

CAIET DE SARCINI Servicii

Obiectul : *Achiziționarea serviciilor de suport tehnic și consultanța pentru platforma tehnologica (Hardware și Software de sistem) pentru anul 2022*

Autoritatea contractantă: *Casa Națională de Asigurări Sociale*

1. Descriere generală. Informații privind serviciul solicitat:

1.1. Servicii de suport tehnic și consultanța pentru platforma tehnologica (Hardware și Software de sistem) pentru anul 2022 (începând cu 01.01.2022 până la 31.12.2022, la solicitarea Beneficiarului):

- Servicii de suport tehnic consultanță pentru suportul tehnic al serverelor.
- Servicii de suport tehnic consultanță pentru Sisteme Operaționale și Software de sistem a servere (Windows, Unix Solaris, MS SQL, Oracle).
- Servicii de suport tehnic și consultanță pentru suportul tehnic echipamentului activ de rețea.
- Servicii de suport tehnic și consultanță pentru suportul tehnic componentelor de virtualizare (inclusiv pe platforma mCloud).
- Servicii de suport tehnic și consultanță pentru asigurarea integrității și interacțiunii a infrastructurii și aplicații specializate SII CNAS și mCloud.
- Servicii de suport tehnic și consultanță pentru suportul tehnic echipamentului pentru asigurarea alimentării electrice: APC, Generator.
- Servicii de suport tehnic și consultanță pentru asigurarea integrității și interacțiunii a infrastructurii Centrului de Date de Baza, Centrul de Date de Rezerva și mCloud.

2. Cerințe privind modul de prestare a serviciilor inclus în contract:

2.1. Obligațiile prestatorului:

1. de a presta serviciile în concordanță cu obligațiile asumate prin Contract în baza legislației existente, know-how existente la momentul dat, recomandărilor și cerințelor producătorului echipamentului tehnic și software-ului de sistem.
2. în mod operativ (după posibilități) să soluționeze la distanță problemele simple în scopul economisirii timpului Beneficiarului (cu ajutorul utilizatorilor Beneficiarului sau prin intermediul accesului la distanță).
3. să se deplaseze la oficiul Beneficiarului, la fel și la oficiul teritorial, dacă incidentul nu poate fi soluționat la distanță.
4. Prestatorul se obligă a asigura toate instrucțiunile de exploatare necesare în conformitate cu standardele producătorilor de echipament tehnic. După rezultatele de soluționare al incidentelor Prestatorul va pune la dispoziție recomandările pentru anihilarea acestor incidente și instrucțiunile necesare pentru soluționarea incidentelor similare pe viitor.
5. Înaintea de începutul prestării serviciilor Prestatorul și Beneficiarul aprobă procedura de înregistrare a incidentelor ce se referă la condițiile prezentului Contract și ordinea de soluționare a acestor incidente.

6. A semna un Acord privind asigurarea securității datelor și utilizarea accesului de la distanță la resursele informaționale CNAS prin care își asumă angajamentul de a asigura confidențialitatea informațiilor cu accesibilitate limitată cunoscute de către Prestator, inclusiv și după încheierea sau rezilierea contractului.

2.2. Condiții de prestare a serviciului după diagnosticarea incidentului:

1. A începe lucrările de restabilire a funcționalității Serviciului, dacă nu este necesară participarea Beneficiarului sau părților terțe.
2. A anunța Beneficiarul despre acțiunile necesare ce trebuie efectuate de el dacă pentru restabilirea Serviciului este necesară participarea Beneficiarului sau a părților terțe.
3. A prezenta Beneficiarului lista inginerilor autorizați ai companiei, delegați pentru a îndeplini servicii de consultanță în decurs de 5 zile din ziua semnării prezentului Contract. Modificarea acestei liste trebuie să fie însoțită de un aviz adresat Beneficiarului cu 5 zile în avans până la aprobarea listei modificate.
4. A înregistra apelurile realizate în ordinea stabilită și a prezenta statistica apelurilor preluate și prelucrate la finele perioadei de facturare.
5. A respecta confidențialitatea oricărei informații obținute în procesul de deservire a infrastructurii IT a Beneficiarului.

2.3. Obligațiile Beneficiarului:

1. Să asigure exploatarea infrastructurii IT și SI conform recomandărilor producătorilor de echipament și soft, și recomandărilor din partea Prestatorului.
2. Să informeze Prestatorul referitor la orice observație a funcționării Echipamentului sau aplicațiilor software și a prezenta Prestatorului orice informație utilă (ca de exemplu descrierea incidentului) pentru determinarea defecțiunii. În continuare Beneficiarul va fi informat asupra acțiunilor de evitare a unor probleme similare pe viitor.
3. Să prezinte, la timp, la cererea Prestatorului, informația, documentele și materialele, necesare pentru prestarea Serviciilor și să asigure la timp, la cererea Prestatorului acces în încăperile, la mijloacele tehnice, și Sistemele Informaționale necesare pentru prestarea Serviciilor.
4. A acorda autorizație personalului Prestatorului pentru deconectarea temporară a Echipamentului supus deservirii în timpul executării lucrărilor ce necesită deconectarea Echipamentului.
5. În cazul defecțiunii Echipamentului sau aplicațiilor software Beneficiarul este obligat de a plasa cererea de apel a specialistului Prestatorului. Procedura de apel va fi descrisă în contractul semnat de părți.
6. A prezenta Prestatorului lista persoanelor autorizate din partea Beneficiarului destinate pentru perfectarea apelurilor și semnarea documentelor de lucru.
7. Să primească și să achite costul Serviciilor în ordinea și termenii, prevăzute în prezentul contract și anexele lui.
8. În cazul depistării neajunsurilor în Serviciile prestate, să informeze în scris, în termen de 72 de ore, Prestatorul despre neajunsurile depistate.

2.4. Drepturile Beneficiarului:

- 1.1 Să primească informație despre prestarea serviciilor de către Prestator, fără implicarea în activitatea lui.
- 1.2 Să ceară de la Prestator prestarea serviciilor în baza know-how existente la momentul dat, recomandărilor și cerințelor producătorului echipamentului tehnic.
- 1.3 Să ceară de la Prestator lista persoanelor implicate în prestarea serviciilor.
- 1.4 În cazul depistării neajunsurilor în serviciile prestate la momentul predării-primirii, să comunice Prestatorului în scris despre neajunsurile depistate și cerințele pentru înlăturarea lor.

3. Cerințe privind calculul costului/prețului

Efortul preconizat pentru suport tehnic și consultanța pentru platforma tehnologica constituie **37 om/lună anual (6622 om/ora)**, reieșind din 8 ore lucrătoare pe zi, 5 zile lucrătoare pe săptămână, 22 zile lucrătoare pe lună (indiferent de numărul de persoane implicate). Achitarea se va efectua conform lucrărilor executate de facto și doar după prezentarea rapoartelor detaliate, care vor include descifrarea efortului exprimat în om/ore, facturilor și actelor de prestare semnate de către părți.

4. Echipamentele, instalațiile, utilajele, sculele, instrumentele, dispozitivele, personal, specialiști, grupuri de proiect și alte obiecte necesare pentru prestarea serviciilor:

Existența serviciului "Hot-Line". 5/7, 8/24.

- Timpul de răspuns la solicitarea din partea CNAS – nu mai mult timp de 1 ore.
- Înregistrarea cererilor de suport, statutul în progres de rezolvare acestora, analiza rezultatelor.
- Furnizarea rapoartelor lunare privind serviciile prestate.

Existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate, inclusiv ingineri, analiști de sistem și dezvoltatori cu experiența în domeniu (cerințele expuse la Echipa de proiect):

- SPARC Enterprise Certified Engineers
- Dell Servers Certified Engineer
- APC Symmetra PX Certified Engineer
- APC InRow Cooling Engineer
- Sun Storage 6000 Certified Engineer
- HITACHI Modular Storage Certified Engineer
- Cisco Network Engineers
- Oracle Database Specialists, Oracle Database Enterprise Edition 10g,
- Microsoft Certified Solutions Expert (Server Infrastructure)
- Microsoft SQL Server Certified Specialist
- Platforme de virtualizare
- ITIL - ITIL Foundation Specialist
- Project management
- PMP sau echivalent
- Project administrator min 5 ani experiență în proiectele similare

Microsoft - Microsoft Certified Systems Engineer, Microsoft Certified Solutions Associate, Microsoft Certified Solutions Expert

Echipa de proiect

Echipa de proiect trebuie să includă specialiști de înaltă calificare și experiență în domeniile respective. Cerințele minime față de specialiștii propuși sunt următoarele:

Anexa nr. 2

Rol	Cerințe minime
Project Manager	
<i>Calificări și abilități</i>	Studii superioare Tehnice sau în domeniul TI. Certificat emis de o instituție recunoscută la nivel internațional în domeniul managementului proiectelor.

Rol	Cerințe minime
<i>Experiența Profesională</i>	Minim 5 ani experiență în managementul proiectelor în domeniul Tehnologii Informationale. Minim 3 proiecte de nivel national în domeniul Tehnologii Informationale realizate în calitate de Manager de proiect.
<i>Experiența Profesională specifică</i>	Minim 5 ani experienta în utilizarea metodologiilor de management de proiecte recunoscute pe plan internațional. Participare în cel puțin un proiect similar;
Dell Servers and Storage Engineer	
<i>Calificări și abilități</i>	Studii superioare Tehnice sau în domeniul TI. Cunoștință în suport și mentenanță servere Dell Power Edge si storages Dell PowerVault confirmat prin certificatul producătorului. Certificate tehnice care demonstrează cunoștințele, aptitudinile și abilitățile pentru suportul Dell PowerEdge Server si Dell PowerVault.
<i>Experiența Profesională</i>	Minim 5 ani de experiență profesională generală în domeniul IT.
<i>Experiența Profesională specifică</i>	Minim 5 ani de experiență în susținerea și punerea în aplicare a serverelor pe platforma x86 / 64, configurarea interna RAID, diagnosticare si înlocuirea echipamentelor Dell PowerEdge Server, Dell PowerVault Experiență profesională în domeniul hardware de server și software pentru punerea în aplicare a cel puțin trei proiecte finalizate.
Hitachi Modular Storages suport specialist	
<i>Calificări și abilități</i>	Studii superioare Tehnice sau în domeniul TI. Cunoștință în suport și mentenanță Hitachi Data Systems Storage confirmate prin certificatul producătorului (de exemplu Hitachi Data Systems Certified Professional). Cunoștințe generale de Storage Area Network (SAN) în suport și administrare.
<i>Experiența Profesională</i>	Minim 5 ani de experiență profesională generală în domeniul IT.
<i>Experiența Profesională specifică</i>	Minim 5 ani de experiență în punerea în aplicare și mentenanța a Storage Array Systems. Demonstrarea cunoștințelor, aptitudinilor și abilităților pentru suportul soluțiilor hardware și software Hitachi Data Systems. Experiență profesională în domeniul Hitachi Storage Implementation Specialist a cel puțin trei proiecte finalizate.
Microsoft Certified Engineer	
<i>Calificări și abilități</i>	Studii superioare Tehnice sau în domeniul TI. Suport și mentenanță Microsoft Server Systems: MS Windows Server 2003/2008/2012; Microsoft SQL Server; Microsoft System Center - confirmat prin certificatul producătorului: Microsoft Certified System Administrator Microsoft Certified System Engineer: infrastructură Server
<i>Experiența Profesională</i>	Minim 5 ani de experiență profesională generală în domeniul IT.

Rol	Cerințe minime
<i>Experiența Profesională specifică</i>	<p>Minim 5 ani de experiență în susținerea și punerea în aplicare a x86/64 Servers.</p> <p>Experiență profesională în domeniul hardware de server și software pentru punerea în aplicare a cel puțin trei proiecte finalizate.</p>
Oracle Database Administrator	
<i>Calificări și abilități</i>	<p>Studii superioare Tehnice sau în domeniul TI.</p> <p>Certificate sau Diplome de absolvire a cursurilor în domeniul:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oracle Database Administrator
<i>Experiența Profesională</i>	Minim 5 ani de experiență profesională generală în domeniul IT.
<i>Experiența Profesională specifică</i>	<p>Minim 5 ani de experiență în susținerea și punerea în aplicare Oracle Database.</p> <p>Oracle Certified Database Associate</p> <p>Experiență profesională în Oracle Database Administrator. Specialist a cel puțin trei proiecte finalizate.</p>
Oracle Database Expert	
<i>Calificări și abilități</i>	<p>Studii superioare Tehnice sau în domeniul TI.</p> <p>Experiență în administrare Oracle Database, inclusiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oracle Data Guard; • Oracle RAC; • analiza performanței; • Oracle Application Server; • Oracle Forms and Reports. • Unix based OS ca platformă pentru produse Oracle inclusiv configurarea sistemului pentru produse Oracle DB. <p>Certificate în domeniul:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SPARC-Based Servers Technical Assessment • Oracle Linux Certified Implementation Specialist • Oracle Solaris System Administrator • Oracle Database Administrator
<i>Experiența Profesională</i>	Minim 5 ani de experiență profesională generală în domeniul IT.
<i>Experiența Profesională specifică</i>	<p>Minim 5 ani de experiență în susținerea și punerea în aplicare a Oracle Database.</p> <p>Oracle Certified Database Associate</p> <p>Oracle Enterprise Manager Certified Implementation Specialist</p> <p>Oracle Solaris System Administrator.</p> <p>Experiență profesională în Oracle Database Administrator Specialist a cel puțin trei proiecte finalizate.</p>
Oracle Sun Hardware Engineer	
<i>Calificări și abilități</i>	<p>Studii superioare Tehnice sau în domeniul TI.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oracle Solaris Support Specialist • Sun Chip Multithreading (CMT) Servers Installation (IDO) Specialist Certificate • Sun SPARC Enterprise Entry-Level and Midrange Servers Installation (IDO) Specialist • Sun Storage Installation (IDO) Specialist • Sun x86 Server Support Consultant Certification – Help Desk

Rol	Cerințe minime
	<ul style="list-style-type: none"> Sun SPARC Enterprise MX000 Server Support Readiness Training Assessment
<i>Experienta Profesională</i>	Minim 5 ani de experiență profesională generală în domeniul IT.
<i>Experienta Profesională specifică</i>	Minim 5 ani de experiență în susținerea și punerea în aplicare a Storage Array Systems. Suport și mentenanță Oracle Sun SPARC Enterprise Servers: administrare, întreținere și depanare, înlocuire pieselor. Experiență profesională în domeniul Storage Implementation Specialist a cel puțin trei proiecte finalizate.
Network Engineer – Cisco	
<i>Calificări și abilități</i>	Studii superioare complete în domeniul IT. Instalarea, operarea și depanarea rețelelor enterprise de nivel mic, mediu. Certificat Cisco CCNA R&S sau CCDA valid
<i>Experienta Profesională</i>	Cel puțin 3 ani de experiență în domeniul IT, tehnologiilor de rețea.
<i>Experienta Profesională specifică</i>	Experiența profesională să fie dovedită prin participarea la cel puțin a unui proiect similar de implementare și suport a rețelelor.
Leading Network Engineer – Cisco	
<i>Calificări și abilități</i>	Studii superioare Tehnice sau în domeniul TI. Utilizarea IP adresării și rutării avansate pe rutere Cisco conectate în rețelele LAN, WAN Planificarea, configurarea și verificarea implementării a soluțiilor complexe de switching utilizate în Cisco Enterprise Campus Architecture. Planificarea și efectuarea periodic a lucrărilor de mentenanță a rețelelor complexe de nivel enterprise. Utilizarea practicilor bazate pe tehnologii pentru procesul de depanare a rețelei. Certificat Cisco CCNP R&S (sau orice CCIE) valid.
<i>Experienta Profesională</i>	Minim 5 ani de experiență în domeniul IT tehnologii de rețea
<i>Experienta Profesională specifică</i>	Experiență profesională specifică dovedită prin participarea în cel puțin 2 proiecte similare, pentru punerea în aplicare și susținerea rețelelor de calculatoare
Information security management specialist	
<i>Calificări și abilități</i>	Studii superioare Tehnice sau în domeniul TI. Cunoștințe privind securitatea sistemelor informatice și securitatea sistemelor ce conțin informații cu caracter personal, dovedite prin diplome/certificate obținute. Cunoștințe privind auditul sistemelor informatice dovedite prin diplome/certificate obținute (ISO27001, CISA sau echivalent).
<i>Experienta Profesională</i>	Experiență de cel puțin 5 ani în domeniul securității sistemelor informatice. Membru organizații profesionale din domenii implicate în securitatea informațiilor, asigurare, gestionarea riscurilor și guvernarea TI.

Rol	Cerințe minime
Experiența Profesională specifică	1. Participarea în ultimii 3 ani ca consultant sau auditor la cel puțin 3 contracte în domeniul securității informației. 2. Participarea în ultimii 3 ani la cel puțin 3 contracte similare ca expert de analiză a vulnerabilităților și interpretarea rezultatelor obținute în urma procesului de testare de securitate
Certified Specialist in Virtualization Technologies	
Calificări și abilități	Studii superioare Tehnice sau în domeniul TI. Certificate în domeniul: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Hyper-V • VMware vSphere
Experiența Profesională	Minim 5 ani de experiență profesională generală în domeniul IT.
Experiența Profesională specifică	Minim 5 ani de experiență în susținerea și punerea în aplicare a Microsoft Hyper-V și VMware vSphere. Specialist a cel puțin trei proiecte finalizate.

5. Operatorul economic în momentul întocmirii ofertelor trebuie să țină cont de următoarelor acte normative:

- a) Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal
- b) Hotărârea Guvernului nr. 1123/2010 privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal
- c) Politica de securitate privind protecția datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale gestionate de casa națională de asigurări sociale aprobată prin ordinul președintelui CNAS 195-a din 07.10.2016.
- d) Cod nr. 154/2003, Codul Muncii din Republica Moldova
- e) Legea nr. 186/2008 cu privire la securitatea și sănătatea în muncă

6. Documente obligatorii la depunerea ofertei

(La punctul dat autoritatea contractantă indică care documente sunt obligatorii de a fi prezentate la depunerea ofertei prin intermediul [SIA RSAP](#). La fel, tot aici se indică documentele ce conțin date cu caracter personal, care nu se depun prin intermediul SIA RSAP și nu sunt publice pentru toți.)

Nr. d/o	Descrierea documentului	Mod de demonstrare a îndeplinirii:	Nivelul minim/Obligativitatea
1.	Prezentarea Cererii de participare conform Anexei nr.7 din Ordinul MF 115/2021 .	Cerere de participare confirmată prin semnătura electronică	Da
2.	Prezentarea Declarației privind valabilitatea ofertei conform Anexei nr.8 din Ordinul MF 115/2021	Declarația privind valabilitatea ofertei confirmată prin semnătura electronică	Da
3.	Prezentarea Specificației de preț conform Anexei nr.23 din Ordinul MF 115/2021	Specificații de preț, confirmat prin semnătura electronică	Da
4.	Prezentarea Specificației tehnice conform Anexei nr.22 din Ordinul MF 115/2021	Specificații tehnice, confirmată prin semnătura electronică .	Da
5.	Garanția pentru oferta 1% conform Anexei nr.9 din Ordinul MF	Garanția pentru oferta 1% confirmată prin semnătura	Da

	115/2021	electronică.	
6.	Prezentarea Formularul standard al Documentului Unic de Achiziții European completat	Formularul standard al Documentului Unic de Achiziții European confirmat prin semnătura electronică	Da

7. Documente obligatorii la evaluarea ofertelor

(La punctul dat autoritatea contractantă indică care documente sunt obligatorii de a fi prezentate [în SIA RSAP](#) la evaluarea ofertei. La fel, tot aici se indică documentele ce conțin date cu caracter personal, care nu se depun prin intermediul SIA RSAP și nu sunt publice pentru toți, ele se prezintă la etapa de evaluare direct autorității contractante.)

Nr. d/o	Criteriile de calificare și de selecție (Descrierea criteriului/cerinței)	Mod de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței:	Nivelul minim/Obligativitatea
1.	Certificatul de efectuare regulată a plății impozitelor, contribuțiilor, ori link-ul la accesarea unei baze de date naționale disponibile gratuit pentru autoritatea contractantă care deține informațiile privind lipsa/existența restanțelor	-Certificat de efectuare regulată a plății impozitelor, contribuțiilor (valabil la data deschiderii ofertei) Eliberat de inspectoratul fiscal principal de stat, confirmat prin semnătura electronică - Link-ul	Obligativiu
2.	- Declarații privind cifra de afaceri în domeniul de activitate aferent obiectului contractului (prestarea serviciilor similare) într-o perioadă anterioară care vizează activitatea pentru ultimii 3 ani - a câte min 2000000,00 lei pentru fiecare din ultimii 3 ani original confirmat prin semnătura electronică a participantului: (la solicitare se va prezintă documente primare de confirmare copiile contractelor, raport financiar etc.)	- Declarație privind lista principalelor prestări de serviciu efectuate în ultimii 3 ani de activitate similare obiectului de achiziție conform Anexei nr.12 din Ordinul MF 115/2021 - confirmată prin semnătura electronică	Obligativiu
3.	Documente ce atestă Capacitatea tehnică și profesională – existența echipei de proiect.	- Declarația de proprie răspundere conform Anexei nr.14 din Ordinul MF 115/2021 privind dispunerea de echipa de proiect cu specialiștii și experiența în domeniile conform cerințelor stipulate în Anexa nr. 2 Anunțului de participare. La solicitare Autorității contractante ofertantul va prezenta pe poșta electronică achizitiicnas@cnas.gov.md documente/acte primare confirmative (diplome, certificate etc.)	Obligativiu
4.	DECLARAȚIE privind confirmarea identității	Declarație în conformitate cu Anexa nr. 1 autentificată prin aplicarea semnăturii	Da – depunere

	beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani	electronice a Participantului – depunere obligatorie după desemnare în calitate de ofertant/ofertant asociat desemnat câștigător;	<i>obligatorie după desemnare în calitate de câștigător</i>
--	---	---	---

- în cazul existenței datelor cu caracter personal informația se remite direct autorității contractante pe poșta electronică achizitiicnas@cnas.gov.md.

Președintele grupului de lucru: _____ **Maia Moraru**

L.Ș.

**Anexa nr. 1
la Caietul de sarcini**

APROBAT
prin Ordinul
Ministrului Finanțelor
nr. 145 din 24 noiembrie 2020

DECLARAȚIE

privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani.

Subsemnatul, _____ reprezentant împuternicit al _____ (denumirea operatorului economic) în calitate de ofertant/ofertant asociat desemnat câștigător în cadrul procedurii de achiziție publică nr. _____ din data ___/___/___, declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că beneficiarul/beneficiarii efectivi ai operatorului economic în ultimii 5 ani nu au fost condamnați prin hotărâre judecătorească definitivă pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani.

Numele și prenumele beneficiarului efectiv	IDNP al beneficiarului efectiv

Data completării: _____

Semnat: _____

Nume/prenume: _____

Funcția: _____

Denumirea operatorului economic _____

IDNO al operatorului economic _____