

CAIET DE SARCINI

Bunuri/Servicii

Achiziționarea serviciilor de mentenanță preventivă, adaptivă și corectivă a Sistemelor Informaționale Integrate Vamale

Obiectul: Achiziționarea serviciilor de mentenanță preventivă, adaptivă și corectivă a Sistemelor Informaționale Integrate Vamale

Autoritatea contractantă: Serviciul Vamal al Republicii Moldova,

Adresa: mun. Chișinău, str. Starostenco 30

I. Descrierea generală a sistemului

ASYCUDA Word este un sistem informațional, parte componentă a Sistemului informațional integrat Vamal. Acesta asigură gestionarea și procesarea formularelor și actelor vamale, utilizate în cadrul procedurilor de vămuire.

SIIV este compus din două centre de date și are o arhitectură redundantă atât la nivel de centre de date cât și între centrele de date. Sistemul a fost proiectat să asigure o disponibilitate de 99,999%.

SIIV Asycuda WORLD la nivel de fiecare centru de date constă din:

✓ *Servere de aplicații – Servere ce asigură funcționarea aplicației Asycuda World;*

✓ *Sever Baze de Date (Oracle 11g);*

✓ *Servere WEB – Servere ce asigură accesul utilizatorilor finali la Aplicație*

SIA "FRONTIERA" este un sistem informațional, parte componentă a Sistemului informațional integrat Vamal. care asistă angajații vamali prin furnizarea, evidența, procesarea și arhivarea datelor și informațiilor necesare sau acumulate în procesul efectuării controlului vamal a unităților de transport care traversează frontiera de stat prin punctele de trecere stabilite de legislația în vigoare.

SIA "Frontiera" – constă din:

✓ *Servere de aplicații – Servere ce asigură funcționarea aplicației SIA "Frontiera";*

✓ *Sever Baze de Date (Oracle 19c);*

✓ *Servere WEB servicii – Servere ce asigură interacțiunea cu instituțiile statului (ASP, ANTA, AGE etc.)*

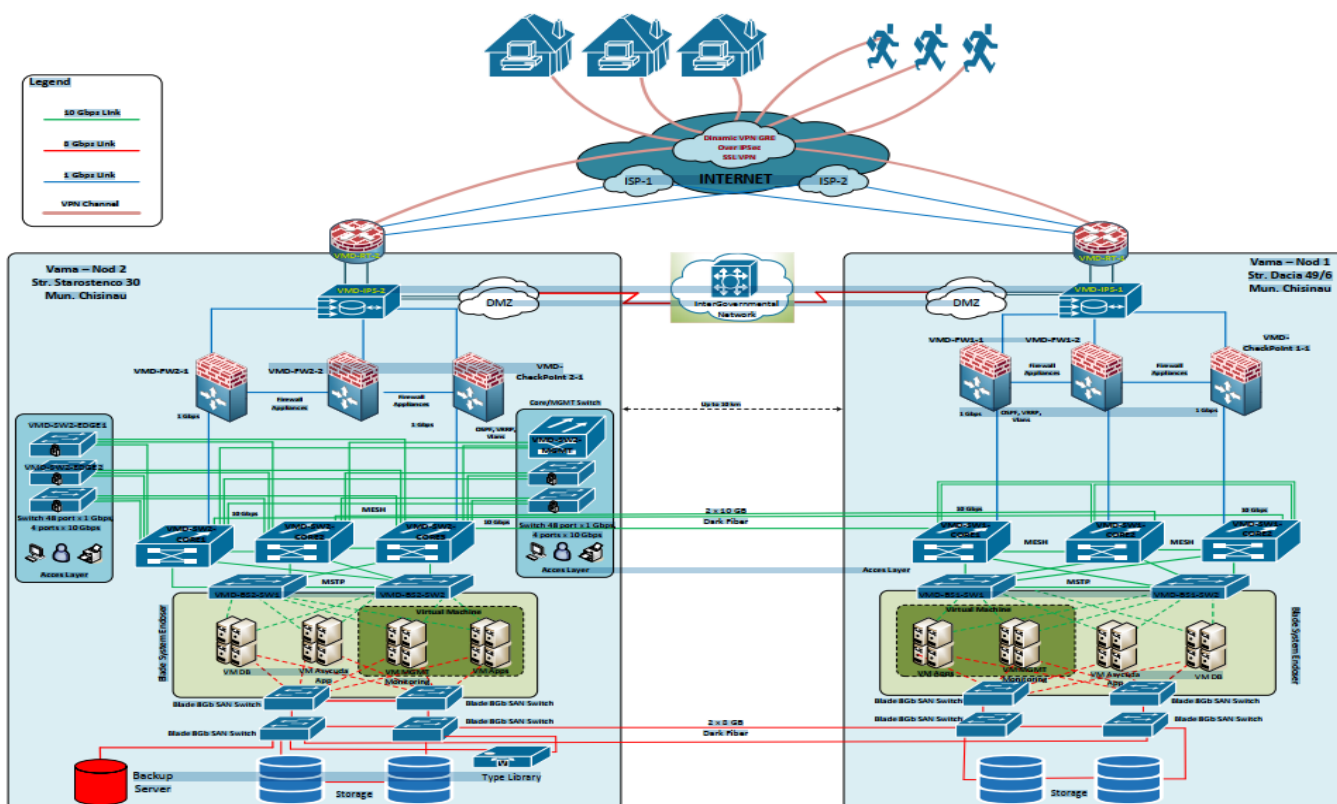


Fig.1 Arhitectura la nivel de centre de date

II. Noțiuni generale

- ✓ **Mentenanță sistemului informațional** – adică activitatea care include: asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program; actualizarea versiunii sistemului informațional; întreținerea sistemului și resursei informaționale; restabilirea funcționalității sistemului informațional, în cazul apariției defecțiunilor; asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori.
- ✓ **Mentenanță adaptivă** - modificarea produsului software, care asigură capacitatea sa de funcționare în condiții (mediu) modificate sau care se modifică (modificarea funcționalităților ca urmare a modificărilor în legislație din domeniu, adăugarea funcțiilor noi, inclusiv, modificarea funcționalităților legată de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne).
- ✓ **Mentenanța corectivă** reprezintă depistarea, localizarea și remedierea operativă a defecțiunii în vederea restabilirii funcționării normale a sistemului (asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program, actualizarea versiunii sistemului informațional, întreținerea sistemului și resursei informaționale, restabilirea funcționalității sistemului informațional, în cazul apariției defecțiunilor, inclusiv eliminarea problemelor detectate în software aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor).

III. Cadrul Legal: Acte normative.

Sistemul Informațional „ASYCUDA World” (ASYCUDA: Automated SYstem for CUsstoms DAta) - sistem informatic elaborat de către Conferința Națiunilor Unite pentru

Comerț și Dezvoltare în scopul susținerii reformelor în organele vamale, precum și acordarea suportului la facilitarea comerțului și controlului vamal și destinat asigurării digitalizării proceselor, gestionării și procesării actelor vamale, utilizate în cadrul procedurilor de vămuire.

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

- ✓ Constituția Republicii Moldova;
- ✓ Legea nr.301-XV din 11.07.2003 privind ratificarea Acordului de credit pentru dezvoltare (Proiectul "Facilitarea Comerțului și Transportului în Europa de Sud-Est") dintre Republica Moldova și Asociația Internațională pentru Dezvoltare
- ✓ Legea nr.467-XV din 21.11.2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat
- ✓ Legea nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007 cu privire la comunicațiile electronice;
- ✓ Hotărârea Guvernului nr.561/2007 „cu privire la Sistemul Informațional Integrat Vamal”

IV. Obiectiv

Achiziția are drept scop reînnoirea contractelor de suport de la producător, achiziția serviciilor de suport și asigurarea înaltei disponibilități a Sistemului Informațional Integrat Vamal.

Achiziția este împărțită în loturi și cerințele specifice fiecărui lot sunt prezentate în corespundere cu următorul tabel:

Lot/Anexa	Componenta	Descrierea
Lot 1 Servicii de mentenanță preventivă, adaptivă și corectivă pentru platforma aplicativă ASYCUDA World modulele UNCTAD și Modulele Naționale		
1.1 Servicii de mentenanță preventivă pentru platforma aplicativă ASYCUDA World, modulele UNCTAD	Achiziționarea serviciilor de mentenanță preventivă al Sistemului Informațional Integrat Vamal "Asycuda World" module UNCTAD	Serviciile de mentenanță preventivă, conform caietului de sarcini includ: 1. Instalarea sau reinstalarea versiunilor SOClass 2.2 și Asycuda World 4.2 : - Instalările trebuie să fie efectuate pe ambele noduri de servere ale Serviciului Vamal. - Serviciul va cuprinde instalarea versiunilor noi a modulelor primite de la UNCTAD. - Serviciul nu implică migrări de date și modificări de structură a SGBD 2. Depanarea incidentelor ceduc la disfuncționalitatea sistemului sau degradarea performanțelor (analiza periodică lunară, sau la solicitarea Serviciului Vamal, a fișierelor de log al sistemului) 3. Identificarea erorilor de system în urma analizei logurilor și în baza cererilor de suport deschise de beneficiar. 4. Monitorizarea la cerere a funcționalității SI Asycuda World și monitorizarea utilizării resurselor hardware și software 5. Oferirea de suport

		<i>metodologic la soluționarea problemelor apărute ce afectează funcționarea sistemului.</i> 6. Asistența Serviciului Vamal în formarea cererilor de modificarea a modulelor către UNCTAD 7. Executarea lucrărilor de reconfigurare/reprogramare a modulelor agreeate în comun cu experții UNCATD 1) Eliminarea erorilor depistate în funcționalitatea modulelor UNCTAD ale sistemului Informațional Asycuda World la indicația și solicitarea Serviciului Vamal (Serviciile de suport nu includ servicii și lucrări ce țin de dezvoltarea modulelor și funcționalităților noi în cadrul sistemului informațional ASYCUDA WORLD) și asigurarea suportului de către specialiști calificați;
1.2 Servicii de mentenanță preventivă pentru platforma aplicativă ASYCUDA World, modulele NATIONALE Anexa2	Achiziționarea serviciilor de mentenanță preventivă pentru Sistemul Informațional Integrat Vamal "Asycuda World" module NAȚIONALE	Servicii de mentenanță preventivă pentru platforma aplicativă ASYCUDA World, modulele NATIONALE, va include: 1. Instalarea sau reinstalarea versiunilor SOClass 2.2 și Asycuda World 4.2 : - Instalările trebuie să fie efectuate pe ambele noduri de servere ale Serviciului Vamal. - Serviciul va cuprinde instalarea versiunilor noi a modulelor NATIONALE. - Serviciul nu implică migrări de date și modificări de structura a SGBD 2. Depanarea incidentelor ce duc la disfuncționalitatea sistemului sau degradarea performanțelor (analiza periodică lunară, sau la solicitarea Serviciului Vamal, a fișierelor de log al sistemului) 2. Identificarea erorilor de system în urma analizei logurilor și în baza cererilor de suport deschise de beneficiar. 3. Monitorizarea la cerere a funcționalității SI Asycuda World și monitorizarea utilizării resurselor hardware și software 4. Oferirea de suport metodologic la soluționarea problemelor apărute ce afectează funcționarea sistemului. 5. Asistența Serviciului Vamal în modificarea a modulelor NAȚIONALE 6. Executarea lucrărilor de reconfigurare/reprogramare a modulelor NAȚIONALE 7. Eliminarea erorilor depistate în funcționalitatea modulelor NAȚIONALE ale sistemului Informațional Asycuda World la indicația și solicitarea Serviciului Vamal 8. Asigurarea suportului de către specialiști calificați;
1.3 Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă pentru platforma aplicativă ASYCUDA World, modulele NATIONALE	Achiziționarea serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă pentru Sistemul Informațional Integrat Vamal "Asycuda World" module NAȚIONALE	Serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă, va include: <i>Modificarea funcționalităților, inclusiv ca urmare a modificărilor în legislație</i> <i>Adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoarte, modificări funcționale, dezvoltare de funcționalități noi</i> <i>Modificarea mecanismelor și procedurilor de schimb de date cu sisteme terțe și prin intermediul platformei de interoperabilitate MConnect</i>

2 Servicii de mentenanță preventivă pentru Sistemul Informațional Automatizat „FRONTIERA”	Achiziționarea serviciilor de mentenanță preventivă al Sistemului Informațional Automatizat ”Frontiera”	Servicii de mentenanță preventivă al SIA „FRONTIERA”, va include: 1. <i>Instalarea sau reinstalarea versiunilor și actualizărilor sistemului "FRONTIERA"</i> 2. <i>Depanarea incidentelor care duc la disfuncționalitatea sistemului sau degradarea performanțelor:</i> - Analiza periodică a fișierelor de log ale sistemului, conform unui calendar prestabilit sau la solicitarea Serviciului Vamal. - Identificarea și diagnosticarea cauzelor degradării performanței sistemului. 3. <i>Identificarea și soluționarea erorilor de sistem:</i> - Analiza logurilor și corelarea acestora cu cererile de suport deschise de Serviciul Vamal. - Aplicarea corecțiilor necesare pentru menținerea stabilității și funcționalității sistemului. 4. <i>Monitorizarea la cerere a funcționalității sistemului "FRONTIERA":</i> - Supravegherea utilizării resurselor hardware și software, identificarea eventualelor probleme de capacitate. - Testarea periodică a componentelor critice pentru asigurarea continuității serviciilor. 5. <i>Oferirea de suport metodologic:</i> - Sprijin în utilizarea corectă a sistemului și interpretarea corectă a rezultatelor generate de acesta - Consultanță în remedierea problemelor care afectează fluxul operațional al utilizatorilor. 6. <i>Asistență în formularea cererilor de modificare a sistemului:</i> - Suport în redactarea cerințelor tehnice pentru dezvoltările viitoare ale sistemului. - Participarea la analiza modificărilor necesare și formularea recomandărilor tehnice. 7. <i>Eliminarea erorilor depistate în funcționalitatea sistemului:</i> - Aplicarea de corecții software pentru problemele raportate de utilizatori sau identificate în timpul monitorizării. - Testarea și validarea modificărilor efectuate, asigurând compatibilitatea cu infrastructura existentă. - Serviciile de suport nu includ dezvoltarea de module și funcționalități noi în cadrul sistemului "FRONTIERA".
LOT 3 Achiziționarea serviciilor de mentenanță preventivă a sistemului de protecție Antivirus	<i>Achiziția de soluție de securitate și protecție antivirus</i>	<i>Achiziția de soluție de securitate și protecție antivirus pentru:</i> • Soluție antivirus Enterprise 500 unități • Soluție antivirus desktop 1300 unități
LOT 4 Achiziționarea serviciilor de mentenanță preventivă, corectivă și suport de la producător Licențe pentru SGBD	Achiziționarea serviciilor de mentenanță preventivă, corectivă de la producător pentru Baza de Date Oracle	<i>Reînnoirea contractului de suport de la producător a Licenței pentru Baza de Date ORACLE (8 -licențe) și asigurarea suportului de către specialiști calificați;</i>
LOT 5 Achiziționarea serviciilor de mentenanță preventivă, corectivă și suport de la producător a sistemului de virtualizare VMware	Achiziționarea serviciilor de mentenanță preventivă, corectivă de la producător a sistemului de virtualizare VMware	<i>Reînnoirea contractului de suport de la producător a soluției de virtualizare VMware și asigurarea suportului de către specialiști calificați;</i> • VMware vSphere 8 Enterprise Plus Acceleration Kit -6 procesoare • VMware vSphere 8 Enterprise Plus - 10 procesoare

LOT 6 Achiziționarea serviciilor de mentenanță preventivă, corectivă și suport de la producător a sistemului de operare RedHat Enterprise Linux	Achiziționarea serviciilor de mentenanță preventivă, corectivă de la producător a sistemului de Operare RedHat Enterprise	<i>Reînnoirea contractului de suport de la producător a Licenței pentru Sistemul de Operare RedHat Enterprise (6-servire) și asigurarea suportului de către specialiști calificați;</i>
LOT 7 Achiziționarea serviciilor de mentenanță preventivă și suport de la producător a sistemului de Aplicație SOClass	Achiziționarea serviciilor de mentenanță preventivă și suport de la producător a sistemului de Aplicație SOCLASS	<i>Reînnoirea contractului de suport de la producător a Licenței pentru Sistemul de Aplicație SOCLASS și asigurarea suportului de către specialiști calificați;</i>
LOT 8 Achiziționarea serviciilor de mentenanță preventivă și suport de la producător pentru sistemul de protecție Fortinet	Achiziționarea de mentenanță preventivă și suport a sistemului de protecție Fortinet	<i>Reînnoirea contractului de suport de la producător a Licenței pentru Sistemul de Firewall (FORTINET – 2 appliance) și asigurarea suportului de către specialiști calificați;</i>
LOT 9 Achiziționarea serviciilor de mentenanță preventivă și suport de la producător HP	Achiziționarea de mentenanță preventivă și suport a echipamentelor de tip Server HP	<i>Reînnoirea contractului de suport de la producător a echipamentelor de tip server:</i> <i>HPE ProLiant DL360 Gen 10SFF - 6 unități</i> <i>HPE ProLiant DL380 Gen9 24SFF - 2 unități</i> <i>HPE 3PAR 8200 - 4 unități</i> <i>HPE StoreOnce 3640 - 1 unitate</i> <i>Switch FC – 4 unități</i> <i>Cerințele sunt următoarele:</i> <i>1) Prelungirea contractului de suport de la producător HP și asigurarea suportului de către specialiști calificați;</i> - Asigurarea cu stoc de piese de schimb; - Asigurarea suportului de către specialiști calificați;

Lot1

Lot 1 Servicii de mentenanță preventivă, adaptivă și corectivă pentru platforma aplicativă ASYCUDA World modulele UNCTAD și Modulele Naționale **Obiectiv**

Achiziția are drept scop asigurarea infrastructurii Serviciului Vamal cu servicii de mentenanță preventivă, adaptivă și corectivă ce includ:

- Servicii profesionale de mentenanță preventivă, adaptivă și corectivă a complexului de soft ce sunt părți componente a SIIV Asycuda WORLD
- Servicii adaptive și corective a modulelor Naționale
- Servicii de suport a personalului competent al Serviciului Vamal al RM în exploatarea sistemelor incluse în suport.

Sarcinile ofertantului

1.1 Instalarea sau reinstalarea versiunilor SOCLass 2.2 și ASYCUDAWorld 4.2.0 pe durata valabilității contractului de prestare a serviciilor.

- Instalările vor fi efectuate pe ambele noduri de servere ale Serviciului Vamal.
- Serviciul va cuprinde instalarea versiunilor a modulelor primite de la UNCTAD.
- serviciul nu implică migrări de date și modificări de structura a SGBD

1.2 Analiza periodică lunară, sau la solicitarea Serviciului Vamal, a fișierelor de log ASYCUDA World primite de la Serviciul Vamal.

- Raportarea semestrială a rezultatelor analizei fișierelor log

1.3 Identificarea BUG-urilor de sistem în baza analizei logurilor și în baza cererilor de suport privind mesajele de erori identificate de Serviciul Vamal.

- Pentru cazurile de depistare a erorilor cu impact asupra sistemului informațional ASYCUDA World raportarea se va face în aceeași zi cu care a fost depistată eroarea.

1.4 Asigurarea modificărilor pe perioada de asistență a Interfețelor Naționale (IN).

- Persoane fizice.
- SICOM - Certificate de origine.
- Destinații vamale.
- Garanții.
- Supravegherea tranzitului.
- Eliberări de taxe.
- TIR-EPD.
- SO.Entity.
- Accounting.
- Vămuirea prin acțiune.
- Depozite provizorii și Declarații sumare.
- Regimuri de perfecționare.
- Sistemul de replicare pentru serverul de statistică
- Valoarea în Vamă.
- Tarif integrat.

1.5 Soluționarea erorilor depistate în SISTEM

- Efectuarea modificărilor necesare în cazul modificărilor legislative.

Se vor prezenta rapoarte lunare și per incident raportat, inclusiv documentația modificărilor pe fiecare modul, volumul modificărilor în cazul modificărilor în legislație și volumul modificărilor în cazul soluționării erorilor.

1.6 Monitorizarea la cerere a funcționării sistemului informațional ASYCUDA World în vederea încărcării/utilizării resurselor hardware.

1.7 Elaborarea la necesitate sau la cererea Serviciului Vamal a recomandărilor practice pentru optimizarea lucrului sistemului informațional ASYCUDA World.

1.8 Asistența colaboratorilor serviciului vamal la implementarea soluțiilor privind optimizarea funcționării sistemului informațional ASYCUDA World.

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

	Nr . d/o	Descriere	Cantitate	Acoperire	Timp de soluționare (max)
Software Standard	1	Soluție antivirus Enterprise	500	Lu-Vi	Next Day
	2	Soluție antivirus desktop	1540	Lu-Vi	Next Day
	3	Oracle Std CPU License	8	24X7	4h
	4	VMware vSphere 8 Enterprise Plus Acceleration Kit for 6 processors	1	24X7	4h
	5	VMware vSphere 8 Enterprise Plus for 1 processor	10	24X7	4h
	6	RedHat Enterprise Linux	6	24X7	4h
	7	HP Data Prt drive ext UNIX/NAS/SAN E-LTU	1	24X7	Next Day
	8	HP Data Prot Stater Pack for Windows/Linux E-LTU	1	24X7	Next Day
	9	HP DP On-line Backup for Windows/Linux E-LTU	2	24X7	Next Day
	10	Sistem SIEM	1	24X7	Next Day
	11	Soluție de securitate Checkpoint	1	24X7	4h
	12	Soluție de securitate Fortinet	1	24X7	4h
Echipamente Datacentru	13	Sistem de procesare	1	24X7	4h
	14	Sistem de stocare de date si copii de rezerva	1	24X7	4h
	15	Sistem de transport date si rețea datacentru	1	24X7	4h
ASYCUDA World și SOCLass	16	ASYCUDA World	1	24X7	4h
	17	SOCLass	1	24X7	4h
Module Nationale	18	Persoane fizice.	1	24X7	4h
	19	SICOM - Certificate de origine.	1	24X7	4h
	20	Destinații vamale.	1	24X7	4h
	21	Garanții.	1	24X7	4h
	22	Supravegherea tranzitului.	1	24X7	4h
	23	Eliberări de taxe.	1	24X7	4h
	24	TIR-EPD	1	24X7	4h
	25	SO.Entity	1	24X7	4h
	26	Accounting	1	24X7	4h
	27	Vămuirea prin acțiune.	1	24X7	4h
	28	Depozite provizorii și Declarații sumare	1	24X7	4h
	29	Regimuri de perfecționare	1	24X7	4h
	30	Sistemul de replicare pentru serverul de statistică	1	24X7	4h
	31	Valoare în vamă	1	24X7	4h
	32	Tarif integrat	1	24X7	4h

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 3

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 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 Tabelul 3.

Lot2

Lot 2 Asistență tehnică și administrare pentru Sistemul Informațional Automatizat „FRONTIERA”

Obiectiv

Achiziția are drept scop asigurarea infrastructurii Serviciului Vamal cu servicii de mentenanță preventivă, adaptivă și corectivă ce includ:

- Servicii profesionale de mentenanță preventivă a complexului de soft ce sunt părți componente a SIA "FRONTIERA"
- Servicii de suport a personalului competent al Serviciului Vamal al RM în exploatarea sistemelor incluse în suport.

Sarcinile ofertantului

8. 1.1 Instalarea sau reinstalarea versiunilor și actualizărilor sistemului SIA "FRONTIERA"

- Instalările vor fi efectuate pe ambele noduri de servere ale Serviciului Vamal.
- Serviciul va cuprinde instalarea versiunilor actualizate ale sistemului.
- serviciul nu implică migrări de date și modificări de structura a SGBD

1.2 Analiza periodică lunară, sau la solicitarea Serviciului Vamal, a fișierelor de log ale sistemului.

- Raportarea semestrială a rezultatelor analizei fișierelor log

1.3 Identificarea BUG-urilor de sistem în baza analizei logurilor și în baza cererilor de suport privind mesajele de erori identificate de Serviciul Vamal.

- Pentru cazurile de depistare a erorilor cu impact asupra sistemului informațional SIA "FRONTIERA" raportarea se va face în aceeași zi cu care a fost depistată eroarea.

1.4 Asigurarea modificărilor pe perioada de asistență a componentelor sistemului

- Analiza Riscurilor
- Web Serviciilor
- Nomenclatoarelor
- Avizelor de Plată
- Cererilor de transbordare
- Cererilor ITO

1.5 Soluționarea erorilor depistate în SISTEM

- Efectuarea modificărilor necesare în cazul modificărilor legislative.

Se vor prezenta rapoarte lunare și per incident raportat, inclusiv documentația modificărilor pe fiecare modul, volumul modificărilor în cazul modificărilor în legislație și volumul modificărilor în cazul soluționării erorilor.

1.6 Monitorizarea la cerere a funcționării sistemului informațional SIA "FRONTIERA" în vederea încărcării/utilizării resurselor hardware.

1.7 Elaborarea la necesitate sau la cererea Serviciului Vamal a recomandărilor practice pentru optimizarea lucrului sistemului informațional SIA "FRONTIERA".

1.8 Asistența colaboratorilor serviciului vamal la implementarea soluțiilor privind optimizarea funcționării sistemului informațional SIA "FRONTIERA".

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.

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 3

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 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 Tabelul 3.

Lot 3

Achiziționarea serviciilor de mentenanță preventivă a sistemului de protecție Antivirus**Obiectiv**

Achiziția unei soluții de securitate și protecție antivirus cu scopul de a proteja infrastructura instituției și a datelor stocate de amenințările de securitate. Oferta trebuie să includă o soluție integrată de prevenire, detectare, răspuns la atacuri informatice și protecție virus. Soluția trebuie să opereze pe stații de lucru, servere, terminale mobile ce operează pe sistemele de operare Microsoft Windows, GNU Linux.

Cerințe

Soluția trebuie să detecteze pericolele la care pot fi supuse stațiile de lucru și serverele, să oprească aplicațiile malware în timp real.

Soluția trebuie să dispună de următoarele abilități:

Prevenire – ce constă din:

- **File Reputation:** Soluția trebuie să dispună de o baza de date cu informația de reputație bună sau rea a fiecărui fișier detectat.
- **Antivirus:** Soluția trebuie să conțină antivirus ce să ruleze pe sistemele Windows și Linux. Soluția trebuie să fie capabilă de a fi dirijată centralizat și crearea de liste albe și negre (white list, blacklist). Baza de date a semnăturilor trebuie să se actualizeze regulat și să fie stocată local pe fiecare echipament (stație de lucru sau server). Soluția trebuie să dispună de capacități de detectare a malware-polimorf.
- **Analiză machine learning:** Soluția trebuie să dispună de algoritmi de tip machine learning antrenați să detecteze fișiere malițioase și activități bazate pe atributele a malware cunoscute. Modelele antrenate trebuie să fie actualizate cu regularitate la cele mai noi modele cunoscute.
- **Exploit prevention:** Soluția trebuie să dispună de mecanisme de detectare a vulnerabilităților existente și prevenire a utilizării lor de către malware.
- **Script protection:** Soluția trebuie să ofere protecție împotriva malware de tip script.
- **Behavioural protection:** Soluția trebuie să analizeze activitățile utilizatorilor și a proceselor ce rulează și să detecteze în timp real a tipului de comportament cu modelele cunoscute de atacuri asupra sistemelor informatice.

Detectare – ce constă din:

- **Monitorizarea și protecția de activitățile malițioase:** Soluția trebuie să monitorizeze toate activitățile în sistemele de operare și să detecteze în timp real și să blocheze toate aplicațiile cu comportament anormal.
- **Custom IoCs (Indicator of Compromise):** Soluția trebuie să permită administratorului să adauge IoCs scrise într-un format standard (ex. OpenIOC).
- **Vulnerabilități:** Soluția trebuie să identifice versiunile de aplicații vulnerabile și să le afișeze într-un raport de tipul CVE (Common Vulnerabilities Exposures) cu oferirea descrierilor vulnerabilităților cunoscute.
- **Răspândire scăzută:** Sistemul trebuie să detecteze în mod automat executabilii ce există într-un număr redus și să le ruleze într-un mediu sigur (Sandbox), pentru a detecta comportamentele anormale și aplicațiile malițioase cu o răspândire mică.

Răspuns – ce constă din:

- **Dashboard** – Soluția trebuie să ofere o interfață ce prezintă imaginea de ansamblu asupra întregii infrastructuri monitorizate. Interfața trebuie să includă informații atât în timp real cât și istorice. Toate evenimentele trebuie să fie grupate după priorități și tip de echipament monitorizat (stații de lucru, servere, sisteme de operare ș.a.m.d)
- **Instrument de investigare** – Soluția trebuie să dispună de instrumente de investigare, ce să afișeze trasabilitatea fișierelor și a proceselor. Sistemul trebuie să identifice toate aplicațiile, procesele și fișierele afectate de activitatea malițioasă precum metoda și punctul de intrare.
- **Analiza dinamică** – Soluția trebuie să dispună de un mediu de tip Sandbox securizat pentru analiza fișierelor suspecte. Raportul analizei fișierelor trebuie să prezinte informații detaliate despre fișier, severitatea comportamentului, numele original, capturi de ecran la executarea fișierului și capturi de trafic.
- **Vizibilitatea liniei de comandă** – Soluția trebuie să urmărească, înregistreze și să analizeze toate comenzile rulate de alte procese în linia de comandă sau PowerShell pentru a detecta activitățile anormale. Aceste înregistrări trebuie să fie prezentate în interfața administratorului.
- **Izolare stație** – Soluția trebuie să dispună de mijloace de a izola stațiile compromise, pentru a stopa răspândirea virusilor.

Compatibilitate:

Soluția de securitate și agentul trebuie să fie disponibil minim pe următoarele sisteme de operare:

- Microsoft
 - Windows 7, 10, 11
 - Windows Server 2012, 2012R2, 2016, 2019
- Linux
 - Red Hat Enterprise Linux or CentOS
 - Oracle Linux

Anexa 3

Lot 4, 6, 7, 8

Achiziționarea serviciilor de mentenanță preventivă, corectivă și suport de la producător pentru : SGBD (ORACLE), RedHat Enterprise Linux, Sistemului de Aplicație SOClass, Sistemului de protecție Fortinet

Achiziția are drept scop asigurarea Serviciului Vamal cu suport de la producător ce include:

- Acces pe portalul producătorului pentru deschiderea problemelor și primirea de suport pentru soluționarea lor.

Component type		Q-ty
	<i>Baza de Date ORACLE 11g</i>	8
	<i>SOCLAss ver. 4.2</i>	3
	<i>RedHat Enterprise Linux</i>	
	<i>Fortinet 600D</i>	2

- Acces la actualizările de corecție a componentelor instalate.

Sarcinile ofertantului

Ofertantul trebuie să asigure reînnoirea contractului de suport de la producător pentru Baza de Date Oracle și a componentelor acesteia.

Contractul trebuie să includă:

- Acces 24/7 la portalul de suport a producătorului cu timp de răspuns:
 - 30 min. pentru incidentele critice
 - 4 ore incidente majore
 - 12 ore incidentele minore
- Acces la actualizările de corecții a soluției;

Lot 5**Achiziționarea serviciilor de mentenanță preventivă, corectivă și suport de la producător a sistemului de virtualizare VMware****Obiectiv**

Achiziția are drept scop asigurarea infrastructurii virtuale ale Serviciului Vamal cu suport de la producător ce include:

- Acces pe portalul producătorului pentru deschiderea problemelor și primirea de suport pentru soluționarea lor.

Component type		Q-ty
Sistemul de Virtualizare		
	VMware vSphere 5 Enterprise Plus Acceleration Kit	6
	VMware vSphere 5 Enterprise Plus	10

- Acces la actualizările de corecție a componentelor instalate.

Sarcinile ofertantului

Ofertantul trebuie să asigure reînnoirea contractului de suport de la producător VMware pentru componentele specificate mai jos.

Contractul trebuie să includă:

- Acces 24/7 la portalul de suport a producătorului cu timp de răspuns:
 - 30 min. pentru incidentele critice
 - 4 ore incidente majore
 - 12 ore incidentele minore
- Acces la actualizările de corecții a soluției;

Anexa 5**Lot 9****Achiziționarea serviciilor de mentenanță preventivă și suport de la producător HP****Obiectiv**

Achiziția are drept scop asigurarea infrastructurii Serviciului Vamal cu suport de la producător ce include:

- Acces pe portalul producătorului pentru deschiderea problemelor și primirea de suport pentru soluționarea lor.
- Acces la actualizările de corecție a componentelor instalate.
- Asigurarea cu stocul pieselor de schimb pentru componentele incluse în suport.

Sarcinile ofertantului

Ofertantul trebuie să asigure reînnoirea contractului de suport de la producător HPE pentru componentele specificate mai jos:

Contractul trebuie să includă minim:

- Acces 24/7 la portalul de suport a producătorului cu timp de răspuns de 4 ore;
- Acces la actualizările de corecții a sistemelor de operare și soluții incluse în suport;

- Înlocuirea componentei defecte – următoarea zi calendaristică.

Component type		Q-ty
	<i>HPE ProLiant DL360 Gen 108SFFf</i>	4
	<i>HPE ProLiant DL380 Gen9 24SFF</i>	2
	<i>HPE 3PAR 8200</i>	4
	<i>HPE StoreOnce</i>	1
	<i>HPE ProLiant DL360 Gen 108SFFf</i>	4
	<i>HPE ProLiant DL380 Gen9 24SFF</i>	2
	<i>Switch FC</i>	4