



MINISTERUL DEZVOLTĂRII REGIONALE  
ȘI ADMINISTRAȚIEI PUBLICE  
INSPECTORATUL DE STAT ÎN CONSTRUCȚII



Inspectoratul de Stat în Construcții - I.S.C.	
REGISTRATURĂ 3	
INTRARE	Nr. 4301
IEȘIRE	16.02.2016
Data	

**INVITAȚIE DE A DEPUNE OFERTA**

având ca obiect achiziția de servicii de mentenanță și suport pentru sistemul portal și fluxuri de business și document management cu platforma de scanare Star Capture Web din cadrul Sistemului Informatic și de Comunicații al Inspectoratului de Stat în Construcții - I.S.C.

**Cod CPV: 72261000-2 -Servicii de asistență pentru software**

INSPECTORATUL DE STAT ÎN CONSTRUCȚII - I.S.C., cu sediul în Municipiul București, str.C.F. Robescu nr.23, Sector 3, telefon/fax 021/318.17.00 sau 021/318.17.19, cod fiscal 14234699, cont nr. RO57TREZ23F510103200130X - Trezoreria Statului Sector 3, reprezentat prin Nelu STELEA - Inspector General, în calitate de ACHIZITOR, solicită oferte pentru achiziția, sub formă de abonament lunar, de *servicii de mentenanță și suport pentru sistemul portal și fluxuri de business și document management cu platforma de scanare Star Capture Web din cadrul Sistemului Informatic și de Comunicații al Inspectoratului de Stat în Construcții - I.S.C.*

Valoarea totală estimată a achiziției, pentru perioada 01.03.2016 - 31.05.2016, este de 9.000 euro fără TVA.

Cerințele minimale și obligatorii ce trebuie îndeplinite de ofertanți sunt atașate prezentei invitații.

Ofertele vor fi primite la sediul Inspectoratului de Stat în Construcții din str. C.F. Robescu, nr.23, Sector 3, București - la Registratură - Aparat Central, până la data de **22.02.2016, ora 12:00.**

Nu se acceptă oferte alternative.

Durata de valabilitate a ofertei: 30 de zile.

Criteriul de atribuire: prețul cel mai scăzut, în condițiile respectării în totalitate a cerințelor din documentație.

Plata se va efectua numai în conturi deschise la Trezorerie, la cursul BNR valabil la data emiterii facturii.

Pentru clarificări, informații, precum și obținerea documentației în format editabil ne puteți contacta la adresa de e-mail [anamaria.stanica@isc-web.ro](mailto:anamaria.stanica@isc-web.ro)

**Atenție: având în vedere timpul necesar formulării răspunsului și publicării acestuia pe site-ul ISC în timp util, solicitările de clarificări se primesc până cel târziu vineri 19.02.2016, ora 13:00.**



DEA / Compartimentul Informatizare  
Nr.32/16.02.2016

## SPECIFICAȚII TEHNICE ȘI CERINȚE

**pentru atribuirea contractului de servicii de mentenanță și suport  
pentru sistemul portal și fluxuri de business și document management cu  
platforma de scanare Star Capture Web din cadrul  
Sistemului Informatic și de Comunicații al  
Inspectoratului de Stat în Construcții - I.S.C.**

Prezentele specificații tehnice și cerințe fac parte integrantă din documentația de atribuire și constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează, de către fiecare operator economic, propunerea tehnică și propunerea financiară.

Toate cerințele detaliate în continuare sunt cerințe minime și obligatorii.

## SPECIFICAȚII TEHNICE ȘI CERINȚE

### Introducere

Inspectoratul de Stat în Construcții - I.S.C. este organizat și funcționează potrivit prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 63/2001 privind înființarea Inspectoratului de Stat în Construcții - I.S.C., aprobată cu modificări prin Legea nr. 707/2001, cu modificările și completările ulterioare.

În perioada ianuarie 2012 - ianuarie 2013 a fost implementat proiectul finanțat din fonduri externe nerambursabile "Sistem Informatic destinat Managementului Activității Inspectoratului de Stat în Construcții" - cod SMIS 27423, fiind atinse următoarele obiective:

- Urmărirea în paralel a atribuțiilor și activităților care revin I.S.C, în condițiile legii.
- Eficientizarea managementului activității I.S.C
- Îmbunătățirea gradului de succes al activităților prin transparentizarea proceselor, mai buna urmărire a etapelor și gestionarea mai bună a bugetelor acestora
- Monitorizarea în timp real a indicatorilor de performanță a activităților în plan individual, per ansamblu sau per arii geografice.
- Gestiunea unitară a documentelor aferente activităților
- Controlul strict al bugetelor și al costurilor urmărite în paralel cu execuția lucrărilor
- Planificarea detaliată și interdependența activităților derulate în cadrul I.S.C.
- Asigurarea unui punct comun de acces on-line și de control al operațiunilor
- Monitorizarea fluxurilor și implementarea metodologiei de lucru legate de activitățile instituției într-un sistem complet monitorizat.
- Asigurarea unei transparențe ridicate asupra activității I.S.C

## DESCRIEREA SISTEMULUI INFORMATIC INTEGRAT EXISTENT

În cadrul proiectului „Sistem informatic destinat Managementului Activității I.S.C.” au fost implementate într-o soluție modularizată, având ca obiectiv eficientizarea managementului activității I.S.C., subproiecte de infrastructură hardware și infrastructură IT, incluzând:

- Infrastructura hardware și software suport pentru componentele de aplicație;
- Sistemul Portal cu platforma de fluxuri de business și document management (SharePoint) și platforma de conversie a documentelor StarCapture Web (SCW);
- Sistemul de Raportare și înregistrare tranzacțională ERP/SAP și Business Intelligence.

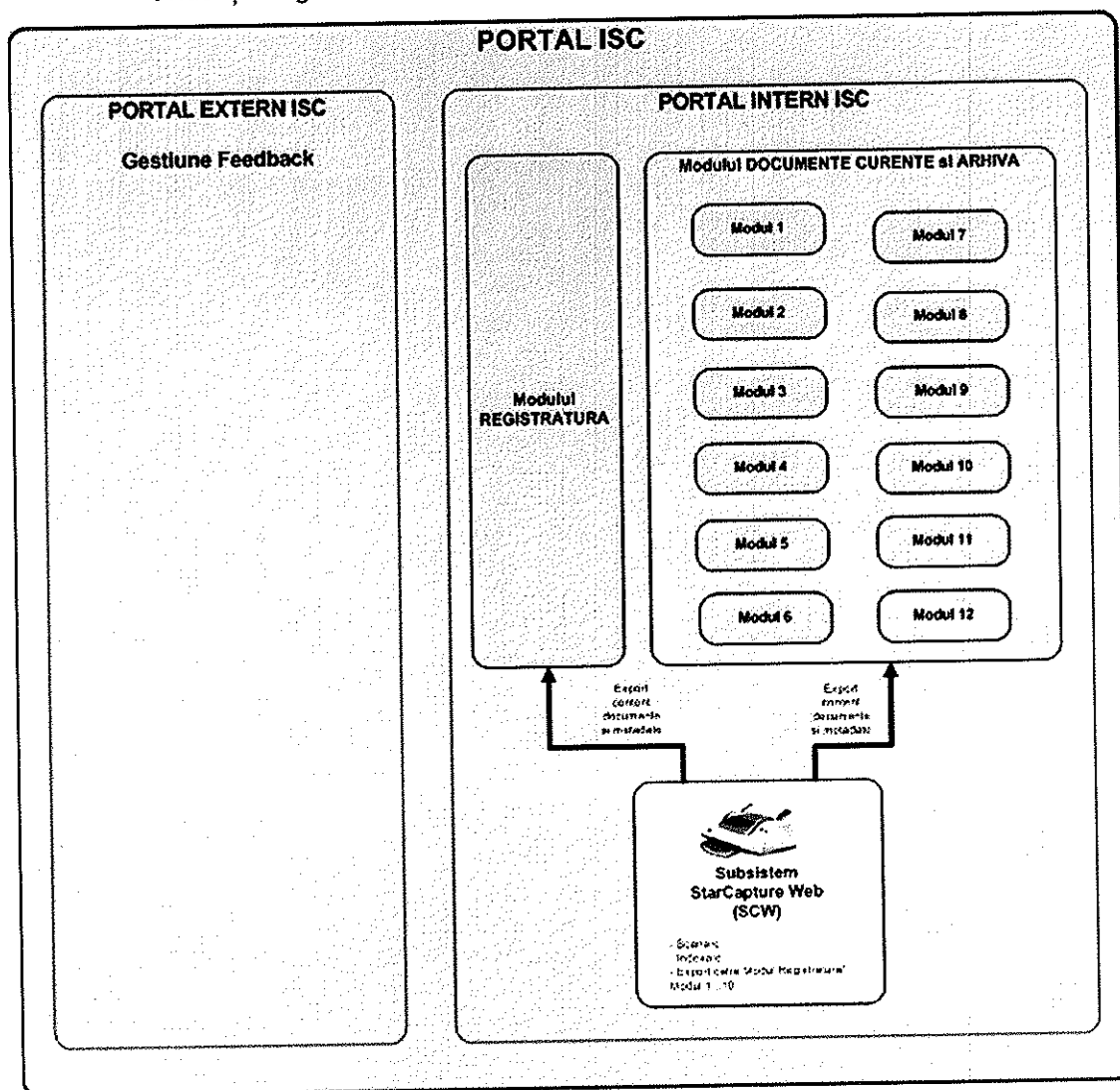
Proiectul implementat, concretizat atât prin sisteme hardware și software, cât și prin dezvoltare de soluții software dedicate, concepute pentru a satisface cerințele specifice tehnice și ale prevederilor legale în vigoare, permite gestiunea centralizată, sincronizată a activității I.S.C.

**SISTEMUL PORTAL ȘI FLUXURI DE BUSINESS ȘI DOCUMENT MANAGEMENT CU PLATFORMA DE SCANARE STAR CAPTURE WEB**, bazat pe tehnologie SharePoint, ca parte integrantă a sistemului informatic, pune la dispoziție modulele descrise mai jos, în directă legătură cu activitatea specifică a ISC:

- Portal cu secțiune externă (dedicată publicului larg), prin intermediul căruia este pusă la dispoziția publicului larg și a persoanelor juridice componenta de sesizări și feed-back
- Portal cu secțiune internă (dedicată utilizatorilor autorizați din partea ISC), prin intermediul căruia este permis accesul utilizatorilor ISC la funcționalitățile implementate la nivelul modulelor de:
  - registratura electronică
  - gestiune sesizări
  - biblioteca tehnică
  - gestionare baze de date referitoare la anunțuri de începere/finalizare lucrări, evidență autorizații de construire, evidență lucrări publice și evidență agenți economici cu activitate în domeniul construcțiilor
  - gestionare a avizării documentațiilor tehnico-economice pentru lucrări publice
  - gestionare a activității de control piața produse pentru construcții
  - gestionare acorduri de intervenție în timp asupra construcțiilor existente

## INSPECTORATUL DE STAT ÎN CONSTRUCȚII

- gestionare a activității de autorizare diriginți de șantier
- gestionare a activității de autorizare a laboratoarelor de analize și încercări în construcții
- gestionare a programelor și rapoartelor activităților de control și inspecție în domeniul calității construcțiilor, autorizării executării lucrărilor de construire, amenajării teritoriului și urbanismului
- gestiune contravenții și infracțiuni
- evidența litigiilor ISC



## DETALIEREA SERVICIILOR SOLICITATE

Având în vedere următoarele aspecte:

- sistemul informatic integrat implementat prin subproiectele de infrastructură IT și infrastructură hardware înregistrează în timp, prin soluțiile și sistemele informatice integrate, o evoluție continuă, determinată de modificări necesare impuse de schimbările legislative, de perfecționări ale funcționalităților soluțiilor informatice implementate în sensul creșterii performanțelor în utilizare, de evoluția tehnologică la nivelul platformelor hardware, software și de comunicație și de punerea la dispoziția utilizatorilor de funcționalități noi;
- orice schimbare (actualizare) la o altă versiune de sistem, platformă sau bază de date decât cea utilizată la instalarea soluțiilor informatice, urmare a expirării licențelor, implică necesitatea unor modificări în cadrul sistemului informatic integrat (versiuni, pachete de suport, note de corecție, funcții, proceduri, librării etc.);

se solicită următoarele servicii de suport tehnic pentru Sistemul portal și fluxuri de business și document management cu platforma de scanare Star Capture Web.

Serviciile de mai sus vor fi prestate pe o perioadă de 3 luni, sub formă de abonament lunar.

## CERINȚE PRIVIND SERVICIILE DE SUPORT TEHNIC PENTRU SISTEMUL PORTAL ȘI FLUXURI DE BUSINESS ȘI DOCUMENT MANAGEMENT CU PLATFORMA DE SCANARE STAR CAPTURE WEB.

În utilizarea până în prezent a SISTEMULUI PORTAL ȘI FLUXURI DE BUSINESS ȘI DOCUMENT MANAGEMENT CU PLATFORMA DE SCANARE STAR CAPTURE WEB având ca tehnologie SharePoint, s-a identificat necesitatea realizării de servicii de mentenanță corectivă și, după caz, evolutivă a modulelor constituate, având în vedere impactul puternic pe care îl are această platformă asupra activităților desfășurate zilnic în cadrul I.S.C.

Astfel, se dorește crearea cadrului contractual în baza căruia angajații autorizați ai Inspectoratului de Stat în Construcții să poată solicita realizarea de servicii corective și evolute de optimizare a fluxurilor implementate, asigurând astfel o agilitate

## INSPECTORATUL DE STAT ÎN CONSTRUCȚII

---

informațională mărită, care să poată ține pasul cu noile reglementări sau modificări procedurale din cadrul instituției.

Se estimează realizarea lunar a 5 cereri corective și/sau evolutive după caz.

Personalul competent al ofertantului trebuie să dețină cunoștințe avansate pe tehnologiile SharePoint, Visual Studio și SQL Server, astfel încât să poată realiza suport tehnic pentru modulele secțiunilor interne și externe ale portalului.

Specificațiile funcționale detaliate ale Sistemului portal și fluxuri de business și document management cu platforma de scanare Star Capture Web vor fi puse la dispoziția ofertantului declarat câștigător.

Solicitările coordonatorilor de modul desemnați, centralizate la nivelul Compartimentului Informatizare, vor fi date în lucru către echipa de mentenanță, conform priorităților specifice stabilite de către conducerea ISC.

Până la finalizarea contractului vor fi implementate în sistemul portal și fluxuri de business și document management cu platforma de scanare Star Capture Web, modificările necesare impuse de schimbările legislative precum și cererile corective sau, după caz, evolutive solicitate.

Pe durata contractului, se vor avea în vedere cu prioritate:

- modificări evolutive, impuse de schimbările legislative din 2016, în domeniul de autorizări ISC și în domeniul de control;
- modificări evolutive, solicitate pe modulul de registratură;
- modificări evolutive, solicitate pe modulul de evidență a litigiilor.

**A. Serviciile de asistență tehnică și suport de tip help-desk, inclusiv intervenții de la distanță și on-site, dacă este cazul, pentru diagnoza și rezolvarea problemelor apărute în funcționarea sistemului: întreruperi, erori, degradarea performanțelor etc.**

Aceste servicii vor fi furnizate de către ofertant prin intermediul experților săi: consultant portal, consultant document management, consultant arhivare-scanare-ocrizare, expert dezvoltare pentru soluție de portal și document management, expert dezvoltare și administrare baze de date.

Ofertanții trebuie să asigure un program de preluare a incidentelor de 24 ore/zi, 7 zile/săptămână.

Aceste servicii vor fi furnizate de către ofertant prin intermediul experților săi.

Incidentele vor fi preluate prin oricare din următoarele canale: Call Center, e-mail, instrument web de tip help-desk.

## INSPECTORATUL DE STAT ÎN CONSTRUCȚII

Ofertanții trebuie să asigure un program de asistență tehnică pe toată durata programului de lucru al achizitorului.

Acțiunile care necesită oprirea activității I.S.C. pentru o perioadă mai mare de 1 oră se vor efectua în baza unui program, stabilit de comun acord cu reprezentanții acestuia, în afara orelor de program ale achizitorului.

În cadrul acestei categorii de servicii, ofertantul va asigura:

- Analiza problemelor;
- Rezolvarea problemelor în funcție de severitatea acestora;
- Remedierea problemelor, cu respectarea timpului maxim de rezolvare, în funcție de gravitatea și de impactul pe care îl are asupra desfășurării activității I.S.C.;
- Instalarea patch-urilor atunci când e necesar;
- Descărcarea documentației tehnice on-line;
- Acces rapid la informații și posibilitatea de a ține evidența solicitărilor de asistență tehnică;
- Posibilitatea de a parcurge bibliotecile electronice pentru sfaturi tehnice și noutăți despre lansări de noi produse software.

**B. Configurări și reconfigurări la nivelul componentelor sistemului pentru creșterea disponibilității, securității și performanțelor sistemului sau în cazul realizării unor upgrade-uri de întreținere.**

**C. Toate operațiunile de modificare sau re/configurare vor fi testate inițial pe mediul de test.**

Ofertantul trebuie să asigure următorii timpi de răspuns și de rezolvare pentru incidentele apărute în timpul funcționării sistemului:

Severitate (Incident)	Timp maxim de răspuns	Timp maxim de rezolvare
Critic/ Blocant	1 oră * / 3 ore	1 zi lucrătoare (rezolvarea sau oferirea de soluții alternative)
Ridicat	2 ore * / 5 ore	1 zi lucrătoare (rezolvarea sau oferirea de soluții alternative)
	5 ore * / 1 zi	3 zile lucrătoare



## INSPECTORATUL DE STAT ÎN CONSTRUCȚII

Mediu	lucrătoare	
Scăzut	1 zile lucrătoare	5 zile lucrătoare

\* pentru cazul în care există posibilitatea diagnosticării problemei prin acces de la distanță (remote access).

Timpii maximi de rezolvare încep după consumarea timpilor de răspuns, de exemplu: pentru nivelul Critic/Blocat se ajunge on-site pentru remedierea problemei în 3 ore, conform cerințelor privind timpul maxim de răspuns.

Rezolvarea problemei sau oferirea soluției alternative trebuie să aibă loc în maxim 1 zi lucrătoare din momentul ajungerii on-site.

**D. Instrumentul de tip help-desk** pentru gestiunea incidentelor trebuie să asigure obligatoriu cel puțin următoarele funcționalități:

- Preluarea incidentelor de la utilizatorii finali;
- Validarea incidentelor de către personalul autorizat al beneficiarului;
- Detalierea, validarea și aprobarea acțiunilor care trebuie desfășurate atât de către personalul ofertantului cât și de către personalul beneficiarului, în vederea rezolvării incidentului (activități și termene de realizare);
- Urmărirea acțiunilor stabilite în vederea rezolvării incidentelor și a istoricului privind evenimentele legate de fiecare acțiune;
- Comunicare între părți cu privire la acțiunile desfășurate în vederea rezolvării incidentelor;
- Sistem de raportare cu privire la rezolvarea incidentelor.

Ofertantul va face o descriere detaliată a modului în care vor fi organizate serviciile de suport pentru Sistemul portal și fluxuri de business și document management cu platforma de scanare Star Capture Web.

De asemenea, Ofertantul va face o descriere de organizare internă pentru oferirea serviciului de help-desk pentru Sistemul portal și fluxuri de business și document management cu platforma de scanare Star Capture Web.

### Alte cerințe

#### Asistența tehnică:

- Se estimează că va fi nevoie de suport tehnic de la distanță și on-site pentru diagnoza și rezolvarea problemelor apărute în utilizare. Aceste servicii vor fi furnizate de către

## INSPECTORATUL DE STAT ÎN CONSTRUCȚII

---

oferant prin intermediul experților săi. Oferantul va dovedi că știe să organizeze activitatea de tip suport, va include CV-urile echipei de suport curente și va dovedi, prin prezentarea proiectelor și intervențiilor efectuate, că a menținut o echipă dedicată suportului soluțiilor similare pentru cel puțin 3 luni.

- Să ofere suport prin persoane cu experiență în domeniu;
- Sa garanteze proiectarea evolutivă și funcționarea sistemului informatic în conformitate cu legislația din România. Să poată asigura în cel mai scurt timp, prin specialiștii proprii, adaptările necesare în cazul apariției unor schimbări sau modificări de legislație, în cadrul contractului de asistență tehnică.
- Pentru prestarea serviciilor se va folosi o metodologie unică, pentru a asigura premisele unei prestări de succes.
- Să includă în oferta servicii de suport și un plan de management care să conțină cel puțin următoarele :
  - Detalii despre resursele umane și materiale care sunt alocate pentru asigurarea serviciilor de suport, inclusiv informații referitoare la experiența similară și certificările deținute;
  - Metodele utilizate pentru activitățile de suport;
  - Metodele utilizate pentru gestiunea modificărilor cerințelor evolutive și corective.

Nota: Pentru personalul de specialitate solicitat, se vor prezenta CV-urile însoțite de copii ale diplomelor de studii și ale certificatelor profesionale.

În cadrul contractului de servicii se va asigura suport tehnic și mentenanță, pe o perioadă de 3 luni, conform cerințelor.

### **CERINȚE PRIVIND ELABORAREA OFERTEI**

Oferta trebuie organizată corespunzător prezentelor specificații tehnice și cerințe și va cuprinde, fără a se limita la acestea, următoarele elemente:

- O descriere detaliată a metodologiei și a planului de management conceput pentru executarea contractului;
- Activitățile și sarcinile concrete care vor fi încredințate personalului implicat în îndeplinirea contractului;
- Organigrama echipei oferantului care va fi folosită pentru derularea contractului, cu alocarea personalului și estimarea de efort pentru fiecare expert, incluzând și implicarea personalului din partea beneficiarului.

## INSPECTORATUL DE STAT ÎN CONSTRUCȚII

---

Nu se acceptă oferte alternative.

Prin depunerea ofertei, ofertantul își va însuși în totalitate prezentele specificații tehnice și cerințe.

Oferta financiară va fi calculată pe bază de abonament lunar pentru 3 luni.