



Nr. 151/21.02.2018

APROBAT
DIRECTOR
Dr. MONICA AVRAM



CAIET DE SARCINI

ACHIZIȚII SERVICII DE MENTENANȚĂ, ASISTENȚĂ TEHNICĂ ȘI ADMINISTRARE A SISTEMULUI INTEGRAT DE BIBLIOTECĂ „QULTO”

1. INTRODUCERE

Caietul de sarcini definește natura serviciilor de menenanță și asistență tehnică necesare pentru buna funcționare și dezvoltare a sistemul informatic integrat de specialitate, Qulto al Bibliotecii Județene Mureș și este întocmit pornind de la resursele informatiche existente.

Toate cerințele din caietul de sarcini sunt obligatorii.

2. OBIECTUL CAIETULUI DE SARCINI:

Obiectul caietului de sarcini este achiziționarea de servicii de asistență tehnică și menenanță software, actualizare și help-desk, a sistemului integrat de bibliotecă QULTO și a licențelor de utilizator pe care Biblioteca Județeană Mureș le posedă, astfel încât toate compartimentele să-și poată desfășura activitatea specifică în condiții optime, iar toți utilizatorii bibliotecii să aibă acces la informațiile și să poată consulta baza de date cu un grad sporit de acuratețe și confort.

3. DURATA CONTRACTULUI: 01.03.2018 - 31.12.2018;

4. COD CPV: 72267000-4 Servicii de întreținere și reparații de software

5. SISTEMUL INTEGRAT DE BIBLIOTECĂ QULTO

Biblioteca utilizează sistemul integrat QULTO pentru gestionarea activităților desfășurate în bibliotecă: prelucrarea documentelor, circulația documentelor, elaborarea documentelor interne de evidență, inventarierea documentelor deținute sau casarea acestora.

Sistemul QULTO asigură automatizarea activităților specifice de bibliotecă, cum ar fi: înșrierea cititorilor, împrumutul documentelor, prelungirea termenelor de împrumut,



restituirea, reținerea sau rezervarea documentelor, transmiterea de notificări utilizatorilor, generarea raportelor statisticile conform PROBIP 2000.

Catalogul electronic poate fi consultat la adresa:

<http://www.bjmures.ro/ro/Catalogul.htm>

Configurație sistem:

Module și licențe

- Sistem de baze de date PostgreSQL

Qulto

- Licențe utilizatori - 14 buc.
- Modul Catalogare
- Modul Circulație
- Modul Periodice
- Modul Facturare
- Modul Administrare
- OPAC 3.0

Repozitoriu JaDoX

- Licență bază de date repozitoriu JaDoX - 1 buc
- Numărul colecțiilor incluse - 10 colecții

Portal web

Z39.50

5. SPECIFICATII TEHNICE

5.1. Condiții generale:

5.1.1. Prestatorul trebuie să asigure funcționarea în condiții optime și sigure a sistemului integrat a colecțiilor publice QULTO.

5.1.2. Prestatorul trebuie să fie autorizat de producătorul sistemului integrat a colecțiilor publice QULTO pentru a efectua servicii de asistență tehnică și mențenanță software pentru acesta. Informații despre producător la adresa www.qulto.eu.

5.1.3. Prestatorul trebuie să dețină un sistem de asistență tehnică și suport prin telefon, email și sistem informatic pentru servicii clienți. Acest serviciu va receptiona orice sesizare privind disfuncționalitățile sistemului.

5.1.4. Prestatorul va fi pe deplin responsabil pentru prestarea serviciilor și este răspunzător atât de siguranța tuturor operațiunilor și metodelor de prestare utilizate (conform normelor tehnice și de securitate a muncii), cât și de calitatea lucrărilor executate și de calificare a personalului folosit pe toată perioada de derulare a contractului.

5.1.5. Prestatorul va păstra confidențialitatea față de terți asupra parolelor de acces, asupra structurii rețelei locale de calculatoare a bibliotecii și a programelor folosite de acesta, respectând legislația în vigoare.

5.1.6. Prestatorul va acorda acces necondiționat, în orice moment autoritatii contractante la bazele de date ale sistemului și la procedurile de import/export pentru bazele de date parțial sau în integralitatea acestora.



5.1.7. Prestatorul va suporta toate cheltuielile legate de deplasarea personalului de specialitate al acestuia la sediul autorității contractante pentru efectuarea serviciilor.

5.1.8. Serviciile suport se vor desfășura în timpul programului de lucru al achizitorului de luni până vineri în intervalul orar 8-16.

5.1.9. Autoritatea contractantă este de acord să utilizeze sistemul în condițiile tehnice solicitate de producător și pentru scopurile pentru care aceste programe au fost create, să întrețină și să opereze sistemul Qulto în mod corect, în concordanță cu instrucțiunile de operare ale acestuia.

5.1.10. Autoritatea contractantă va pune la dispoziția prestatorului mijloacele tehnice, hardware-ul corespunzător și sistemul de operare, destinate exclusiv pentru operarea programelor informatiche necesare funcționării sistemului.

5.1.11. Autoritatea contractantă va respecta indicațiile producătorului referitoare la securitatea bazei de date.

5.1.12. Autoritatea contractantă va anunța centrul de suport despre erorile și problemele de exploatare a sistemului și va oferi toate informațiile pentru remedierea problemei. Autoritatea contractantă va desemna o persoană care va coordona serviciile de menenanță și suport.

5.1.13. Autoritatea contractantă va asigura conectivitatea online și va permite accesul electronic „remote” (la distanță) pentru prestatorul de servicii prin TCP/IP inclusive FTP sau VPN (Virtual Private Network) pentru operarea intervențiilor. Prestatorul va lua toate măsurile pentru a preveni accesul neautorizat la serverul, bazele de date și rețeaua autorității contractante.

5.2. Administrarea sistemului informatic

Activitățile care se prestează sunt:

5.2.1. Instalare upgrade-uri și corecții software, cu păstrarea și conservarea setărilor stabilite inițial;

5.2.2. Întreținere conturi client prin: introducere de noi utilizatori, grupuri de utilizatori, eliminare utilizatori, modificări drepturi de acces, parole etc.;

5.2.3. Rezolvare neconformități în funcționare, în limita cadrului contractual și a bugetelor.

5.3. Asistență tehnică

5.3.1. Asistență tehnică de tip Help Desk prin:

- asigurarea de către oferant a suportului tehnic pentru utilizarea sistemului și rezolvarea posibilelor erori, anomalii privind funcționarea acestuia;

- asigurarea condițiilor necesare pentru testarea variantelor noi sau modificate ale sistemului informatic;

- asigurarea de asistență într-o măsură rezonabilă în operarea programului în identificarea și detectarea cauzelor ce au generat tulburările și rezolvarea acestora;

- prestatorul va asigura accesul personalului bibliotecii la sistemul informatic pentru servicii clienți pentru diagnosticare, alocare, gestionare și urmărire cereri de asistență. Cererile de asistență pot fi de tip întrebări funcționale, configurări sau probleme tehnice. Accesul se va face pe bază de nume utilizator și parolă. Pe parcursul procesului de diagnosticare și soluționare se va permite furnizarea de informații suplimentare inclusive prin atașare de fișiere. După



depunerea unei cereri sistemul va permite regăsirea informațiilor legate de aceasta (starea curentă);

- colaborarea cu proiectanții platformei software pentru a discuta, analiza și rezolva diverse probleme legate de utilizare;

5.3.2. Diagnosticarea și corectarea erorilor raportate de utilizatorul sistemului, oferirea de asistență în descrierea defecțiunilor, în timp optim pentru desfășurarea fără întrerupere a activităților.

5.3.3. Asistență tehnică de tip „On Site” la fața locului - trimestrial.

5.3.4. Inginerul de sistem al beneficiarului va fi instruit în termen de 3 luni și la cerere, la sediul autorității contractante, din punct de vedere a administrării serverului dedicat sistemului informatic, cu acces ne-restricționat pentru setări, configurări, optimizări și backup-uri ale sistemului și bazei de date.

5.4. Mantenanță

Acest serviciu are ca scop asigurarea bunei funcționări a sistemului informatic al autorității contractante. Ele constau din:

5.4.1. Actualizarea prin instalarea noilor versiuni/up-grade-urile funcționale ale sistemului Qulto, instalarea și implementarea actualizărilor de sistem. Actualizările, de orice natură, nu vor modifica interfața utilizator sau procedurile utilizate în cadrul programului, astea fiind sub forma Qulto1. Noile versiuni de sistem dezvoltate de producător se vor acorda gratuit;

5.4.2. Furnizarea instrucțiunilor de actualizare și operare necesare, impuse de furnizarea noilor versiuni și îmbunătățiri ale sistemului;

5.4.3. Realizarea instruirii personalului în formele și la datele agreate de prestator și autoritatea contractantă de comun acord;

5.4.4. Servicii de consultanță pentru utilizarea sistemului precum și consultanță și asistență în legătură cu problemele tehnice ridicate de noile versiuni ale terțelor produse în uz în sistemele utilizate (Java, Linux, etc.);

5.4.5. Se vor asigura proceduri de back-up ale bazelor de date și ale configurației sistemului, iar aceste proceduri se vor putea realiza atât automat prin intermediul sistemului sau prin utilizarea unui soft instalat și configurat de către prestator, cât și manual de către inginerul de sistem desemnat de autoritatea contractuală. Aceste proceduri vor fi comunicate inginerului de sistem desemnat de autoritatea contractuală, și vor cuprinde o salvare integrală a sistemului de fișiere din directorul root și a bazelor de date SQL în fiecare week-end precum și o salvare zilnică cu modificările sistemului de fișiere și salvarea integrală a bazelor de date SQL;

5.4.6. Sistemul va include suport pentru asistență în restaurarea integrală a sistemului Qulto în caz de dezastru;

5.4.7. Pentru problemele care împiedică utilizarea funcțiilor primare ale sistemului, prestatorul va răspunde în interval de 4 ore de lucru și va rezolva problema în interval de 2 zile lucrătoare de la raportarea problemei;

5.4.8. Pentru problemele care afectează integritatea bazelor de date, prestatorul va răspunde în interval de 2 ore de lucru și va rezolva problema în interval de 1 zi de lucru de la raportarea problemei;

5.4.9. Pentru probleme minore, care nu afectează utilizarea sistemului, rezolvarea problemelor se va face prin procedură de upgrade stabilită de comun acord;



5.4.10. Menținerea funcționării de interoperabilitate a sistemului presupune următoarele:

- prestatorul va asigura interoperabilitatea online a sistemului cu alte baze de date bibliografice folosind protocoalele în domeniu (Z39.50, OAI-PMH);

- prestatorul va asigura interoperabilitatea offline a sistemului cu alte baze de date bibliografice folosind protocoale specifice domeniului (Unimarc, Marc21) prin metode de tip import/export date;

5.4.11. Activitatea de asistență tehnică și menenanță software, actualizare și help-desk, referitor la licențele de utilizare a sistemului integrat a colecțiilor publice QULTO se va derula sub îndrumarea directă a personalului de specialitate desemnat de bibliotecă. La sfârșitul fiecărui trimestru se va realiza un raport centralizator cu informații explicite asupra tuturor operațiilor, activităților, intervențiilor efectuate. Raportul centralizator semnat de specialistul firmei prestatoare și avizat de persoana de specialitate din cadrul Bibliotecii Județene Mureș va fi atașat facturii;

5.4.12. Prestatorul are obligația de a comunica orice funcționare în afara parametriilor normali, a sistemului pus la dispoziția acestuia de către autoritatea contractuală, de asemnea să transmită periodic starea S.M.A.R.T a hard disk-urilor.

5.5. Probleme de rezolvat

5.5.1. Funcționarea lentă a programului după upgrade; deschiderea aplicației Qulto poate dura până la 3 minute;

5.5.2. Blocarea frecventă a înregistrărilor în timpul introducerii datelor;

5.5.3. Blocarea înregistrărilor datelor cititorilor după salvare („descrierea cititorului este în proces de editare”);

5.5.7. Schimbarea culorilor și a dimensiunii textului (fontul) să se realizeze în toate meniurile și submeniurile acestuia;

5.5.8. Adresa de email, nr. de telefon la înscrisere se dublează în momentul salvării;

5.5.9. Ocazional nu funcționează scurtăturile (tastele F9, F2, F5) atunci când sunt deschise mai multe ferestre;

5.5.10. Bibliografiile să aibă următorii indici: de titlu, de subiecte, de nume de persoane, de edituri, tipografic, cronologic.

6. CONTRAVALOAREA SERVICIILOR PRESTATE ȘI MODALITĂȚILE DE PLATĂ

6.1. Autoritatea contractantă va plăti contravaloarea serviciilor efectiv realizate, în baza fișei tehnice emisă de prestator și verificată de inginerul de sistem al autorității contractante.

6.2. Plata se efectuează în tranșe trimestriale, în baza facturii, în maxim 30 de zile de la primirea facturii.

6.3. Prețul în lei stabilit câștigător nu se poate ajusta, el rămânând ferm pe toată perioada de derulare a contractului.

6.4. Ca urmare a încheierii contractului de prestații servicii, autoritatea contractantă va primi 2 licențe de utilizator suplimentare, fără costuri suplimentare.



7. SECURITATEA INFORMAȚIEI

În relația dintre achizitor și prestatorul de servicii se va stabili contractual faptul că toate informațiile achizitorului la care furnizorul are acces sunt CONFIDENTIALE. Informațiile vor fi folosite numai în scopul îndeplinirii sarcinilor contractuale și nu vor fi divulgăte unor terți.

Întocmit:

Şef birou administrativ și de achiziții
dr. ing. Melania Suciu

Inginer de sistem
Andrei Chiorean

Avizat:

Contabil-șef
Daniela Pop