

CAIET DE SARCINI

Serviciile de suport și mentenanță a platformei web aferente site-ului unitatii de invatamant

1. Obiectul Caietului de sarcini :

Scoala Gimnaziala "Liviu Rebreanu" intentioneaza sa achizitioneze servicii pentru suport și mentenanță a platformei web aferente site-ului unitatii de invatamant prin achizitie directa conform pragului stabilit la art.7 alin.5 din Legea 98/2016 privind achizitiile publice

Cod CPV - 72000000-5 Servicii IT consultanță, dezvoltare de software, internet și asistență

2.Scopul achizitiei :

Achizitia se realizeaza in scopul intretinerii si mentinerii inclusiv gazduirea site-ului la **Scoala Gimnaziala "Liviu Rebreanu"** pentru a asigura functionalitatea acestuia si o buna expunere a unitatii in mediul on-line.

2. Specificatii tehnice minime:

Serviciile de suport și mentenanță a platformei web a site-ului instituției vor consta în următoarele activități:

- Operaționale* – sunt acele activități care vizează: hosting-ul site-ului, crearea de cont-uri de utilizatori, securitatea accesului, mentenanța preventivă (aplicare patch-uri de update-uri de platformă) și corectivă (corectare erori ale platformei web) și backup-ul site-ului și a bazei de date a conținutului acestuia
- Support tehnic* – sunt acele activități care vizează: asistența utilizatorilor, crearea de noi butoane/ secțiuni pe platforma web a paginii de Internet a beneficiarului și încărcarea cu conținut a site-ului

Platforma web este o soluție open-source, Wordpress și are o bază de date de aproximativ 10GB (conținut pdf, jpg etc.)

Caracteristici tehnice:

1. Activitățile operaționale:

1.1. pentru hosting-ul site-ului, sunt necesare următoarele resurse:

Resursă	Detalii tehnice
Performanta	CPU minim 6 nuclee
	RAM minim 30GB
	Spatiu disk (SSD-amplificat)
	VPN-ul - echipat cu accelerare ssd implicit
Storage și Backup	Spatiu de stocare și backup: minim 10 GB
Rețele	Trafic nelimitat
	Lungime de banda 1Gbit/s port, trafic nelimitat
	Protectie pentru atacuri si probleme de disponibilitate
Servicii si upgrade-uri	Suport live in fiecare zi, 365 de zile prin email si telefon
	Root access (acces complet și nerestricționat la VPS)
	Reboot web interface
	Acces VNC
	1 adresa IP publică
	IPv6 network
	Certificat SSL (Secure Sockets Layer) – pentru un acces securizat prin HTTPS.

1.2. Performanță ridicată a bazei de date prin criptarea transparentă a datelor, a fișierelor de date și a fișierelor jurnal fără să fie necesară modificarea aplicației. Funcționalitățile de criptare sunt necesare pentru îndeplinirea cerințelor și respectarea reglementărilor generale cu privire la confidențialitatea datelor. Criptarea trebuie să ofere inclusiv instrumente de căutare în datele criptate utilizând sisteme de regasire într-un interval sau căutarea parțială, fără modificarea aplicațiilor existente

- Pentru operațiunile de creare conturi, se va asigura monitorizarea și prevenirea modificărilor asupra sistemului prin crearea de politici împotriva configurării – configurări de conturi pe bază de drepturi de acces (controlat)

3. Pentru operațiunile de asistență tehnică și încărcare cu conținut a site-ului, vor fi asigurate și intervențiile de la distanță pentru diagnoză și remediere apărute în funcționarea site-ului, prin personal dedicat din partea prestatorului
4. La începutul contractului, este necesară dezvoltarea de secțiuni conform HCLS3 nr.121/ 28.03.2018 privind aprobarea unor măsuri de îmbunătățire a actului de transparență decizională și HCLS3 nr.147/11.04.2018 privind completarea HCLS3 nr. 121/ 28.03.2018 referitoare la măsurile de îmbunătățire a actului de transparență instituțională
5. Aceste secțiuni vor trebui umplute cu conținut, conform termenelor stipulate în HCLS3 nr. 121/ 28.03.2018 și HCLS3 nr.147/11.04.2018.

Pentru publicarea de conținut centralizator (ex: facturi, etc.) beneficiarul va pune la dispoziția prestatorului toate informațiile necesare, în timp util și într-un format agreat cu beneficiarul (excel și pdf). Orice solicitări ulterioare de noi secțiuni se vor efectua în baza suportului tehnic recurent.

Publicarea documentelor scanate pe site se va face cu respectarea protecției datelor cu caracter personal.

Mod de lucru:

1. Orice solicitare privind obiectul acestor servicii se va face printr-o persoană desemnată de către beneficiar, către o persoană desemnată de prestator, prin e-mail-urile comunicate la semnarea contractului
2. Orice solicitare formulată de unitatea de învățământ, va fi catalogată după prioritate, astfel încât prestatorul să poată formula un răspuns și să intervină în termenele agreate. Nicio solicitare nu va fi luată în considerare dacă aceasta este formulată telefonic și nu este consemnată/ confirmată pe e-mail prin persoanele desemnate de ambele părți contractuale
3. Orarul serviciilor de suport este programul de lucru al beneficiarului (luni – vineri, în intervalul orar 8:00 – 16:00), cu excepția perioadelor aferente evenimentelor excepționale (examene/ testări, etc)

Criterii de performanță:

1. Disponibilitatea site-ului pentru interogare: 99,7% lunar, în interiorul intervalului de disponibilitate. Intervalul de disponibilitate este calculat scăzând din intervalul de serviciu de 24 ore, intervalul de mentenanță, care este de regulă, în intervalul 01:00 – 05:00 în cursul zilelor de luni – vineri și în zilele legale nelucrătoare. Intervalul de mentenanță trebuie programat împreună cu unitatea de învățământ, astfel încât să nu fie afectată activitatea acesteia.
2. Tipul unei solicitări poate fi:
 - Incident – este o solicitare care intervine într-o situație în care site-ul nu funcționează sau funcționează defectuos
 - Suport/ asistență tehnică – este o solicitare curentă de intervenție asupra conținutului site-ului
3. Timpul de răspuns la o solicitare de tip incident va fi de:
 - 8 ore – pentru incidente majore (evenimente care induc o blocare a activității instituției)
 - 24 ore – pentru incidente medii (evenimente care induc o întrerupere a activității instituției sau o funcționare necorespunzătoare a site-ului)
 - 72 ore – pentru incidente minore (evenimente care induc un acces dificil al utilizatorilor, dar fără a afecta activitatea instituției și în condiții optime de acces la Internet a utilizatorilor)
4. Timpul de răspuns la o solicitare de tip suport tehnic – este de maxim 72 ore lucrătoare, în funcție de conținutul solicitării

Durata estimată a contractului este 8 luni luând în considerare posibilitatea de prelungire conform prevederilor art.156 alin.(1) din HG 395/2016, în condițiile existenței resurselor financiare conform legislației în vigoare astfel: (8 luni pentru anul 2018- până la data de 31.12.2018; 4 luni pentru anul 2019 – până la data de 30.04.2019).