stulz Cyber Air model ASD251A with freecooling	4	
KSV037A21p	Stulz Cyber Air External Unit	4	

* - Din două sisteme, unul este instalat și pus în funcțiune în februarie 2018, iar al doilea în decembrie 2019.

Sistemul importă date din :

Tabelul 2

Sursa	Tip Date	Periodicitate	Notă
Registrul bunurilor imobile și registrul adreselor.	Set de date geografice cu specificarea adresei exacte și a coordonatelor geografice.	2 ori pe an	
Acoperirea rețelelor mobile	Set de date geografice, ce specifică aria de acoperire a fiecărei celule mobile	Lunar, până la data de 15	Se prezintă ariile de acoperire a 3 operatori de rețele mobile: 1. Orange 2. Moldcell 3. Unite
Baza de date a clienților(ANI)	Se furnizează un fișier CSV cu datele abonaților ce utilizează nr. de telefon	Lunar până la data de 10	Datele se importa de la Moldtelecom și Unite.

IV. Sarcinile ofertantului

Ofertantul trebuie să execute sarcinile de suport a SIA112 și anume:

1. Ofertantul trebuie sa asigure servicii de tip call center 24 din 24 prin care să asigure suportul tehnic necesar.
2. Importul de date în SIA112 din registrele menționate în tabelul 2. Executarea acestor sarcini se vor face la comanda autorității contractante;

3. Să asigure depanarea problemelor ce duc la nefuncționarea sistemului sau a unei componente al lui;
4. Să asigure suportul metodologic personalului ingineresc al autorității contractante în realizarea sarcinilor în conformitate cu posibilitățile funcționale ale sistemului;
5. Să actualizeze documentația sistem (dacă este cazul).
6. Să furnizeze soluții temporare(workaround) pe problemele depistate;
7. Să furnizeze corecții pentru problemele depistate;
8. În comun cu personalul ingineresc al SNUAU112 să aplice corecțiile pe SIA112;
9. Să furnizeze componente hardware la schimbul celor defecte pentru echipamentele incluse în contractul de suport;
10. Să efectueze deservirea periodică a echipamentelor și utilajelor ce prevăd aceste proceduri în documentația de exploatare;
11. Să verifice backup-urile bazei de date;
12. Să efectueze verificări periodice ale sistemului;
13. Să pună la dispoziția autorității contractante a unui sistem de gestionare a Ticketelor pe disfuncționalitățile depistate cu următoarele cerințe:
 - 1) platformă web cu responsive design;
 - 2) să dispună de modulele Service Management(SM), Problem Management(PM) și Knowledge Base(KB), conform practicilor ITIL;
 - 3) înregistrarea solicitărilor de suport și alocarea unui identificator unic fiecărei solicitări cu posibilitatea de a deschide solicitări prin intermediul e-mail și să se trimită automat notificare cu identificatorul creat;
 - 4) autoritatea contractantă să poată gestiona singură conturile utilizatorilor proprii;
 - 5) să fie grupuri de utilizatori cu distribuirea notificărilor prin e-mail de actualizare a Ticketelor către aceste grupuri;
 - 6) posibilitatea de definire și de încadrare a solicitărilor în categorii: defect, eroare, solicitare de informații, cerere de schimbare și altele la necesitate;
 - 7) posibilitatea de înregistrare a datelor de identificare e solicitantului de asistență - include atribuirea incidentului unei persoane care raportează în aplicația software (inginerul de suport), persoana care soluționează incidentul (de la orice nivel), persoana care a raportat un incident. Toate datele prezente aici includ atât date personale, cât și date de contact, activitate curentă etc., aceasta aplicație putând fi personalizată să primească detalii diferite pentru aceste puncte de reper în mod diferit și definit în totalitate de către un administrator de aplicație;
 - 8) posibilitatea de înregistrare a descrierii problemei și de atașare a unor documente suplimentare. Aplicația software să permită atașarea oricăror tipuri de fișiere (doc, xls, jpg, avi, xml etc.) precum și postarea a unor capturi de ecran din aplicații;
 - 9) posibilitatea de alocare a unui criteriu de urgență. Aplicația software să permită clasificarea incidentelor în funcție de tipul stabilit, putând să emită notificări pe mail privind alocarea incidentelor către persoanele implicate în incident;
 - 10) aplicația software să permită de asemenea și gruparea pe module a incidentelor;
 - 11) posibilitatea de gestionare a informațiilor despre personalul de suport căruia i se pot aloca spre rezolvare incidentele. Aplicația software conține implicit toate datele de contact și deci persoanele, care pot fi considerate alocabile sau care pot aloca un incident. Aceste date pot fi folosite în mod facil în cazul unui audit;
 - 12) înregistrarea automată a datei și a orei primirii unei solicitări de asistență;
 - 13) posibilitatea de definire a criteriilor de calitate și performanță(SLA) pentru rezolvarea diferitelor categorii de solicitări de asistență;
 - 14) posibilitatea de atenționare automată în momentul depășirii unor praguri temporale de rezolvare a diferitelor categorii de solicitări de asistență;

- 15) posibilitatea de definire a unor fluxuri de evoluție a solicitărilor de suport, în cazul în care ele trec prin mai multe nivele de competență până în momentul finalizării;
- 16) posibilitatea de escaladare a cererilor de suport;
- 17) posibilitatea de înregistrare a datelor de contact pentru responsabilii pentru activitățile de suport de nivel 1, 2 și 3 pentru diferitele componente ale sistemului informatic;
- 18) să permită în orice moment accesul la baza de date a personalului autorizat al sistemului pentru verificarea modului de tratare a incidentelor și pentru rularea de rapoarte de performanță a serviciului de suport. Accesul se va face numai pentru citire și nu va fi condiționat în niciun fel de către operatorii sau administratorii serviciului.
- 19) sistemul trebuie să ducă evidența tuturor comunicărilor pe Ticket(solicitare)/problemă, schimbare de status și să le prezinte în raportul corespunzător.
- 20) Ticketul trebuie să aibă următoarele status-uri:
 - a) Open – Ticketul este deschis;
 - b) Solved – este prezentată/implementată o soluție. În momentul dat timpul pentru soluționarea Ticketului este oprit;
 - c) Closed – este pus de către autoritatea contractantă la acceptarea/confirmarea soluției. În caz că soluția nu este acceptată Ticketul se întoarce în starea open și timpul de soluționare se contorizează, iar termenul de aflare anterioară în statusul Solved se include în timpul de soluționare;
- 21) în baza unui Ticket se va crea o problemă nouă sau poate fi asociat la una cunoscută.
- 22) problema trebuie să dispună de o soluție temporară care la rândul său este în modulul Knowledge Base.
- 23) indicatorii de performanță a problemelor sunt:
 - a) Numărul de probleme înregistrate;
 - b) Procentul de probleme cu root cause identificată;
 - c) Procentul de probleme cu root cause identificat și cu workaround;
 - d) Numărul total de incidente asociate la problemă;
- 24) Knowledge Base să conțină manuale, tutoriale și alte documente utile în mentenanța sistemului;
- 25) posibilitatea de a înregistra TQ (Technical Query - întrebări de consultare) în modul de consultare, cu referință la Knowledge Base;
- 26) modul de căutare a tichetelor/problemelor după: data, tema, conținut;
- 27) posibilitatea de definire a unor rapoarte personalizate folosind criterii cum ar fi: tipul de incident, nivelul de urgență, timpul de rezolvare, persoana și locația de unde a fost semnalat un incident, modulul sau problema care a cauzat incidentul, numărul de incidente, numărul de probleme, numărul de tichete asociate la problemă, etc. și exportul rezultatelor într-un format Excel.
- 28) Dashboard, ce să afișeze grafice și rapoarte de stare curentă al Ticketelor/Problemelor deschise, de genul:
 - a) Numărul de Tickete deschise, soluționate și închise pentru perioada de raportare;
 - b) Numărul de Probleme identificate, fără root cause identificat, cu root cause identificat;
 - c) Grafice cu SLA-ul obținut pentru o perioadă de raportare;

Ofertantul în decurs de o săptămână de la încheierea contractului va pune la dispoziția autorității contractante credențialele de acces la platforma de gestionare a Ticketelor. Iar în decurs de o lună va popula baza de cunoștințe(KB) documentație de utilizare/administrare/mentenanță a componentelor sistemului, cu excepția celor publicate pe pagina web a producătorului.

Autoritatea contractantă se angajează să dispună de personal ingineresc calificat ce vor efectua lucrările de rutină și mentenanță a sistemului integral cât și a componentelor în parte. Personalul ingineresc, la apariția unei disfuncționalități al sistemului, va face diagnoza problemei, va aplica procedurile pentru soluțiile temporare a problemelor cunoscute. În situația când este o problemă nouă pentru care nu există soluție temporară prezentată de ofertant, personalul ingineresc al autorității contractante va deschide un Ticket de problemă prin intermediul portalului pus la dispoziție, în care va specifica detaliile problemei :

1. Timpul apariției incidentului;
2. Mediul de apariție(stația de lucru/aplicație, server/serviciu);
3. Acțiunile de diagnosticare a problemei;
4. Înregistrările din loguri;
5. Dacă se poate de reprodus problema și condițiile de reproducere;

Aceste informații pot fi completate atât la deschiderea Ticket-ului cât și ulterior pe parcursul culegerii de informații suplimentare.

Ticketele pe incidentele de sistem se clasifică după priorități în următorul mod.

Critic – Situație când sistemul nu execută sarcinile de bază după cum urmează:

- Funcția de primire a apelurilor
- Funcția de înregistrare a convorbirilor
- Funcția de formare a fișei de caz, înregistrare a cazului și transmiterea cazului către SSU

Imposibilitatea de a opera oricare funcție din cele enumerate este un incident critic și necesită următorii indicatori:

- Timp de reacție la incident – 10 min. Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la intervenția pe sistem cu scopul de a remedia situația.
- Timp de soluționare – 1h. Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la soluționarea lui. Soluționarea poate fi temporară, dar să facă disponibile funcțiile afectate.

Major – Situație când sistemul nu execută funcțiile secundare a sistemului ce permit de a optimiza activitatea operatorilor și a dispecerilor după cum urmează:

- Sistemul geospațial.
- Funcția de completare cu date ANI
- Funcția de localizare la apelurilor după CellID sau AML

În situația unui incident major se stabilesc următorii indicatori:

- Timp de reacție la incident – 30 min. Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la intervenția pe sistem cu scopul de a remedia situația.
- Timp de soluționare – 4h. Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la soluționarea lui. Soluționarea poate fi temporară, dar să facă disponibile funcțiile afectate.

Minor – Situație când incidentul nu se încadrează în nici unul din cele enumerate anterior, dar există unele erori sau a fost o comutare de pe un server/sistem pe altul fără a afecta funcțiile de bază sau auxiliare.

- Timp de reacție la incident – 4h. Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la intervenția pe sistem cu scopul de a remedia situația.
- Timp de soluționare – 48h Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la soluționarea lui sau de oferire a unei soluții temporare.

V. Indicatori de performanță

Sistemul a fost proiectat să asigure o disponibilitate a serviciilor de 99,999% , în acest sens accentul în realizarea contractului de suport va fi atingerea acestui obiectiv.

Se stabilesc următorii indicatori SLA

Tabelul 3

Indicator	Obiectiv	Descriere
Disponibilitatea sistemului(Ds)	99,999%	Disponibilitatea sistemului este raportul dintre timpul total de funcționare cu executarea sarcinilor de bază a sistemului la timpul total de observație.
Rata de reacție la incident(Rr)	90%	Este raportul de incidente la care s-a reacționat în termenii agreeți la numărul total de incidente
Rata de soluționare a incidentelor(Rs)	90%	Este raportul dintre numărul de incidente ce a fost oferită o soluție în timpul agreeat la numărul total de incidente.

VI. Plata pentru serviciile acordate și penalități

Serviciile achiziționate de la producătorii de echipamente și soluțiile soft ce se livrează pe criterii de abonament se achită pentru perioada achiziționată în conformitate cu factura emisă.

Pentru serviciile profesionale de suport ofertantul va prezenta, nu mai des de o dată pe lună și nu mai rar de trimestrial, actul de prestare a serviciilor de suport cu anexarea raportului de executare a indicatorilor SLA. Perioada de prezentare a actului de prestare servicii se va negocia la încheierea contractului. Pentru ne realizarea indicatorilor SLA se stabilesc următoarele penalități din suma serviciilor pentru perioada de calcul.

Tabelul 4

Indicator	Obiectiv	Penalitate
Disponibilitatea sistemului(Pds)	>99,999%	0%
	99,99% -99,999%	1%
	99.95% - 99.99%	2%
	< 99.95%	3%
Rata de reacție la incident(Prr)	> 90%	0%
	80% - 90%	1%
	<80%	2%
Rata de soluționare a incidentelor(Prs)	> 90%	0%
	80% - 90%	1%
	<80%	2%

Penalitatea totală reprezintă suma tuturor penalităților acumulate și se calculează după formula:

$$P=Pds+Prr+Prs$$

Ofertantul va prezenta cotațiile de preț, separat pe fiecare produs de suport enumerat în Tabelul1. Pentru produsele ce dispun de suport de la producător valabil pentru anul 2020 nu se va prezenta cotația de preț pentru suportul de la producător.

Pentru serviciile de actualizare al datelor enumerate în Tabelul2 se va prezenta cotația de preț pentru fiecare serviciu enumerat. Serviciile date vor fi executate la comanda autorității contractante, iar plata pentru aceste servicii se va face doar dacă el a fost prestat.

Pentru serviciile profesionale a specialiștilor ce asigură suportul sistemului se va prezenta cotație de preț separată, iar plata pentru serviciile date se va face în conformitate cu SLA-ul asigurat și penalitatea descrisă în Tabelul4.

Conducătorul grupului de lucru

Constantin GORINCIOI