

**CONTRACT DE PRESTĂRI SERVICII**

În temeiul prevederilor Legii nr. 98/2016 privind achizițiile publice, cu modificările și completările ulterioare,

**Părțile:**

**S.C. ONE SOFTWARE S.R.L.**, cu sediul în Ploiești, județul Prahova, str. Spitalului nr. 7, locuința C1, cod poștal 100144, înregistrată la Registrul Comerțului cu nr. J29/1306/2004, Cod de Înregistrare Fiscală RO16538538, cod IBAN nr. RO15 BACX 0000 0011 3100 8310, deschis la Unicredit Bank, reprezentată legal de  
– Administrator, în calitate de Prestator,

și  
**AUTORITATEA AERONAUTICĂ CIVILĂ ROMÂNĂ R.A.**, cu sediul în București, șos. București – Ploiești nr. 38 - 40, sector 1, telefon  
email: [contact@caa.ro](mailto:contact@caa.ro),  
Cod de Înregistrare Fiscală RO5400001, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J2003009079408, cod IBAN RO31CECEB00030RON2488063 deschis la CEC BANK, reprezentată legal de  
– Director General, în calitate de Beneficiar,

convin să încheie prezentul contract cu respectarea următoarelor clauze:

**1. Obiectul și valoarea contractului contractului**

1.1. Obiectul prezentului contract îl constituie prestarea serviciilor de suport tehnic și mentenanță conform ofertei Prestatorului, pentru următoarele echipamente:

- a) Lotul 1 – mentenanță "Sistem informatic integrat pentru managementul planificărilor la examinare teoretică, a licențelor personalului aeronautic civil și certificarea organizațiilor – portal.caa.ro" cu o valoare de 240.000 lei, la care se adaugă TVA, la un tarif pe lună de 20.000 lei la care se adaugă TVA, pentru o perioadă de 12 luni ;
- b) Lotul 2 – mentenanță soft „Bază de date de siguranță” cu o valoare de 150.000 lei, la care se adaugă TVA, la un tarif pe lună de 12.500 lei la care se adaugă TVA, pentru o perioadă de 12 luni ;
- c) Lotul 3 – mentenanță soft „Gestionare operatori UAS si examinări A1/A3 si A2” cu o valoare de 90.000 lei, la care se adaugă TVA, la un tarif pe lună de 7.500 lei la care se adaugă TVA, pentru o perioadă de 12 luni.

1.2. Valoarea convenită pentru îndeplinirea contractului, plătită Prestatorului de către Beneficiar, este de 480.000 lei (la care se adaugă TVA) și este formată din valoarea prevăzută la clauza 1.1. pct. a) + clauza 1.1. pct. b) + clauza 1.1. pct. c)

**2. Modalități de plată**

2.1. Beneficiarul are obligația de a efectua plata către Prestator prin ordin de plată în termen de 30 zile de la data încercării facturii electronice prin accesarea secțiunii „Factura electronică disponibilă în Spațiul privat virtual (SPV) din cadrul portalului ANAF”.

2.2. Factura electronică va fi emisă și transmisă de către Prestator prin Sistemul Național privind factura electronică RO e-Factura pe numele Beneficiarului, în cuprinsul căreia, în mod obligatoriu se va consemna numărul contractului în baza căreia este emisă. Data comunicării facturii electronice către Beneficiar se consideră data la care factura electronică este disponibilă acestuia pentru

descărcare din Sistemul Național privind factura electronică RO e-Factura.

2.3. Factura va fi însoțită de un Raport trimestrial de mentenanță/ suport tehnic semnat de către ambele părți, în care vor fi descrise toate activitățile și intervențiile efectuate.

### 3. Durata contractului

3.1. Prezentul contract intră în vigoare la data de 01.01.2026 și este valabil 12 luni, respectiv până pe data de 01.01.2027.

### 4. Obligațiile Prestatorului

4.1. Să presteze serviciile ce fac obiectul prezentului contract.

4.2. Să dea soluții pentru toate problemele ivite pe parcursul prestării serviciilor.

4.3. Să dispună de personal calificat, competent și cu experiență corespunzătoare pentru domeniile de activitate ce fac obiectul contractului.

4.4. Să comunice imediat Beneficiarului orice greșeli sau omisiuni în prestarea serviciilor și să soluționeze neconformitățile, defectele și neconcordanțele apărute pe parcursul derulării serviciilor. În cazul în care apar servicii neprevăzute sau modificări, informează Beneficiarul, în vederea stabilirii dacă acestea se prestează sau nu.

4.5. Prestatorul garantează către Beneficiar contra evicțiunii și a oricăror vicii ascunse care fac serviciul prestat impropriu întrebuințării pentru care este destinat, sau care îi micșorează în asemenea măsură întrebuințarea sau valoarea, încât dacă le-ar fi cunoscut Beneficiarul nu l-ar fi cumpărat sau ar fi dat un preț mai mic.

4.6. Să despăgubească Beneficiarul împotriva reclamațiilor și acțiunilor în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamentele și materialele folosite, a daunelor-interese, costurilor, taxelor și cheltuielilor de orice natură, aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea prevederilor prezentului contract.

4.7. Să transfere către autoritatea contractantă toate drepturile patrimoniale de autor asupra tuturor operelor create de către contractant aferente serviciului prestat.

4.8. Să respecte reglementările și regulamentele interioare ale Beneficiarului, pe toată durata prezenței lui la sediul acestuia.

4.9 Să răspundă de respectarea normelor de protecția muncii și PSI pentru personalul său care se deplasează la sediul AACR.

4.10. Să salveze zilnic baza de date a Beneficiarului. Salvarea se va efectua pe echipamentele aflate în dotarea Beneficiarului și puse la dispoziția Prestatorului pentru efectuarea acestui serviciu.

4.11. Pentru problemele/defecțiunile care necesită mentenanță preventivă sau corectivă sau solicită suport tehnic Beneficiarului în gestionarea unui incident de Program, Prestatorul va înregistra prioritatea solicitării în funcție de următoarea clasificare:

Nivel criticitate	Timp maxim de răspuns	Timp maxim solutionare provizorie/temporare	Timp maxim solutionare finala
Critic	3 ore	6 ore	24 ore
Mediu	8 ore	16 ore	48 ore
Minor	24 ore	48 ore	96 ore

4.12. Să semneze un acord de confidențialitate, anexă la prezentul contract.

### 5. Obligațiile Beneficiarului

5.1. Să plătească valoarea la termenul și în condițiile stabilite în contract.

5.2. Să verifice și să recepționeze serviciile prestate pe baza raportului prevăzut la clauza 2.4.

5.3. Să asigure întreținerea și repararea echipamentelor sale aflate în cadrul rețelei proprii, care constituie suportul pentru funcționarea aplicației informatice.

5.4. Să asigure accesul reprezentantului Prestatorului la sediul AACR și să informeze asupra cadrului normativ propriu ce trebuie respectat în interiorul AACR.

## 6. Clauza penală

6.1. Prestatorul se obligă la plata penalităților în cuantum de 10% din valoarea contractului, pentru fiecare zi de neexecutare sau executare defectuoasă a obligațiilor ce-i revin conform prezentului contract.

6.2. Pentru plata cu întârziere, față de termenul scadent, Beneficiarul se obligă să plătească Prestatorului penalități de întârziere de 10% din valoarea sumei restante, pentru fiecare zi de întârziere, până la achitarea integrală a debitului.

## 7. Modificarea și încetarea contractului

7.1. Prezentul contract poate fi modificat pe durata derulării lui, la solicitarea oricărei părți, prin încheiere de acte adiționale.

7.2. Prezentul contract încetează:

- prin atingerea la termen;
- prin acordul părților;
- prin reziliere;
- prin denunțare unilaterală a Beneficiarului, în condițiile prevăzute de Legea nr. 98/2016,

7.3. Dacă una dintre părți nu a executat oricare dintre obligațiile ce îi revin conform prezentului contract, cealaltă parte, sub rezerva executării propriilor obligații, este îndreptățită la următoarele căi de acțiune:

- să solicite, celeilalte părți, executarea întocmai a obligațiilor contractuale asumate;
- să declare contractul reziliat de plin drept.

7.4. Modificarea și încetarea contractului nu exonerează niciuna dintre părți de obligațiile și răspunderile rezultate din contract, asumate până la data modificării sau încetării.

## 8. Forța majoră

8.1. Forța majoră este orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil și care face imposibilă executarea contractului și care, survenind după încheierea contractului, împiedică sau întârzie total sau în parte îndeplinirea obligațiilor asumate de părți.

8.2. Măsurile, restricțiile determinate de cazurile epidemiologice și/sau pandemiologice cum sunt: suspendarea zborurilor, măsuri de carantină la intrarea pe teritoriul României sau de autoizolare stabilite prin acte normative, în cazul în care afectează îndeplinirea obligațiilor contractuale, constituie eveniment de forță majoră.

8.3. Forța majoră exonerează părțile contractante de îndeplinirea obligațiilor asumate prin prezentul Contract pe toată perioada în care acționează.

8.4. Îndeplinirea Contractului va fi suspendată pe toată perioada de acțiune a forței majore dar fără a prejudicia drepturile ce li se cuveneau părților până la apariția acesteia.

8.5. Partea care invocă forța majoră este obligată ca, în termen de 5 zile de la apariția acesteia, să notifice celeilalte părți, producerea evenimentului ce constituie forță majoră și să ia toate măsurile necesare în vederea limitării consecințelor. Existența forței majore va fi dovedită de cel ce o invocă prin acte eliberate de autoritatea competentă.

8.6. După încetarea evenimentului ce reprezintă forța majoră părțile vor hotărî, de comun acord, asupra măsurilor ce urmează a fi luate pentru reluarea derulării Contractului.

8.7. Dacă, în termen de 15 zile lucrătoare de la producere, evenimentul respectiv nu încetează, părțile au dreptul să-și notifice încetarea de plin drept a prezentului contract, fără ca vreuna dintre ele să pretindă daune-interese.

8.8. Prevederile prezentului articol se aplică și cazului fortuit în măsura în care nu sunt incompatibile.

## **9. Protecția datelor cu caracter personal**

9.1. Fiecare Parte se angajează și declară pentru cealaltă Parte că va respecta prevederile aplicabile pentru protecția datelor în conformitate cu Legea nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și cu Regulamentul UE nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date (RGPD).

9.2. Prestatorul va prelucra Datele cu caracter personal ale Beneficiarului numai:

- a) în numele Beneficiarului (și nu pentru sine);
- b) în scopul furnizării serviciilor;
- c) în măsura în care este necesar pentru furnizarea serviciilor;
- d) într-o manieră compatibilă cu termenii din prezentul contract și
- e) în conformitate cu instrucțiunile documentate și rezonabile ale Beneficiarului, la anumite

intervale de timp.

9.3. Prestatorul nu va lua nicio decizie unilaterală privind prelucrarea Datelor cu caracter personal ale Beneficiarului, inclusiv decizii privind transferul acestora către terți sau durată stocării datelor.

9.4. Prestatorul nu va utiliza Datele cu caracter personal ale Beneficiarului sau porțiuni din acestea în niciun scop în afara celui specificat în prezentul contract.

9.5. Prestatorul nu va avea dreptul de a transfera Datele cu caracter personal ale Beneficiarului sau porțiuni din acestea sau de a divulga Datele cu caracter personal ale Beneficiarului niciunei terțe părți (inclusiv respectivei persoane vizate) decât dacă a primit instrucțiuni specifice din partea Beneficiarului în această direcție sau dacă este obligat să o facă printr-o dispoziție de reglementare.

## **10. Litigii**

10.1. Orice litigiu între părțile contractante decurgând din încheierea, derularea și interpretarea sau executarea prezentului contract sau în legătură cu acesta se soluționează pe cale amiabilă.

10.2. Dacă părțile nu ajung la o înțelegere amiabilă, litigiul se soluționează de către instanțele judecătorești, competente potrivit legii.

## **11. Garanția de bună execuție a contractului**

12.1. Garanția de bună execuție se constituie în conformitate cu prevederile art. 40 alin. 1<sup>1</sup> din H.G. nr. 395/2016 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor referitoare la atribuirea contractului de achiziție publică/sectorială/acordului - cadru din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice, cu modificările și completările ulterioare, prin virament bancar.

11.2. Prestatorul se obligă să constituie și să depună la sediul Beneficiarului, în maxim 5 zile lucrătoare de la semnarea contractului, garanția de bună execuție a contractului, în cuantum de 10% din valoarea maximă a contractului, respectiv 48.000 lei. Termenul de 5 zile lucrătoare poate fi prelungit, la solicitarea justificată a Prestatorului, fără a depăși 15 zile de la data semnării contractului.

11.3. Beneficiarul se obligă să elibereze garanția pentru participare și să emită ordinul de începere a contractului numai după ce Prestatorul a făcut dovada constituirii garanției de bună execuție.

11.4. Beneficiarul are dreptul de a emite pretenții asupra garanției de bună execuție, în limita prejudiciului creat, dacă Prestatorul nu își îndeplinește, nu își execută, execută cu întârziere sau execută necorespunzător obligațiile asumate prin prezentul contract. Anterior emiterii unei pretenții asupra garanției de bună execuție, Beneficiarul notifică pretenția Prestatorului, precizând totodată obligațiile care nu au fost respectate și modul de calcul al prejudiciului.

11.5. Beneficiarul se obligă să restituie garanția de bună execuție, la solicitarea Prestatorului, în termen de 14 zile de la îndeplinirea obligațiilor asumate prin contract, dacă nu a ridicat până la acea dată pretenții asupra acesteia.

## **12. Comunicări și responsabili de contract**

12.1. Persoanele responsabile de executarea contractului sunt:

- a) pentru Beneficiar:

b) pentru Prestator:

12.2. În cazul în care datele de contact mai sus menționate nu mai sunt de actualitate, partea în cauză va notifica cealaltă parte asupra acestui aspect, în termen de 2 zile de la data la care s-a produs modificarea.

12.3. Cu excepția transmiterii facturii prevăzută de clauza 2.2., orice notificare/comunicare între părți va fi considerată valabilă îndeplinită dacă va fi transmisă celeilalte părți la adresele [contact@caa.ro](mailto:contact@caa.ro), respectiv la via

12.4. În cazul în care comunicarea/notificarea va fi sub formă de email comunicarea se consideră primită de destinatar în prima zi lucrătoare celei în care a fost expediată, cu excepția cazului în care a fost confirmată primirea mai devreme.

12.5. Comunicarea se consideră îndeplinită când ajunge la destinatar, chiar dacă acesta nu a luat cunoștință de aceasta din motive care nu îi sunt imputabile.

#### 14. Documente anexă la contract

14.1. Fac parte integrantă din prezentul contract:

- a) Anexa nr. 1 – Caietul de sarcini pentru Lotul nr. 1;
- b) Anexa nr. 2 – Caietul de sarcini pentru Lotul nr. 2;
- c) Anexa nr. 3 – Caietul de sarcini pentru Lotul nr. 3;
- d) Anexa nr. 4 – Oferta tehnico-economică a Prestatorului pentru Lotul nr. 1;
- e) Anexa nr. 5 – Oferta tehnico-economică a Prestatorului pentru Lotul nr. 2;
- f) Anexa nr. 6 – Oferta tehnico-economică a Prestatorului pentru Lotul nr. 3;
- g) Anexa nr. 5 - Garanția de bună execuție a contractului (se va atașa ulterior semnării contractului);

h) Anexa nr. 6 – Acord de confidențialitate.

14.2. În cazul în care există divergențe între clauzele contractuale, Oferta tehnico-economică și Caietul de sarcini, prevalează prevederile din Caietul de sarcini.

Prezentul contract se încheie în 2 (două) exemplare, câte unul pentru fiecare parte semnatară.

PRESTATOR  
S.C. ONE SOFTWARE S.R.L.

BENEFICIAR

AUTORITATEA AERONAUTICĂ  
CIVILĂ ROMÂNĂ R.A.



## ACORD DE CONFIDENȚIALITATE

### PĂRȚILE

**S.C. ONE SOFTWARE S.R.L.**, cu sediul în Ploiești, județul Prahova, str. Spitalului nr. 7, locuința C1, cod poștal 100144, înregistrată la Registrul Comerțului cu nr. J29/1306/2004, Cod de Înregistrare Fiscală RO16538538, cod IBAN nr. RO15 BACX 0000 0011 3100 8310, deschis la Unicredit Bank, reprezentată legal de Administrator, în calitate de Parte Receptoare,

și

**AUTORITATEA AERONAUTICĂ CIVILĂ ROMÂNĂ R.A.**, cu sediul în București, șos. București – Ploiești nr. 38 - 40, sector 1, telefon email: [contact@caa.ro](mailto:contact@caa.ro), Cod de Înregistrare Fiscală RO5205651, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J2003009079408, cod IBAN RO31CECEB00030RON2488063 deschis la CEC BANK, reprezentată legal de Director General, în calitate de Parte Divulgatoare,

În temeiul Caietelor de sarcini (Anexa nr. 1, nr. 2 și nr. 3 la contractul de prestări servicii) convin să încheie prezentul acord de confidențialitate cu respectarea următoarelor clauze:

#### Art. 1 – Obiectul acordului de confidențialitate

Prezentul acord are ca obiect stabilirea obligațiilor de confidențialitate privind informațiile transmise de către Partea Divulgatoare către Partea Receptoare.

#### Art. 2 – Definiția informațiilor confidențiale

(1) Sunt considerate **informații confidențiale** toate datele, documentele, materialele, rapoartele, informațiile tehnice, comerciale, financiare, know-how-ul, datele privind clienții, partenerii, strategiile sau orice alte informații oferite în formă scrisă, orală sau electronică, marcate sau nu ca fiind confidențiale.

(2) Nu sunt considerate informații confidențiale:

- a) informațiile care erau publice la momentul divulgării;
- b) informațiile care devin publice fără culpa Părții Receptoare;
- c) informațiile dezvăluite în mod legal de o terță parte;
- d) informațiile a căror divulgare este impusă de lege sau de o autoritate publică.

#### Art. 3 – Obligațiile Părților

##### 3.1. Partea Receptoare se obligă:

- a) să păstreze confidențialitatea informațiilor primite;
- b) să nu divulge informațiile niciunei terțe persoane, fără acordul scris al Părții Divulgatoare;
- c) să utilizeze informațiile exclusiv în scopul îndeplinirii contractului de prestări servicii
- d) să limiteze accesul la informații doar personalului care are nevoie de acestea în scopul îndeplinirii obiectului contractului de prestări servicii;
- e) să asigure protejarea datelor prin măsuri adecvate de securitate.

3.2. Partea Divulgatoare garantează că are dreptul de a transmite informațiile și că acestea nu încalcă drepturile unor terți.

#### Art. 4 – Durata acordului

- (1) Prezentul acord este valabil pe perioada de valabilitate a contractului de prestări de servicii.
- (2) Obligația de confidențialitate continuă să producă efecte indiferent de existența unei relații contractuale sau colaborări între Părți.

**Art. 5 – Returnarea/Înlăturarea informațiilor**

(1) La solicitarea Părții Divulgatoare sau la încetarea contractului, Partea Receptoare se obligă să returneze toate documentele și informațiile/datele sau să le distrugă, confirmând în scris operațiunea prin responsabili desemnați în contractul de prestări de servicii.

**Art. 6 – Răspundere**

(1) Partea Receptoare răspunde pentru orice prejudiciu cauzat Părții Divulgatoare prin nerespectarea obligațiilor de confidențialitate.

Părțile pot stabili o clauză penală:

(2) În caz de încălcare, Partea Receptoare va plăti daune în quantum stabilit de către instanța de judecată în funcție de evaluarea prejudiciului, fără a exclude dreptul la despăgubiri suplimentare.

**Art. 7 – Legislația aplicabilă și soluționarea litigiilor**

(1) Prezentul acord este guvernat de legislația română.

(2) Litigiile se vor soluționa pe cale amiabilă, iar în caz contrar, de către instanțele judecătorești competente potrivit legii.

**Art. 8 – Dispoziții finale**

(1) Orice modificare a prezentului acord se va face numai prin act adițional semnat de ambele Părți.

(2) Prezentul acord reprezintă voința părților și este parte integrantă din contractul de prestări de servicii.

Prezentul acord se încheie în 2(două) exemplare, câte unul pentru fiecare parte semnatară.

Parte Receptoare,

S.C. ONE SOFTWARE S.R.L.

Parte Divulgatoare,  
AUTORITATEA AERONAUTICĂ  
CIVILĂ ROMÂNĂ R.A.

28313/ 04.09.2025



Anexă

**Caiet de sarcini - Specificații tehnice****Servicii de mentenanță pentru sistemul informatic utilizat de AACR – portal.caa.ro****1. Informații generale**

Autoritatea contractantă intenționează să achiziționeze servicii de mentenanță pentru aplicații informatice dezvoltate pe baza platformei One Framework. Obiectivul este asigurarea funcționării continue, corecte și îmbunătățite a aplicațiilor, în concordanță cu cerințele din prezentul document și modificările legislative relevante.

Prezentele specificații conțin indicațiile tehnice minime și obligatorii care trebuie respectate astfel încât potențialii ofertanți să elaboreze propunerea tehnică corespunzător cu necesitățile Autorității contractante.

Cerințele impuse vor fi considerate ca fiind minime și obligatorii. În acest sens, orice propunere tehnică prezentată, care se abate de la prevederile caietului de sarcini, va fi luată în considerare doar în măsura în care presupune asigurarea unui nivel calitativ superior cerințelor minime din prezentul caiet de sarcini. Propunerea tehnică care conține caracteristici inferioare celor prevăzute în caietul de sarcini va fi considerată neconformă și va fi respinsă.

Specificațiile tehnice care indică o anumită origine, sursă, producție, un produs special, o marcă de fabricație sau de comerț, un brevet de invenție, o licență de fabricație sunt menționate doar pentru identificarea cu ușurință a tipului de produs și nu au ca efect favorizarea sau eliminarea anumitor operatori economici sau anumitor produse.

Aceste specificații vor fi considerate ca având mențiunea "sau echivalent". Ofertanții vor trebui să dovedească prin documente de la producătorul soluțiilor oferite echivalența soluțiilor oferite cu cele cerute în Caietul de Sarcini.

*Informații despre autoritatea contractantă:*

Denumirea: Autoritatea Aeronautică Civilă Română (AACR)

Sediu: Șoseaua București-Ploiești 38-40, București 013695

AACR este organismul național responsabil de supervizarea siguranței zborului în aviația civilă la nivel național și a competențelor delegate de Ministerul Transporturilor și Infrastructurii. Fondată în 1993, AACR funcționează sub autoritatea Ministerului Transporturilor și Infrastructurii și își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația națională și standardele internaționale impuse de Organizația Aviației Civile Internaționale (ICAO) și de Agenția Europeană pentru Siguranța Aviației (EASA).

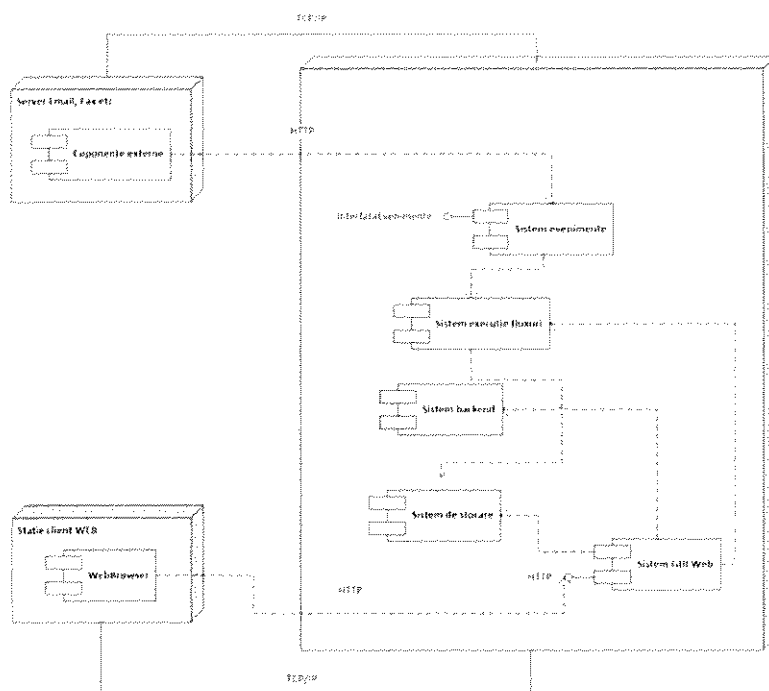
## 2. Obiectul contractului

Obiectul contractului îl reprezintă prestarea serviciilor de:

- Mentenanță corectivă – identificarea și remedierea erorilor sau disfuncționalităților apărute în aplicații.
- Mentenanță adaptivă/evolutivă – modificări ale aplicațiilor pentru adaptarea la cerințe noi, modificări legislative, optimizări de performanță, extinderi funcționale, extinderi operaționale, integrare de design grafic, la cererea Autorității contractante etc.
- Asistență tehnică și suport – diagnosticare și suport tehnic la cerere.

## 3. Descrierea tehnică a sistemului informatic

Aplicația vizată este dezvoltată utilizând platforma One Framework, bazată pe arhitecturi moderne. Concepția tehnică este formată dintr-un amestec de tehnologii. Platforma ONE ERP Framework (cod ORDA: 466960BV nr. 13230/2) este o platforma de tip COTS (Commercial of the shelf) și folosește tehnologii Java EE (Java Platform, Enterprise Edition) cu sistemul de modularitate OSGi. Diagrama următoare descrie componentele minimale ale soluției, interdependența acestora, granițele hardware ale sistemului și modul de intercomunicare a acestora. Aceasta poate rula atât în mod stand-alone cât și în mod virtualizat sau în containere de tip docker / kubernetes.



Aplicația pentru care se solicită mentenanță este utilizată în activități de examinare teoretică a operatorilor UAS și pentru înregistrarea UAS. La acestea se adaugă: emiterea automată de facturi și certificate, integrarea cu ANAF și VIES a sistemelor de facturare, integrare cu aplicații de gestiune economică, integrare cu aplicații interne. Aplicația

permite utilizarea perpetuă, fără limite referitoare la numărul de utilizatori, spațiul de stocare utilizabil și numărul de operațiuni realizabile.

Aplicația permite un timp mic de răspuns pentru toate funcționalitățile, timp de răspuns care rămâne constant indiferent de volumul de date gestionat. De asemenea, este caracterizată prin scalabilitate, fiind capabilă să susțină creșterea numărului de operațiuni zilnice (atât în timp cât și imediat). De asemenea, este caracterizată de parametrizabilitate și include elemente de best-practices din domeniu. Aplicația are o arhitectura modulară, deschisă și include toate componentele necesare funcționării. Pentru modularitatea aplicației este folosită o implementare a standardului OSGi și anume Apache Karaf, un container modern performant, flexibil și extensibil. Platformele folosite pentru implementare sunt Java, mai exact JDK 17. Astfel se oferă compatibilitate cu majoritatea sistemelor de operare existente și poate rula pe sistemele de operare: Windows, Linux și orice distribuție majoră de Linux (RedHat Enterprise Linux, Debian, CentOS, Fedora, Ubuntu), FreeBSD 9.x, 8.x AIX 5.x, 6.x, 7.x (arhitectura Power), MacOS X.

Aplicația poate fi configurată cu conectori ce oferă suport pentru bazele de date MySQL (MariaDB), Microsoft SQL Server, Oracle, PostgreSQL. De asemenea, exportă/ importă mai multe interfețe de programare (API) care permit integrarea/ preluarea/ exportul de informații diferite: ANAF/ VIES/ ERP EMSYS/ aplicații dezvoltate intern. Sistemele nu necesită oprirea sau perturbarea mediului de lucru atunci când se modifică componentele/ modulele din aplicațiile existente, toate operațiunile de modificare a serviciilor exportate fiind efectuate automat.

Următoarele sisteme modulare compun aplicațiile din prezentele specificații:

- Sistem backend
- Sistem securitate
- Sistem execuție fluxuri
- Sistem de stocare
- Sistem GUI Web
- Sistem raportare
- Sistem REST

Aplicația utilizată în cadrul AACR este dezvoltată pe platforma ONE ERP Framework, care este o platforma de tip COTS (Commercial of the shelf) aparținând One Software SRL. Autoritatea contractantă deține codul sursă pentru dezvoltările suplimentare care au necesitat adaptarea soluțiilor la specificul activităților instituției, însă nu deține codul sursă pentru platformă.

Având în vedere că se solicită mentenanță evolutivă, respectiv, extinderea sistemelor existente, extinderi care presupun inclusiv intervenția în platforma One ERP Framework (ex. introducerea de controale vizuale noi, integrări cu alte sisteme etc.) prestatorul trebuie să prezinte un acord scris din partea producătorului platformei ONE ERP

Framework, de a face configurările în platformă și pentru a desfășura acțiuni ce implică accesul la structura bazei de date, cod de program, mod de operare.

Toți ofertanții trebuie să prezinte acordul din partea producătorului platformei pe care sunt dezvoltate aplicațiile (S.C. ONE SOFTWARE S.R.L.) pentru a asigura serviciile solicitate în prezentul caiet de sarcini.

Ofertanții care nu au obținut acordul producătorului sistemului, trebuie să dezvolte de la zero sistemul informatic existent în termen de 30 de zile de la data semnării contractului, iar acesta să corespundă în totalitate cu aplicația existentă.

Aplicația referită în prezentul caiet de sarcini acoperă în principal, următoarele:

- Creare utilizatori;
- Gestionare utilizatori și conturi;
- Creare planificări la examinări teoretice;
- Gestionare examinări: persoane, discipline, note, locuri disponibile, condiții de participare etc;
- Creare, gestionare fluxuri de solicitări:
  - Pentru persoane fizice: de înscriere la examene, înscriere la discipline individuale, examinări practice zbor, emitere documente etc;
  - Pentru organizații;
- Emitere facturi – proces automatizat: integrare cu ANAF/VIES, integrare cu aplicație economică internă
- Integrare cu aplicația de circulație a documentelor;
- Integrare cu aplicația de examinare;
- Emitere documente de licențiere;
- Registre pe tipuri de personal aeronautic;
- Notificări automatizate;
- Cerințe de securitate pe tipuri de utilizatori;
- Fluxuri de lucru;
- Module de lucru diferențiate pe tipuri de utilizatori;
- Solicitări configurabile, notificări configurabile, examinări configurabile etc.
- Drepturi de securitate personalizate.

## 4. Cerințe

### 4.1. Cerințe generale

Prestatorul trebuie să ofere servicii mentenanță corectivă, adaptativă/evolutivă și asistență tehnică și suport pe toată perioada derulării contractului pentru toate modificările realizate în cadrul sistemului.

Prestarea serviciilor solicitate se realizează în concordanță cu politicile de securitate a informației și normele interne ale AACR. Prestarea serviciilor se va realiza sub incidența clauzelor de confidențialitate.

Accesul Prestatorului de la distanță în sistemul informatic al AACR va fi înregistrat în jurnalele sistemului de acces de la distanță.

Autoritatea contractantă va fi proprietarul tuturor modificărilor făcute în sistemul informatic (va obține drept de proprietate intelectuală asupra tuturor particularizărilor software și a documentației aferente acestora, realizate de către prestator, la solicitarea Autorității contractante, sau rezultate ca necesități de bună funcționare a sistemului), în conformitate cu art. 12 alin. (1) din OUG nr. 41/2016 privind stabilirea unor măsuri de simplificare la nivelul administrației publice centrale și pentru modificarea și completarea unor acte normative. În acest sens, Prestatorul are obligația de a pune la dispoziția Autorității contractante toate particularizările efectuate, inclusiv coduri sursă și documentația tehnică de proiectare și utilizare. Utilizarea acestora de către Prestator în afara contractului se va putea face doar cu acceptul scris al Autorității contractante.

Prestatorul trebuie să facă dovada că dispune de resursele umane necesare pentru acoperirea serviciilor de suport IT ce urmează a fi prestate. Ofertantul va detalia resursele umane necesare.

În cazul înlocuirii unuia dintre specialiști Prestatorul are obligația de a prezenta Autorității contractante declarația de disponibilitate și confidențialitate a resursei ce urmează a fi folosită pe durata desfășurării contractului.

În cazul în care AACR decide efectuarea unor auditări independente, Prestatorul va asigura tot suportul său, iar ulterior activității de audit, va întreprinde împreună cu Autoritatea contractantă toate demersurile în vederea implementării recomandărilor din raportul de audit.

În cazul unor modificări impuse prin legislație, sistemul va fi modificat corespunzător, fără costuri suplimentare pentru Autoritatea contractantă.

Prezentele servicii presupun de asemenea aplicarea de modificări, la cererea AACR, în vederea îmbunătățirii performanței sau a capacității și disponibilității sistemului, în funcție de evoluțiile și performanțele sistemelor și aplicațiilor AACR..

Activitățile de suport IT planificabile/programabile, care au o acțiune directă sau indirectă asupra sistemului informatic se vor desfășura cu acordul prealabil al Prestatorului, de obicei pe timp de noapte în intervalul orar 20.00 – 05:00 și în zilele de sâmbătă și duminică. În afara acestui interval orar vor fi rezolvate în principal incidentele și defecțiunile critice.

Extinderile dezvoltate vor trebui să conțină mecanismele necesare pentru respectarea prevederilor Regulamentului nr. 679 din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor).

#### 4.2. Cerințe privind expertii cheie:

În vederea implementării cu succes a contractului, Furnizorul va organiza și va pune la dispoziția autorității contractante o echipă de experți care, prin atribuțiile și pregătirea lor, vor realiza execuția tuturor activităților care trebuie realizate în cadrul contractului.

Prestatorul trebuie să facă dovada că dispune de resursele umane calificate pentru acoperirea serviciilor ce urmează să fie prestate. Astfel, pentru efectuarea și ducerea la bun sfârșit a serviciilor solicitate în cadrul acestui contract, echipa de implementare propusă de Prestator va include cel puțin următoarele profile de experți:

Manager de proiect – 1 expert

Calificare educațională:

1. Studii superioare finalizate cu diploma de licență (sau echivalent);
2. Deținerea de cunoștințe în domeniul managementului de proiect, dovedite prin prezentarea unei diplome/certificări sau echivalent.

Experiență profesională specifică:

1. Participarea la cel puțin un proiect/contract care a presupus dezvoltarea unui sistem informatic integrat, în care să fi desfășurat activități similare poziției pentru care este propus.

Dezvoltator software - 2 persoane

Calificare educațională:

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență (sau echivalent);
- Cunoștințe privind dezvoltarea software pe tehnologia deja folosită în cadrul AACR: ONE ERP Framework, dovedite prin diploma de absolvire a unui curs recunoscut de producătorul soluției.

Experiență profesională specifică:

- Participarea la cel puțin un proiect care a presupus dezvoltarea/ mentenanța unui sistem informatic bazat pe ONE ERP Framework, în care să fi desfășurat activități de dezvoltator software.

#### 4.3. Cerințe de serviciile de suport tehnic și mentenanță:

Prestatorul va asigura:

- Funcționarea în integralitate și continuă a sistemelor, în conformitate cu contractul încheiat.
- Interoperabilitatea aplicațiilor (sau modulelor, după caz) de care este responsabil cu toate modulele ce alcătuiesc sistemul informatic integrat în termenul precizat de către Autoritatea contractantă prin reprezentantul desemnat, precum și cu alte sisteme informatice cu care se dorește interconectarea, neîndeplinirea acestei cerințe ducând la rezilierea contractului.

- Servicii de suport IT pe toată perioada derulării contractului.
- Activități de testare a performanței sistemelor, a încărcării și capacității disponibile a acestora.
- Actualizarea la ultimele versiuni de software.
- Asigurarea compatibilității cu cele mai noi versiuni de sisteme de operare (WINDOWS și MACOS).
- Activități de prevenție, corecție, adaptare, îmbunătățire, care impun operații de întreținere, instalare, reparare, corecție, migrare de date, upgrade, update, aplicare patch-uri, copii de siguranță (back-up), restaurare de date, pentru: licențe, aplicații platforme, baze de date, sisteme de operare.
- Activități de asistare în gestionarea adreselor de e-mail alocate aplicațiilor;
- Activități de asistare a personalului Autorității contractante în rezolvarea problemelor specifice, remote și on site (la sediul Autorității contractante);
- Actualizarea documentației tehnice pentru orice modificare semnificativă efectuată.
- Raport lunar de activitate cu evidența intervențiilor, solicitărilor și stadiului implementărilor.
- Implementarea de noi funcționalități la cerere, inclusiv: extinderea modulelor existente, noi acțiuni, funcții, fluxuri de lucru, notificări, integrări cu alte aplicații, API-uri, log-uri, funcții de securitate, etc.
- Dacă pe durata contractului Autoritatea contractantă constată necesitatea efectuării de modificări la nivelul structurii aplicațiilor instalate aflate sub incidența contractului de servicii IT (inclusiv la nivel hardware), modificările se vor executa cu acordul părților, astfel: - Modificările impuse de necesitatea respectării condițiilor cerute prin caietul de sarcini (instalare de versiuni noi ale aceleiași aplicații sau aplicații similare) se vor face fără modificarea condițiilor contractuale.
- Serviciile acoperite de contract fără cheltuieli suplimentare generate de deplasarea la sediul Autorității contractante.
- Salvări de siguranță pentru toate componentele aflate sub incidența contractului, atât la preluarea contractului, cât și înainte și după efectuarea oricăror operații de update și upgrade. Salvările de siguranță pentru bazele de date se vor face conform celor stabilite de comun acord cu Autoritatea contractantă.
- Să acopere necesarul de servicii definite în caietul de sarcini, respectând cerințele de SLA (service level agreement) impuse și toate celelalte prevederi prezentate.
- Neîncadrarea în parametrii de disponibilitate și continuitate a funcționării serviciilor, depășirea timpilor de răspuns și de rezolvare al incidentelor, neprestarea cantitativă și calitativă a serviciilor în perioadele de timp definite, lipsa de reacție la

producerea de evenimente în sistemul informatic precum și nesoluționarea acestora atrage după sine rezilierea contractului, în conformitate cu cerințele din caietul de sarcini

- Conform OUG 41/2016 *privind stabilirea unor măsuri de simplificare la nivelul administrației publice centrale, administrației publice locale și al instituțiilor publice și pentru modificarea și completarea unor acte normative*, toate drepturile patrimoniale de autor asupra tuturor operelor create de către contractant aferente produsului sau serviciului livrat, se transferă către autoritatea contractantă.
- Să aibă capacitatea de a oferi asistență tehnică în limba română, în intervalul orar 08:00–18:00, cu timp de răspuns garantat în max. 4 ore lucrătoare.
- Să aibă capacitatea de a restabili funcționalitatea formularelor on-line/ aplicațiilor non-stop (7 zile pe săptămână, 365 zile/an)
- Acordarea de drepturi de administrare la nivelul soluțiilor informatice acoperite de contract pentru personalul Autorității contractante implicat în activitatea de verificare calitativă și cantitativă.
- La acestea se adaugă, cel puțin următoarele:
  1. Optimizări de securitate
  2. Optimizări la secțiunea de clarificări
  3. Verificări la îndeplinirea cerințelor cumulative de disponibilitate a unei examinări, în funcție de tipul licenței (ATP/CPL?PPL)
  4. Optimizări ale examinărilor practice.
  5. Implementări de solicitări alte categorii personal aeronautic.

#### 4.4. Centrul de suport tehnic / asistență

Prestatorul se obligă să pună la dispoziția Autorității contractante **un centru de asistență** sau echivalent, care asigură urmărirea/ managementul incidentelor raportate. Ofertantul va prezenta în ofertă o propunere de serviciu de asistență care va trebui să asigure următoarele:

- Înregistrarea oricărei disfuncționalități (oricărui incident) ce apare în funcționarea sistemului.
- Monitorizarea tuturor activităților desfășurate până la rezolvarea incidentelor.
- Prioritizarea incidentelor în funcție de nivelul de gravitate al incidentului.

Accesul Autorității contractante la aplicația de raportare a incidentelor pentru monitorizarea evoluției de rezolvare a acestora se va face astfel:

**Web** – toate comunicările cu echipa de suport tehnic se vor înregistra în sistemul de Bug/Reporting Tracking, care va fi disponibil 7 zile din 7, 24 ore pe zi;

Fiecare incident va avea un identificator unic. Chiar și după închiderea incidentului, proprietarul acestuia îl poate vizualiza și, la nevoie, redeschide.

**Asistența telefonică** va fi asigurată inițial prin centrul de suport și ulterior de către personalul responsabil de activitățile de suport tehnic pentru fiecare modul de aplicație.

**Tratarea incidentelor - SLA**

Pe durata derulării contractului se vor asigura și rezolva defectele identificate de utilizatori în cadrul soluției software implementate.

**Tipurile incidentelor:**

1. Critic: una sau mai multe resurse din mediul productiv sunt nefuncționale sau profund degradate, iar impactul acestui incident duce la imposibilitatea utilizării sistemului.
2. Mediu: impactul produs de degradarea uneia sau mai multor resurse duce la scăderea performanței sau afectarea parțială a unor funcționalități ale sistemului. Sistemul este funcțional pentru cea mai mare parte a scenariilor de utilizare.
3. Minor: impactul produs de degradarea uneia sau mai multor resurse este redus sau există soluții temporare pentru remediarea problemelor identificate.

Timpii de rezolvare sunt definiți mai jos în funcție de gravitatea incidentului apărut:

Nivel Criticitate	Timp maxim de răspuns	Timp maxim soluționare provizorie/temporara	Timp maxim soluționare finală
Critic	3 ore	6 ore	24 ore
Mediu	8 ore	16 ore	48 ore
Minor	24 ore	48 ore	96 ore

Nefuncționarea sistemului pentru o perioadă mai mare de 72 de ore, cauzată de nerespectarea SLA, conduce la executarea de către Autoritatea contractantă a garanției de bună execuție a Contractului și dă dreptul Autorității contractante la rezilierea Contractului fără intervenția instanței sau alte formalități.

Orele de serviciu (orele de suport):

- 08:00 - 20:00 în toate zilele,

Pentru tratarea incidentelor care afectează funcționalitățile sistemului, serviciile vor fi asigurate 8 ore/zi, 7 zile/săptămână.

Pentru a asigura buna funcționare a aplicației și posibilitatea de restabilire a funcționalităților acesteia în cazul apariției unor evenimente neprevăzute (ex.: catastrofe naturale, erori umane) care ar conduce la defectarea iremediabilă a sistemului, Prestatorul va realiza copii de rezervă ale aplicației la intervale regulate de timp, stabilite de comun acord cu Autoritatea contractantă. Pentru îndeplinirea acestui obiectiv, se va pune la dispoziția Prestatorului infrastructura necesară (hardware și software) pentru realizarea copiilor de rezervă și pentru restabilirea acestora. Procedurile de back-up precum și cele de recuperare/restaurare se fac împreună cu echipa IT a Autorității contractante.





www.onesoftware.ro

**Formular nr. 3**

**OPERATORUL ECONOMIC**

**ONE SOFTWARE S.R.L.**

**FORMULAR DE OFERTĂ**

**Către Autoritatea Aeronautică Civilă Română**

Adresa: șos. București Ploiești, nr.38-40, sector 1,

1.Examinând documentația de atribuire, subscrisa S.C. ONE SOFTWARE S.R.L.,) ne oferim ca, în conformitate cu prevederile și cerințele cuprinse în documentația de atribuire, să prestăm - *Servicii mentenanță - Sistem informatic integrat pentru managementul planificărilor la examinare teoretică, a licențelor personalului aeronautic civil, certificarea organizațiilor – Lot 1(denumire lot)*, cod CPV 72261000/ 72267000, pentru o valoare a ofertei de 240.000 (douăsutepatruzeimiilei) (suma în cifre și litere) lei, la care se adaugă taxa pe valoarea adăugată în valoare de 50.400 (cincizecimiiipatrusutelei) (suma în cifre și litere) lei.

2.Ne angajăm să menținem aceasta ofertă valabilă pentru o durată de 4 (patru luni)(durata în litere și cifre) luni, respectiv până la data de 11.03.2026 (ziua/luna/anul), și ea va rămâne obligatorie pentru noi și poate fi acceptată oricând înainte de expirarea perioadei de valabilitate.

3.Până la încheierea și semnarea contractului, această ofertă, împreună cu comunicarea transmisă de dvs., prin care oferta noastră este stabilită câștigătoare, vor constitui un contract angajant între noi.

4.Precizăm că:

**X nu depunem ofertă alternativă.**

ONE Software SRL  
Str Spitalului, nr 7  
Ploiești 100144  
România



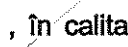
[www.onesoftware.ro](http://www.onesoftware.ro)

depunem ofertă alternativă.

5. Garantăm prestarea serviciilor pentru o perioadă de 12 luni de la data semnării contractului.

6. Înțelegem că nu sunteți obligați să acceptați oferta cu cel mai scăzut preț sau orice altă ofertă pe care o puteți primi.

Data completării 10.11.2025

, în calitate de Administrator, legal autorizat să semnez oferta pentru și în numele ONE SOFTWARE S.R.L.

ONE Software SRL  
Str Spitalului, nr 7  
Ploiești 100144  
România

## Lot 1 Servicii de mentenanță pentru sistemul informatic utilizat de AACR – portal.caa.ro

<b>4.1. Cerințe generale</b> Prestatorul trebuie să ofere servicii mentenanță corectivă, adaptativă/evolutivă și asistență tehnică și suport pe toată perioada derulării contractului pentru toate modificările realizate în cadrul sistemului.	Vom asigura servicii complete de mentenanță corectivă, adaptativă și evolutivă pentru sistemul informatic bazat pe ONE ERP Framework. Astfel, intervențiile corective vor viza eliminarea erorilor și optimizarea performanței modulelor existente, fără întreruperea activității, iar mentenanța adaptativă va urmări actualizarea aplicației în funcție de evoluțiile software și de infrastructură. Menținerea evolutivă va include extinderea modulelor prin mecanismele native de „Customization Set” și „Workflow Engine”, fără a afecta nucleul aplicației. Sistemul permite actualizarea incrementală, astfel încât serviciile de suport pot fi oferite fără opriri neplanificate ale sistemului.
Prestarea serviciilor solicitate se realizează în concordanță cu politicile de securitate a informației și normele interne ale AACR. Prestarea serviciilor se va realiza sub incidența clauzelor de confidențialitate.	Toate activitățile de mentenanță vor respecta politicile de securitate ale informației și normele interne AACR, în concordanță cu mecanismele de securitate ale ONE ERP Framework, care implementează: <ul style="list-style-type: none"><li>• autentificare și autorizare pe roluri și domenii (Organization, Business Unit, Owner);</li><li>• criptarea comunicațiilor prin HTTPS/TLS</li><li>• auditare completă a operațiunilor și înregistrarea tuturor modificărilor în jurnalul WORM (Write Once Read Many);</li><li>• politici de „least privilege” și „defense in depth”.</li></ul> Vom respecta integral clauzele de confidențialitate privind datele și infrastructura sistemului AACR.
Accesul Prestatorului de la distanță în sistemul informatic al AACR va fi înregistrat în jurnalele sistemului de acces de la distanță.	Accesul la distanță în mediul AACR se va realiza exclusiv prin canale securizate (VPN/TLS) și cu autentificare.
Autoritatea contractantă va fi proprietarul tuturor modificărilor făcute în sistemul informatic (va obține drept de proprietate intelectuală asupra tuturor particularizărilor software și a documentației aferente acestora, realizate de către prestator, la solicitarea Autorității contractante, sau rezultate ca necesități de bună funcționare a sistemului), în conformitate cu art. 12 alin. (1) din OUG nr. 41/2016 privind stabilirea unor măsuri de simplificare la nivelul administrației publice centrale și pentru modificarea și completarea unor acte normative. În acest sens, Prestatorul are obligația de a pune la dispoziția Autorității contractante toate particularizările efectuate, inclusiv coduri sursă și documentația tehnică de	Toate particularizările efectuate în cadrul sistemului (noi entități, fluxuri, module, rapoarte, interfețe, documentație) vor fi livrate AACR împreună cu: <ul style="list-style-type: none"><li>• codul sursă al modulelor și fișierele de configurare;</li><li>• documentația tehnică de implementare și utilizare;</li><li>• diagramele arhitecturale și manualele de administrare.</li></ul> Vom livra integral pachetele sursă și documentația aferentă în format deschis, asigurându-se că AACR deține toate drepturile de proprietate intelectuală asupra acestora.

proiectare și utilizare. Utilizarea acestora de către Prestator în afara contractului se va putea face doar cu acceptul scris al Autorității contractante.	
Prestatorul trebuie să facă dovada că dispune de resursele umane necesare pentru acoperirea serviciilor de suport IT ce urmează a fi prestate. Ofertantul va detalia resursele umane necesare.	Se va aloca o echipă multidisciplinară, care va acoperi rolurile de manager de proiect și dezvoltator software. A se vedea și cap 4.2 Experti cheie. Echipa va asigura implementarea, mentenanța și dezvoltarea evolutivă a sistemului informatic. Toți experții propuși au competențe și experiență directă în administrarea, dezvoltarea și suportul soluțiilor bazate pe ONE ERP Framework.
În cazul înlocuirii unuia dintre specialiști Prestatorul are obligația de a prezenta Autorității contractante declarația de disponibilitate și confidențialitate a resursei ce urmează a fi folosită pe durata desfășurării contractului.	În cazul înlocuirii unuia dintre specialiști vom prezenta Autorității contractante declarația de disponibilitate și confidențialitate a resursei ce urmează a fi folosită pe durata desfășurării contractului.
În cazul în care AACR decide efectuarea unor auditări independente, Prestatorul va asigura tot suportul său, iar ulterior activității de audit, va întreprinde împreună cu Autoritatea contractantă toate demersurile în vederea implementării recomandărilor din raportul de audit.	Sistemul ONE ERP Framework include un modul de audit și control care permite trasabilitatea completă a operațiunilor, prin loguri nemodificabile și raportare granulară la nivel de entitate, proprietate sau flux de lucru. Vom asigura suport complet pentru activitățile de audit independent, furnizând acces controlat la logurile și rapoartele necesare, și vom asigura colaborarea pentru implementarea recomandărilor rezultate din audit.
În cazul unor modificări impuse prin legislație, sistemul va fi modificat corespunzător, fără costuri suplimentare pentru Autoritatea contractantă.	Platforma permite modificarea rapidă a fluxurilor, formularelor și rapoartelor prin editorul de workflow și sistemul de entități personalizabile. Astfel, modificările impuse de acte normative se pot aplica fără rescrierea codului sursă, doar prin actualizarea parametrilor de configurare, fără costuri suplimentare pentru AACR.
Prezențele servicii presupun de asemenea aplicarea de modificări, la cererea AACR, în vederea îmbunătățirii performanței sau a capacității și disponibilității sistemului, în funcție de evoluțiile și performanțele sistemelor și aplicațiilor AACR.	Vom efectua modificări și optimizări pentru creșterea performanței sistemului, folosind mecanismele integrate de monitorizare, caching și load balancing. Platforma poate rula în mod multi-instance activ/activ, permițând scalarea orizontală și verticală fără downtime. Se va analiza performanța și gradul de utilizare a resurselor și se vor propune optimizări.
Activitățile de suport IT planificabile/programabile, care au o acțiune directă sau indirectă asupra sistemului informatic se vor desfășura cu acordul prealabil al Prestatorului, de obicei pe timp de noapte în intervalul orar 20.00 – 05:00 și în zilele de sâmbătă și duminică. În afara acestui interval orar vor fi rezolvate în principal incidentele și defecțiunile critice.	Activitățile planificate vor fi efectuate preferabil în intervalul orar 20.00 – 05:00 și în weekend, conform politicilor AACR. Vom utiliza mecanismele de backup incremental și snapshot pentru protejarea datelor și va implementa un sistem de „rollback plan” pentru orice actualizare majoră. Incidentelor critice li se va acorda prioritate imediată, conform matricei SLA, fiind gestionate 24/7 prin mecanisme de alertare automată și ticketing integrat.
Extinderile dezvoltate vor trebui să conțină mecanismele necesare pentru respectarea prevederilor Regulamentului nr. 679 din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor).	ONE ERP Framework este conform cu Regulamentul 679/2016, prin funcționalitățile sale dedicate: <ul style="list-style-type: none"> <li>• identificarea datelor personale în documente și metadate;</li> <li>• anonimizarea și ștergerea controlată a datelor la cerere;</li> <li>• audit complet al prelucrărilor și export de evidențe GDPR;</li> <li>• acces restricționat și criptare la nivel de bază de date și transport.</li> </ul>

	Vom asigura menținerea conformității platformei cu GDPR prin monitorizarea continuă a funcționalităților de protecție a datelor și implementarea actualizărilor legislative.
<p><b>4.2. Cerințe privind experții cheie:</b></p> <p>În vederea implementării cu succes a contractului, Furnizorul va organiza și va pune la dispoziția autorității contractante o echipă de experți care, prin atribuțiile și pregătirea lor, vor realiza execuția tuturor activităților care trebuie realizate în cadrul contractului.</p> <p>Prestatorul trebuie să facă dovada că dispune de resursele umane calificate pentru acoperirea serviciilor ce urmează a fi prestate. Astfel, pentru efectuarea și ducerea la bun sfârșit a serviciilor solicitate în cadrul acestui contract, echipa de implementare propusă de Prestator va include cel puțin următoarele profile de experți:</p>	Vom organiza o echipă dedicată, multidisciplinară, formată din experți tehnici și funcționari, care asigură implementarea, mentenanța și dezvoltarea evolutivă a sistemului informatic. Structura echipei reflectă cerințele de specializare ale proiectului și acoperă toate componentele arhitecturale ale platformei ONE ERP Framework: sistem backend (OSGi, Java EE), securitate, baze de date, interfețe web (GWT), sisteme API, fluxuri de lucru și audit. Toți experții propuși au competențe și experiență directă în administrarea, dezvoltarea și suportul soluțiilor bazate pe ONE ERP Framework, sistemul reprezentând un mediu ERP complet modular, cu arhitectură deschisă, scalabilă și interoperabilă.
<p>Manager de proiect – 1 expert</p> <p>Calificare educațională:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Studii superioare finalizate cu diploma de licență (sau echivalent);</li> <li>• Deținerea de cunoștințe în domeniul managementului de proiect, dovedite prin prezentarea unei diplome/certificări sau echivalent.</li> </ul> <p>Experiență profesională specifică:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participarea la cel puțin un proiect/contract care a presupus dezvoltarea unui sistem informatic integrat, în care să fi desfășurat activități similare poziției pentru care este propus.</li> </ul>	A se vedea documentația depusa.
<p>Dezvoltator software - 2 persoane</p> <p>Calificare educațională:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Studii superioare finalizate cu diplomă de licență (sau echivalent);</li> <li>• Cunoștințe privind dezvoltarea software pe tehnologia deja folosită în cadrul AACR: ONE ERP Framework, dovedite prin diploma de absolvire a unui curs recunoscut de producătorul soluției.</li> </ul> <p>Experiență profesională specifică:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participarea la cel puțin un proiect care a presupus dezvoltarea/mentenanța unui sistem informatic bazat pe ONE ERP Framework, în care să fi desfășurat activități de dezvoltator software.</li> </ul>	A se vedea documentația depusa.

<p><b>4.3. Cerințe de serviciile de suport tehnic și mentenanță:</b> Prestatorul va asigura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcționarea în integralitate și continuă a sistemelor, în conformitate cu contractul încheiat.</li> </ul>	<p>Vom asigura menținerea funcționării continue a platformei informatice bazate pe ONE ERP Framework, asigurând disponibilitate 24/7 și intervenție promptă pentru incidente critice. Se efectuează o monitorizare a serviciilor, iar procesele de restart și recovery sunt automatizate pentru a asigura un timp de indisponibilitate minim.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interoperabilitatea aplicațiilor (sau modulelor, după caz) de care este responsabil cu toate modulele ce alcătuiesc sistemul informatic integrat în termenul precizat de către Autoritatea contractantă prin reprezentantul desemnat, precum și cu alte sisteme informatice cu care se dorește interconectarea, neîndeplinirea acestei cerințe ducând la rezilierea contractului.</li> </ul>	<p>ONE ERP Framework include un sistem de API REST/SOAP și un Gateway de integrare, care asigură interoperabilitatea între modulele interne și alte aplicații externe (prin microservicii dedicate și broker de mesaje ActiveMQ). Garantăm astfel compatibilitatea și integrarea fiecărui modul nou sau actualizat cu toate modulele sistemului, conform termenelor comunicate de AACR.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicii de suport IT pe toată perioada derulării contractului.</li> </ul>	<p>Se vor furniza servicii de suport IT de nivel 1, 2 și 3 pe toată perioada contractului. Sistemul de ticketing va permite înregistrarea și urmărirea incidentelor, cu clasificarea acestora în funcție de severitate, SLA și canalul de raportare (email, interfață web, telefonic). Asistența tehnică este oferită în limba română, conform intervalelor orare și timpilor de reacție agreeți.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activități de testare a performanței sistemelor, a încărcării și capacității disponibile a acestora.</li> </ul>	<p>Periodic, se vor executa teste de performanță și stres (load &amp; capacity testing), folosind instrumente dedicate integrate cu platforma, pentru a evalua timpul de răspuns, comportamentul aplicației în condiții de trafic ridicat și consumul de resurse.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizarea la ultimele versiuni de software.</li> </ul>	<p>Se va asigura actualizarea periodică a tuturor componentelor software (framework, module, baze de date, dependențe de bibliotecii) la ultimele versiuni stabile. Actualizările vor fi efectuate fără întreruperea activității, prin mecanisme de deployment incremental și rollback.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asigurarea compatibilității cu cele mai noi versiuni de sisteme de operare (WINDOWS și MACOS).</li> </ul>	<p>ONE ERP Framework rulează nativ pe sisteme Windows, Linux și macOS (RedHat, Debian, CentOS, Ubuntu, Fedora, MacOS X), fiind compatibil cu cele mai noi versiuni datorită independenței de platformă oferite de Java JDK 8+. Interfața web este complet compatibilă cu browsere moderne (Chrome, Edge, Firefox, Safari), conform standardelor XHTML 1.1 și CSS3.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activități de prevenție, corecție, adaptare, îmbunătățire, care impun operații de întreținere, instalare, reparare, corecție, migrare de date, upgrade, update, aplicare patch-uri, copii de siguranță (back-up), restaurare de date, pentru: licențe, aplicații platforme, baze de date, sisteme de operare.</li> </ul>	<p>Se vor realiza toate activitățile de prevenție și corecție, incluzând:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aplicarea patch-urilor de securitate;</li> <li>• optimizarea performanței modulelor și fluxurilor;</li> <li>• migrare și restaurare de date;</li> <li>• backup incremental și restaurare completă;</li> <li>• mentenanță a bazelor de date (optimizare, indexare, verificare integritate);</li> <li>• întreținerea licențelor și componentelor software aferente.</li> </ul>

	Operațiunile se vor desfășura cu minimă impactare asupra disponibilității serviciului.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Activități de asistare în gestionarea adreselor de e-mail alocate aplicațiilor;</li> </ul>	Prestatorul va asista AACR în configurarea și administrarea adreselor de e-mail utilizate de platformă pentru notificări și fluxuri automate. Sistemul de notificări integrat permite trimiterea mesajelor prin SMTP, iar configurarea serverelor de e-mail și a certificatelor SSL se realizează conform politicilor de securitate AACR.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Activități de asistare a personalului Autorității contractante în rezolvarea problemelor specifice, remote și on site (la sediul Autorității contractante);</li> </ul>	Se va asigura suport tehnic atât de la distanță (VPN securizat), cât și la sediul Autorității contractante, în funcție de natura incidentului. Intervențiile on-site vor fi efectuate fără costuri suplimentare de deplasare. Fiecare intervenție va fi documentată în sistemul de management al incidentelor și va fi inclusă în raportul lunar.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizarea documentației tehnice pentru orice modificare semnificativă efectuată.</li> </ul>	Pentru fiecare modificare semnificativă (software, fluxuri, infrastructură), Prestatorul va actualiza documentația tehnică aferentă deja existentă precum diagrame arhitecturale, manuale de administrare și configurare, documentație API și proceduri de backup/restore. Toate documentele vor fi transmise AACR în format electronic (PDF/HTML/Word).
<ul style="list-style-type: none"> <li>Raport lunar de activitate cu evidența intervențiilor, solicitărilor și stadiului implementărilor.</li> </ul>	Se va întocmi lunar un Raport de activitate ce va conține evidența incidentelor și solicitărilor rezolvate, activitățile preventive și corective efectuate, stadiul implementării funcționalităților noi.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementarea de noi funcționalități la cerere, inclusiv: extinderea modulelor existente, noi acțiuni, funcții, fluxuri de lucru, notificări, integrări cu alte aplicații, API-uri, log-uri, funcții de securitate, etc.</li> </ul>	Vom asigura extinderea sistemului prin dezvoltarea de noi module și fluxuri cu cel puțin: <ul style="list-style-type: none"> <li>adăugarea de acțiuni, funcții și rapoarte noi;</li> <li>extinderea logicii de business prin fluxuri de aprobare și workflow-uri configurabile;</li> <li>integrarea cu sisteme externe prin API-uri REST/SOAP;</li> <li>configurarea de notificări și log-uri suplimentare;</li> <li>adăugarea de mecanisme de securitate (autentificare, audit, restricții de acces).</li> </ul> Toate extensiile vor fi conforme cu arhitectura și standardele platformei ONE ERP Framework.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dacă pe durata contractului Autoritatea contractantă constată necesitatea efectuării de modificări la nivelul structurii aplicațiilor instalate aflate sub incidența contractului de servicii IT (inclusiv la nivel hardware), modificările se vor executa cu acordul părților, astfel: - Modificările impuse de necesitatea respectării condițiilor cerute prin caietul de sarcini (instalare de</li> </ul>	Orice modificare de structură a aplicației, infrastructurii sau echipamentelor va fi executată cu acordul scris al părților. Modificările impuse de cerințele contractuale (versiuni noi ale aceleiași aplicații sau aplicații similare) se vor realiza fără modificarea condițiilor contractuale sau costuri suplimentare.

versiuni noi ale aceleiași aplicații sau aplicații similare) se vor face fără modificarea condițiilor contractuale.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviciile acoperite de contract fără cheltuieli suplimentare generate de deplasarea la sediul Autorității contractante.</li> </ul>	Intervențiile on-site vor fi efectuate fără costuri suplimentare de deplasare.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salvări de siguranță pentru toate componentele aflate sub incidența contractului, atât la preluarea contractului, cât și înainte și după efectuarea oricăror operații de update și upgrade. Salvările de siguranță pentru bazele de date se vor face conform celor stabilite de comun acord cu Autoritatea contractantă.</li> </ul>	Se vor efectua copii de siguranță complete și incrementale pentru toate componentele critice (baze de date, fișiere, configurații), conform politicii stabilite împreună cu AACR. Backup-urile se pot realiza la preluarea contractului, înainte și după orice operațiune de update sau upgrade, zilnic, săptămânal și lunar conform planului de backup. Restaurarea datelor se va testa periodic, conform procedurilor de disaster recovery.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Să acopere necesarul de servicii definite în caietul de sarcini, respectând cerințele de SLA (service level agreement) impuse și toate celelalte prevederi prezentate.</li> </ul>	Se va acoperi necesarul de servicii definite în caietul de sarcini, respectând cerințele de SLA (service level agreement) impuse și toate celelalte prevederi prezentate.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neîncadrarea în parametrii de disponibilitate și continuitate a funcționării serviciilor, depășirea timpilor de răspuns și de rezolvare al incidentelor, neprestarea cantitativă și calitativă a serviciilor în perioadele de timp definite, lipsa de reacție la producerea de evenimente în sistemul informatic precum și nesoluționarea acestora atrage după sine rezilierea contractului, în conformitate cu cerințele din caietul de sarcini</li> </ul>	Am luat la cunoștință ca neîncadrarea în parametrii de disponibilitate și continuitate a funcționării serviciilor, depășirea timpilor de răspuns și de rezolvare al incidentelor, neprestarea cantitativă și calitativă a serviciilor în perioadele de timp definite, lipsa de reacție la producerea de evenimente în sistemul informatic precum și nesoluționarea acestora atrage după sine rezilierea contractului, în conformitate cu cerințele din caietul de sarcini.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conform OUG 41/2016 privind stabilirea unor măsuri de simplificare la nivelul administrației publice centrale, administrației publice locale și ai instituțiilor publice și pentru modificarea și completarea unor acte normative, toate drepturile patrimoniale de autor asupra tuturor operelor create de către contractant aferente produsului sau serviciului livrat, se transferă către autoritatea contractantă.</li> </ul>	În conformitate cu OUG 41/2016, toate drepturile patrimoniale asupra operelor software realizate (cod sursă, documentație, module) vor fi transferate AACR. Vom livra integral codurile sursă și pachetele de instalare, împreună cu fișierele de configurare și manualele tehnice.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Să aibă capacitatea de a oferi asistență tehnică în limba română, în intervalul orar 08:00–18:00, cu timp de răspuns garantat în max. 4 ore lucrătoare.</li> </ul>	Se va oferi suport tehnic în limba română, în intervalul 08:00–18:00, cu timp de răspuns garantat de maximum 4 ore lucrătoare.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Să aibă capacitatea de a restabili funcționalitatea formularelor on-line/aplicațiilor non-stop (7 zile pe săptămână, 365 zile/an)</li> </ul>	Pentru incidente critice, intervențiile se vor realiza non-stop (24/7/365), prin echipa de disponibilitate permanentă.

<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acordarea de drepturi de administrare la nivelul soluțiilor informatice acoperite de contract pentru personalul Autorității contractante implicat în activitatea de verificare calitativă și cantitativă.</li> </ul>	<p>Vom acorda personalului desemnat al AACR drepturi de administrare și vizualizare la nivelul soluțiilor informatice acoperite de contract, pentru activitățile de verificare calitativă și cantitativă. Accesul va fi configurat pe baza mecanismului de roluri și privilegii al sistemului (entity_get, entity_update, entity_delete etc.) cu trasabilitate completă a acțiunilor în sistemul de audit.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● La acestea se adaugă, cel puțin următoarele: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Optimizări de securitate</li> <li>○ Optimizări la secțiunea de clarificări</li> <li>○ Verificări la îndeplinirea cerințelor cumulative de disponibilitate a unei examinări,</li> <li>○ în funcție de tipul licenței (ATP/CPL/PPL)</li> <li>○ Optimizări ale examinărilor practice.</li> <li>○ Implementări de solicitări alte categorii personal aeronautic.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se vor implementa măsuri suplimentare de securitate prin consolidarea autentificării (SSO și 2FA), criptarea comunicațiilor HTTPS/TLS și auditarea completă a operațiunilor. Sistemul va fi actualizat periodic cu patch-uri și scanări OWASP pentru eliminarea vulnerabilităților.</li> <li>● Fluxul de clarificări va fi optimizat prin automatizarea etapelor de trimitere și răspuns, introducerea notificărilor automate și îmbunătățirea filtrării și căutării informațiilor. Toate comunicările vor fi jurnalizate și arhivate automat.</li> <li>● Vor fi configurate reguli automate în fluxurile ONE ERP pentru validarea condițiilor cumulative ale unei examinări (ATP/CPL/PPL), cu mesaje de avertizare și blocarea programărilor neeligibile. Rezultatele vor fi înregistrate în jurnalul de audit.</li> <li>● Se vor automatiza procesele de evaluare și raportare, prin formulare dinamice, atașarea documentelor digitale și generarea automată a rapoartelor de rezultat. Notarea și aprobarea se vor face pe fluxuri configurabile.</li> <li>● Sistemul poate fi extins pentru gestionarea altor categorii de personal (tehnic, controlori, întreținere), prin entități și fluxuri dedicate, complet integrate cu modulele existente și cu respectarea structurii de audit și raportare.</li> </ul>

<p><b>4.4. Centrul de suport tehnic / asistență</b></p> <p>Prestatorul se obligă să pună la dispoziția Autorității contractante un centru de asistență sau echivalent, care asigură urmărirea/ managementul incidentelor raportate. Ofertantul va prezenta în ofertă o propunere de serviciu de asistență care va trebui să asigure următoarele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Înregistrarea oricărei disfuncționalități (oricărui incident) ce apare în funcționarea sistemului.</li> <li>• Monitorizarea tuturor activităților desfășurate până la rezolvarea incidentelor.</li> <li>• Prioritizarea incidentelor în funcție de nivelul de gravitate al incidentului.</li> </ul> <p>Accesul Autorității contractante la aplicația de raportare a incidentelor pentru monitorizarea evoluției de rezolvare a acestora se va face astfel:  Web – toate comunicările cu echipa de suport tehnic se vor înregistra în sistemul de Bug/Reporting Tracking, care va fi disponibil 7 zile din 7, 24 ore pe zi;  Fiecare incident va avea un identificator unic. Chiar și după închiderea incidentului, proprietarul acestuia îl poate vizualiza și, la nevoie, redeschide.  Asistența telefonică va fi asigurată inițial prin centrul de suport și ulterior de către personalul responsabil de activitățile de suport tehnic pentru fiecare modul de aplicație.</p> <p>Tratarea incidentelor - SLA</p> <p>Pe durata derulării contractului se vor asigura și rezolva defectele identificate de utilizatori în cadrul soluției software implementate.</p> <p>Tipurile incidentelor:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Critic: una sau mai multe resurse din mediul productiv sunt nefuncționale sau profund degradate, iar impactul acestui incident duce la imposibilitatea utilizării sistemului.</li> <li>2. Mediu: impactul produs de degradarea uneia sau mai multor resurse duce la scăderea performanței sau afectarea parțială a unor funcționalități ale sistemului. Sistemul este funcțional pentru cea mai mare parte a scenariilor de utilizare.</li> <li>3. Minor: impactul produs de degradarea uneia sau mai multor resurse este redus sau există soluții temporare pentru remediarea problemelor identificate.</li> </ol>	<p>Vom opera și pune la dispoziție un centru de suport tehnic (Service Desk) disponibil 24/7, care gestionează toate incidentele apărute în funcționarea sistemului bazat pe ONE ERP Framework, printr-o aplicație de tip Bug/Incident Tracking accesibilă web.</p> <p>Toate incidentele vor fi înregistrate automat, fiecare primind un identificator unic și fiind urmărite până la rezolvarea completă. Platforma permite monitorizarea în timp real a stadiului, redeschiderea cazurilor și raportarea evoluției către AACR.</p> <p>Incidentelor li se va atribui prioritate conform nivelului de gravitate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Critic – afectează funcționarea generată a sistemului; intervenție imediată;</li> <li>• Mediu – degradează parțial performanța;;</li> <li>• Minor – impact redus, corectare planificată în următoarele versiuni.</li> </ul> <p>Comunicarea cu echipa de suport se va realiza prin interfață web, e-mail și telefon, toate interacțiunile fiind logate în sistemul de ticketing. Asistența telefonică va fi preluată inițial de centrul de suport, apoi redirecționată către specialiștii responsabili de modulele afectate.</p>
<p>Timpii de rezolvare sunt definiți mai jos în funcție de gravitatea incidentului apărut:</p>	<p>Am luat la cunostinta si suntem de acord cu timpii de rezolvare propusi.</p>

Nivel Criticitate	Timp maxim de răspuns	Timp maxim soluționare provizorie/temporara	Timp maxim soluționare finală
Critic	3 ore	6 ore	24 ore
Mediu	8 ore	16 ore	48 ore
Minor	24 ore	48 ore	96 ore

Nivel Criticitate	Timp maxim de răspuns	Timp maxim soluționare provizorie/temporara	Timp maxim soluționare finală
Critic	3 ore	6 ore	24 ore
Mediu	8 ore	16 ore	48 ore
Minor	24 ore	48 ore	96 ore

Nefuncționarea sistemului pentru o perioadă mai mare de 72 de ore, cauzată de nerespectarea SLA, conduce la executarea de către Autoritatea contractantă a garanției de bună execuție a Contractului și dă dreptul Autorității contractante la rezilierea Contractului fără intervenția instanței sau alte formalități.

Am luat la cunoștință și suntem de acord ca nefuncționarea sistemului pentru o perioadă mai mare de 72 de ore, cauzată de nerespectarea SLA, conduce la executarea de către Autoritatea contractantă a garanției de bună execuție a Contractului și dă dreptul Autorității contractante la rezilierea Contractului fără intervenția instanței sau alte formalități.

Orele de serviciu (orele de suport): 08:00 - 20:00 în toate zilele,

Vom asigura servicii de suport tehnic în intervalul 08:00 - 20:00, în toate zilele săptămânii, prin intermediul centrului de suport tehnic.

Pentru tratarea incidentelor care afectează funcționalitățile sistemului, serviciile vor fi asigurate 8 ore/zi, 7 zile/săptămână.

Pentru incidentele care afectează funcționalitățile critice ale sistemului, suportul va fi disponibil 8 ore/zi, 7 zile pe săptămână, cu intervenție imediată conform nivelului de prioritate stabilit în SLA.

Echipele de suport va menține disponibilitate continuă pentru preluarea notificărilor, escaladarea cazurilor și remedierea rapidă a disfuncționalităților raportate.

Pentru a asigura buna funcționare a aplicației și posibilitatea de restabilire a funcționalităților acesteia în cazul apariției unor evenimente neprevăzute (ex.: catastrofe naturale, erori umane) care ar conduce la defectarea iremediabilă a sistemului, Prestatorul va realiza copii de rezervă ale aplicației la intervale regulate de timp, stabilite de comun acord cu Autoritatea contractantă. Pentru îndeplinirea acestui obiectiv, se va pune la dispoziția Prestatorului infrastructura necesară (hardware și software) pentru realizarea copiilor de rezervă și pentru restabilirea acestora. Procedurile de back-up precum și cele de recuperare/restaurare se fac împreună cu echipa IT a Autorității contractante.

Se va implementa un mecanism complet de backup și restaurare pentru aplicația bazată pe ONE ERP Framework, asigurând protecția și disponibilitatea datelor în caz de incidente majore. Se vor realiza copii de rezervă periodice (complete și incrementale) ale aplicației, bazelor de date și configurațiilor, conform unui calendar stabilit împreună cu echipa IT a AACR.

Operațiunile de backup și restaurare se vor efectua utilizând infrastructura pusă la dispoziție de Autoritatea contractantă, fiind documentate și testate periodic pentru a garanta restabilirea rapidă a funcționalităților sistemului în orice situație neprevăzută.



27085/ 04.09.2025



Anexă

**Caiet de sarcini - Specificații tehnice****Servicii de mentenanță pentru aplicația AACR Bază de date de siguranță****1. Informații generale**

Autoritatea contractantă intenționează să achiziționeze servicii de mentenanță pentru aplicația informatică *Bază de date de siguranță (denumită în continuare aplicație)* dezvoltată pe baza platformei One Framework. Obiectivul este asigurarea funcționării continue, corecte și îmbunătățite a acesteia, în concordanță cu cerințele din prezentul document și modificările legislative relevante.

Prezentele specificații conțin indicațiile tehnice minime și obligatorii care trebuie respectate astfel încât potențialii ofertanți să elaboreze propunerea tehnică corespunzător cu necesitățile Autorității contractante.

Cerințele impuse vor fi considerate ca fiind minime și obligatorii. În acest sens, orice propunere tehnică prezentată, care se abate de la prevederile caietului de sarcini, va fi luată în considerare doar în măsura în care presupune asigurarea unui nivel calitativ superior cerințelor minime din prezentul caiet de sarcini. Propunerea tehnică care conține caracteristici inferioare celor prevăzute în caietul de sarcini va fi considerată neconformă și va fi respinsă.

Specificațiile tehnice care indică o anumită origine, sursă, producție, un produs special, o marcă de fabricație sau de comerț, un brevet de invenție, o licență de fabricație sunt menționate doar pentru identificarea cu ușurință a tipului de produs și nu au ca efect favorizarea sau eliminarea anumitor operatori economici sau anumitor produse.

Aceste specificații vor fi considerate ca având mențiunea "sau echivalent". Ofertanții vor trebui să dovedească prin documente de la producătorul soluțiilor oferite echivalența soluțiilor oferite cu cele cerute în caietul de sarcini.

*Informații despre autoritatea contractantă:*

Denumirea: Autoritatea Aeronautică Civilă Română (AACR)

Sediu: Șoseaua București-Ploiești 38-40, București 013695

AACR este organismul național responsabil de supervizarea siguranței zborului în aviația civilă la nivel național și a competențelor delegate de Ministerul Transporturilor și Infrastructurii. Fondată în 1993, AACR funcționează sub autoritatea Ministerului Transporturilor și Infrastructurii și își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația națională și standardele internaționale impuse de Organizația Aviației Civile Internaționale (ICAO) și de Agenția Europeană pentru Siguranța Aviației (EASA).

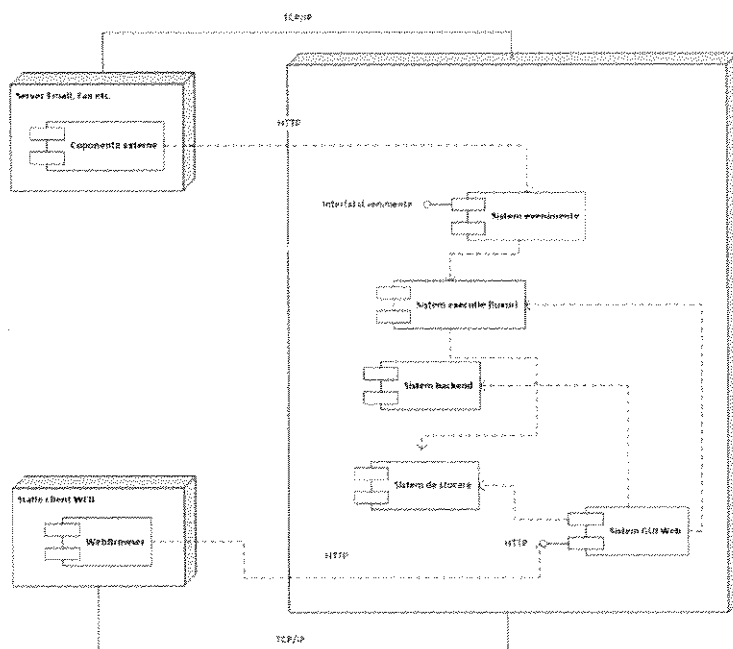
## 2. Obiectul contractului

Obiectul contractului îl reprezintă prestarea serviciilor de:

- **Mentenanță corectivă** – identificarea și remedierea erorilor sau disfuncționalităților apărute în aplicații.
- **Mentenanță adaptivă/evolutivă** – modificări ale aplicațiilor pentru adaptarea la cerințe noi, modificări legislative, optimizări de performanță, extinderi funcționale, extinderi operaționale, integrare de design grafic, la cererea Autoritatea contractantăului etc.
- **Asistență tehnică și suport** – diagnosticare și suport tehnic la cerere.

## 3. Descrierea tehnică a aplicațiilor

Aplicația vizată este dezvoltată utilizând platforma One Framework, bazată pe arhitecturi moderne. Concepția tehnică este formată dintr-un amestec de tehnologii. Platforma ONE ERP Framework (cod ORDA: 466960BV nr. 13230/2) este o platforma de tip COTS (Commercial of the shelf) și folosește tehnologii Java EE (Java Platform, Enterprise Edition) cu sistemul de modularitate OSGi. Diagrama următoare descrie componentele minimale ale soluției, interdependența acestora, granițele hardware ale sistemului și modul de intercomunicare a acestora. Aceasta poate rula atât în mod stand-alone cât și în mod virtualizat sau în containere de tip docker / kubernetes.



Aplicația pentru care se solicită mentenanță este utilizată în diverse procese ale instituției: preluarea informațiilor privind inspecțiile la platformă ale aeronavelor românești, înmatricularea aeronavelor, gestionarea constatărilor emise în urma auditurilor efectuate la organizațiile de aviație civilă, inclusiv pe problematica SMS

(Safety management system), gestionarea evenimentelor de aviație, gestionarea neconformităților rezultate în urma vizitelor EASA, gestionarea recomandărilor de siguranță emise în atenția organizațiilor din România. La acestea se adaugă: afișarea de informații pe pagina de internet a AACR, API - sistemul ECCAIRS pentru preluarea automată de date. Aplicația permite utilizarea perpetuă, fără limite referitoare la numărul de utilizatori, spațiul de stocare utilizabil și numărul de operațiuni realizabile.

Aplicația are un timp mic de răspuns pentru toate funcționalitățile, timp de răspuns care rămâne constant indiferent de volumul de date gestionat. Este caracterizată prin scalabilitate fiind capabile să susțină creșterea numărului de operațiuni zilnice (atât în timp cât și imediat). De asemenea, este parametrizabilă și include elemente de best-practices din domeniu. Aplicația are la bază o arhitectura modulară, deschisă și include toate componentele necesare funcționării. Pentru modularitatea aplicației este folosită o implementare a standardului OSGi și anume Apache Karaf, un container modern performant, flexibil și extensibil. Platformele folosite pentru implementare sunt Java, mai exact JDK 17. Astfel se oferă compatibilitate cu majoritatea sistemelor de operare existente și poate rula pe sistemele de operare: Windows, Linux și orice distribuție majoră de Linux (RedHat Enterprise Linux, Debian, CentOS, Fedora, Ubuntu), FreeBSD 9.x, 8.x AIX 5.x, 6.x, 7.x (arhitectura Power), MacOS X.

Aplicația poate fi configurată cu conectori ce oferă suport pentru bazele de date MySQL (MariaDB), Microsoft SQL Server, Oracle, PostgreSQL. De asemenea, importă mai multe interfețe de programare (API) care permit preluarea/ exportul de informații diferite: ECCAIRS/ aplicații dezvoltate intern. Sistemul nu necesită oprirea sau perturbarea mediului de lucru atunci când se modifică componentele/ modulele din aplicațiile existente, toate operațiunile de modificare a serviciilor exportate fiind efectuate automat.

Următoarele sisteme modulare compun aplicațiile din prezentul caiet de sarcini:

- Sistem backend
- Sistem securitate
- Sistem execuție fluxuri
- Sistem de stocare
- Sistem GUI Web
- Sistem raportare
- Sistem REST

Aplicația utilizată în cadrul AACR este dezvoltată pe platforma ONE ERP Framework, care este o platforma de tip COTS (Commercial of the shelf) aparținând One Software SRL. Autoritatea contractantă deține codul sursă pentru dezvoltările suplimentare care au necesitat adaptarea soluțiilor la specificul activităților instituției, însă nu deține codul sursă pentru platformă.

Având în vedere că se solicită mentenanță evolutivă, respectiv, extinderea sistemelor existente, extinderi care presupun inclusiv intervenția în platforma One ERP Framework

(ex. introducerea de controale vizuale noi, integrări cu alte sisteme etc.) prestatorul trebuie să prezinte un acord scris din partea producătorului platformei ONE ERP Framework, de a face configurările în platformă și pentru a desfășura acțiuni ce implică accesul la structura bazei de date, cod de program, mod de operare.

Toți ofertanții trebuie să prezinte acordul din partea producătorului platformei pe care sunt dezvoltate aplicațiile (S.C. ONE SOFTWARE S.R.L.) pentru a asigura serviciile solicitate în prezentul caiet de sarcini.

Ofertanții care nu au obținut acordul producătorului sistemului, trebuie să dezvolte de la zero sistemele informatice existente în termen de 30 de zile de la data semnării contractului, iar acestea să corespundă în totalitate cu aplicațiile existente.

Sistemul informatic referit în prezentul caiet de sarcini acoperă **Baza de date de siguranță** Caietul de sarcini întocmit la achiziția aplicației conține detalii tehnice complete. Pe scurt, aplicația de tip web based este compusă din mai multe module de lucru.

- modul RAMP, preia din baza de date EASA date privind aeronavele românești, dispune de grafice care se actualizează în timp real, completare automată a datelor și exporturi în Excel.

- modul înmatriculare, constituie registrul de înmatriculări la nivel național și baza de date cu certificatele aeronavelor, afișează informații la cerere pe pagina de internet a AACR.

- modul audit, baza de date de neconformități, cu funcții de notificare integrate.

- modul evenimente, care preia prin API datele din ECCAIRS 2, are funcții de notificare integrate.

- modul vizite EASA, cu funcții de notificare integrate.

- modul recomandări de siguranță – urmează a fi implementat în cadrul contractului de mentenanță.

Ca și particularități suplimentare se menționează:

- configurări de securitate particularizate pe modul și/ sau tip de informații.

## 4. Cerințe

### 4.1. Cerințe generale

Prestatorul trebuie să ofere servicii mentenanță corectivă, adaptativă/evolutivă și asistență tehnică și suport pe toată perioada derulării contractului.

Prestarea serviciilor solicitate se realizează în concordanță cu politicile de securitate a informației și normele interne ale AACR. Prestarea serviciilor se va realiza sub incidența clauzelor de confidențialitate.

Accesul Prestatorului de la distanță în sistemul informatic al AACR va fi înregistrat în jurnalele sistemului de acces de la distanță.

Autoritatea contractantă va fi proprietarul tuturor modificărilor făcute în sistemul informatic (va obține drept de proprietate intelectuală asupra tuturor particularizărilor software și a documentației aferente acestora, realizate de către prestator, la solicitarea Autorității contractante, sau rezultate ca necesități de bună funcționare a sistemului), în conformitate cu art. 12 alin. (1) din OUG nr. 41/2016 privind stabilirea unor măsuri de simplificare la nivelul administrației publice centrale și pentru modificarea și completarea unor acte normative. În acest sens, Prestatorul are obligația de a pune la dispoziția Autorității contractante toate particularizările efectuate, inclusiv coduri sursă și documentația tehnică de proiectare și utilizare. Utilizarea acestor particularizări de către Prestator în afara contractului se va putea face doar cu acceptul scris al Autorității contractante.

Prestatorul trebuie să facă dovada că dispune de resursele umane necesare pentru acoperirea serviciilor de suport IT ce urmează a fi prestate. Ofertantul va detalia resursele umane necesare.

În cazul înlocuirii unuia dintre specialiști Prestatorul are obligația de a prezenta Autorității contractante declarația de disponibilitate și confidențialitate a resursei ce urmează a fi folosită pe durata desfășurării contractului.

În cazul în care AACR decide efectuarea unor auditări independente, Prestatorul va asigura tot suportul său, iar ulterior activității de audit, va întreprinde împreună cu Autoritatea contractantă toate demersurile în vederea implementării recomandărilor din raportul de audit.

În cazul unor modificări impuse prin legislație, sistemul va fi modificat corespunzător, fără costuri suplimentare pentru Autoritatea contractantă.

Prezentele servicii presupun de asemenea aplicarea de modificări, la cererea AACR, în vederea îmbunătățirii performanței sau a capacității și disponibilității sistemului, în funcție de evoluțiile și performanțele sistemelor și aplicațiilor AACR.

Activitățile de suport IT planificabile/programabile, care au o acțiune directă sau indirectă asupra sistemului informatic se vor desfășura cu acordul prealabil al Prestatorului, de obicei pe timp de noapte în intervalul orar 20.00 – 05:00 și în zilele de sâmbătă și duminică. În afara acestui interval orar vor fi rezolvate în principal incidentele și defecțiunile critice.

Toate implementările vor trebui să conțină mecanismele necesare pentru respectarea prevederilor Regulamentului nr. 679 din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor).

#### **4.2. Cerințe privind expertii cheie:**

În vederea implementării cu succes a contractului, Furnizorul va organiza și va pune la dispoziția autorității contractante o echipă de experți care, prin atribuțiile și pregătirea lor, vor realiza execuția tuturor activităților care trebuie realizate în cadrul contractului.

Prestatorul trebuie să facă dovada că dispune de resursele umane calificate pentru acoperirea serviciilor ce urmează să fie prestate. Astfel, pentru efectuarea și ducerea la bun sfârșit a serviciilor solicitate în cadrul acestui contract, echipa de implementare propusă de Prestator va include cel puțin următoarele profile de experți:

Manager de proiect – 1 expert

Calificare educațională:

- Studii superioare finalizate cu diploma de licență (sau echivalent);
- Deținerea de cunoștințe în domeniul managementului de proiect, dovedite prin prezentarea unei diplome/certificări sau echivalent.

Experiență profesională specifică:

- Participarea la cel puțin un proiect/contract care a presupus dezvoltarea unui sistem informatic integrat, în care să fi desfășurat activități similare poziției pentru care este propus.

Dezvoltator software - 2 persoane

Calificare educațională:

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență (sau echivalent);
- Cunoștințe privind dezvoltarea software pe tehnologia deja folosită în cadrul AACR: ONE ERP Framework, dovedite prin diploma de absolvire a unui curs recunoscut de producătorul soluției.

Experiență profesională specifică:

- Participarea la cel puțin un proiect care a presupus dezvoltarea/ mentenanța unui sistem informatic bazat pe ONE ERP Framework, în care să fi desfășurat activități de dezvoltator software.

#### **4.3. Cerințe de serviciile de suport tehnic și mentenanță:**

Prestatorul va asigura:

- Funcționarea în integralitate și continuă a sistemelor, în conformitate cu contractul încheiat.
- Interoperabilitatea aplicațiilor (sau modulelor, după caz) de care este responsabil cu toate modulele ce alcătuiesc sistemul informatic integrat în termenul precizat de către Autoritatea contractantă prin reprezentantul desemnat, precum și cu alte sisteme informatice cu care se dorește interconectarea, neîndeplinirea acestei cerințe ducând la rezilierea contractului.
- Servicii de suport IT pe toată perioada derulării contractului, pentru toate implementările realizate în cadrul sistemului.

- Activități de testare a performanței sistemelor, a încărcării și capacității disponibile a acestora.
- Actualizarea la ultimele versiuni de software.
- Asigurarea compatibilității cu cele mai noi versiuni de sisteme de operare (WINDOWS și MACOS).
- Activități de prevenție, corecție, adaptare, îmbunătățire, care impun operații de întreținere, instalare, reparare, corecție, migrare de date, upgrade, update, aplicare patch-uri, copii de siguranță (back-up), restaurare de date, pentru: licențe, aplicații platforme, baze de date, sisteme de operare.
- Activități de asistare în gestionarea adreselor de e-mail alocate aplicațiilor;
- Activități de asistare a personalului Autorității contractante în rezolvarea problemelor specifice, remote și on site (la sediul Autorității contractante);
- Actualizarea documentației tehnice pentru orice modificare semnificativă efectuată.
- Raport lunar de activitate cu evidența intervențiilor, solicitărilor și stadiului implementărilor.
- Implementarea de noi funcționalități la cerere, inclusiv: extinderea modulelor existente, noi acțiuni, funcții, fluxuri de lucru, notificări, integrări cu alte aplicații, API-uri, log-uri, funcții de securitate, etc.
- Dacă pe durata contractului Autoritatea contractantă constată necesitatea efectuării de modificări la nivelul structurii aplicațiilor instalate aflate sub incidența contractului de servicii IT (inclusiv la nivel hardware), modificările se vor executa cu acordul părților, astfel: - Modificările impuse de necesitatea respectării condițiilor cerute prin caietul de sarcini (instalare de versiuni noi ale aceleiași aplicații sau aplicații similare) se vor face fără modificarea condițiilor contractuale.
- Serviciile acoperite de contract fără cheltuieli suplimentare generate de deplasarea la sediul Autorității contractante.
- Salvări de siguranță pentru toate componentele aflate sub incidența contractului, atât la preluarea contractului, cât și înainte și după efectuarea oricăror operații de update și upgrade. Salvările de siguranță pentru bazele de date se vor face conform celor stabilite de comun acord cu Autoritatea contractantă.
- Să acopere necesarul de servicii definite în caietul de sarcini, respectând cerințele de SLA (service level agreement) impuse și toate celelalte prevederi prezentate.
- Neîncadrarea în parametrii de disponibilitate și continuitate a funcționării serviciilor, depășirea timpilor de răspuns și de rezolvare al incidentelor, neprestarea cantitativă și calitativă a serviciilor în perioadele de timp definite, lipsa de reacție la producerea de evenimente în sistemul informatic precum și nesoluționarea acestora atrage după sine rezilierea contractului, în conformitate cu cerințele din caietul de sarcini

- Conform OUG 41/2016 *privind stabilirea unor măsuri de simplificare la nivelul administrației publice centrale, administrației publice locale și al instituțiilor publice și pentru modificarea și completarea unor acte normative*, toate drepturile patrimoniale de autor asupra tuturor operelor create de către contractant aferente produsului sau serviciului livrat, se transferă către autoritatea contractantă.
- Să aibă capacitatea de a oferi asistență tehnică în limba română, în intervalul orar 08:00–18:00, cu timp de răspuns garantat în max. 4 ore lucrătoare.
- Să aibă capacitatea de a restabili funcționalitatea formularelor on-line/ aplicațiilor non-stop (7 zile pe săptămână, 365 zile/an)
- Acordarea de drepturi de administrare la nivelul soluțiilor informatice acoperite de contract pentru personalul Autorității contractante implicat în activitatea de verificare calitativă și cantitativă.

#### 4.4. Centrul de suport tehnic / asistență

Prestatorul se obligă să pună la dispoziția Autorității contractante **un centru de asistență** sau echivalent, care asigură urmărirea/ managementul incidentelor raportate. Ofertantul va prezenta în ofertă o propunere de serviciu de asistență care va trebui să asigure următoarele:

- Înregistrarea oricărei disfuncționalități (oricărui incident) ce apare în funcționarea sistemului.
- Monitorizarea tuturor activităților desfășurate până la rezolvarea incidentelor.
- Prioritizarea incidentelor în funcție de nivelul de gravitate al incidentului.

Accesul Autorității contractante la aplicația de raportare a incidentelor pentru monitorizarea evoluției de rezolvare a acestora se va face astfel:

**Web** – toate comunicările cu echipa de suport tehnic se vor înregistra în sistemul de Bug/Reporting Tracking, care va fi disponibil 7 zile din 7, 24 ore pe zi;

Fiecare incident va avea un identificator unic. Chiar și după închiderea incidentului, proprietarul acestuia îl poate vizualiza și, la nevoie, redeschide.

**Asistența telefonică** va fi asigurată inițial prin centrul de suport și ulterior de către personalul responsabil de activitățile de suport tehnic pentru fiecare modul de aplicație.

#### **Tratarea incidentelor - SLA**

Pe durata derulării contractului se vor asigura și rezolva defectele identificate de utilizatori în cadrul soluției software implementate.

#### **Tipurile incidentelor:**

1. Critic: una sau mai multe resurse din mediul productiv sunt nefuncționale sau profund degradate, iar impactul acestui incident duce la imposibilitatea utilizării sistemului.

2. Mediu: impactul produs de degradarea uneia sau mai multor resurse duce la scăderea performanței sau afectarea parțială a unor funcționalități ale sistemului. Sistemul este funcțional pentru cea mai mare parte a scenariilor de utilizare.

3. Minor: impactul produs de degradarea uneia sau mai multor resurse este redus sau există soluții temporare pentru remedierea problemelor identificate.

Timpii de rezolvare sunt definiți mai jos în funcție de gravitatea incidentului apărut:

Nivel Criticitate	Timp maxim de răspuns	Timp maxim soluționare provizorie/temporara	Timp maxim soluționare finală
Critic	3 ore	6 ore	24 ore
Mediu	8 ore	16 ore	48 ore
Minor	24 ore	48 ore	96 ore

Nefuncționarea sistemului pentru o perioadă mai mare de 72 de ore, cauzată de nerespectarea SLA, conduce la executarea de către Autoritatea contractantă a garanției de bună execuție a Contractului și dă dreptul Autoritatea contractantăului la rezilierea Contractului fără intervenția instanței sau alte formalități.

Orele de serviciu (orele de suport):

- 08:00 - 20:00 în toate zilele,

Pentru tratarea incidentelor care afectează funcționalitățile sistemului, serviciile vor fi asigurate 8 ore/zi, 7 zile/săptămână.

Pentru a asigura buna funcționare a aplicației și posibilitatea de restabilire a funcționalităților acesteia în cazul apariției unor evenimente neprevăzute (ex.: catastrofe naturale, erori umane) care ar conduce la defectarea iremediabilă a sistemului, Prestatorul va realiza copii de rezervă ale aplicației la intervale regulate de timp, stabilite de comun acord cu Autoritatea contractantă. Pentru îndeplinirea acestui obiectiv, se va pune la dispoziția Prestatorului infrastructura necesară (hardware și software) pentru realizarea copiilor de rezervă și pentru restabilirea acestora. Procedurile de back-up precum și cele de recuperare/restaurare se fac împreună cu echipa IT a Autorității contractante.





www.onesoftware.ro

**Formular nr. 3**

**OPERATORUL ECONOMIC**

**ONE SOFTWARE S.R.L.**

**FORMULAR DE OFERTĂ**

Către **Autoritatea Aeronautică Civilă Română**

Adresa: șos. București Ploiești, nr.38-40, sector 1,

1.Examinând documentația de atribuire, subscrisa S.C. ONE SOFTWARE S.R.L.,) ne oferim ca, în conformitate cu prevederile și cerințele cuprinse în documentația de atribuire, să prestăm - *Servicii mentenanță pentru software-ul de Baza de date de siguranță – Lot 2(denumire lot)*, cod CPV 72261000/ 72267000, pentru o valoare a ofertei de **150.000** (osutăcincizeciimiilei) (suma în cifre și litere) lei, la care se adaugă taxa pe valoarea adăugată în valoare de **31.500** (treizecișunamiiicincisutelei) (suma în cifre și litere) lei.

2.Ne angajăm să menținem aceasta ofertă valabilă pentru o durată de **4** (patru luni)(durata în litere și cifre) luni, respectiv până la data de 11.03.2026 (ziua/luna/anul), și ea va rămâne obligatorie pentru noi și poate fi acceptată oricând înainte de expirarea perioadei de valabilitate.

3.Până la încheierea și semnarea contractului, această ofertă, împreună cu comunicarea transmisă de dvs., prin care oferta noastră este stabilită câștigătoare, vor constitui un contract angajant între noi.

4.Precizăm că:

**X nu depunem** ofertă alternativă.

ONE Software SRL  
Str Spitalului, nr 7  
Ploiești 100144  
România



[www.onesoftware.ro](http://www.onesoftware.ro)

depunem ofertă alternativă.

5. Garantăm prestarea serviciilor pentru o perioadă de 12 luni de la data semnării contractului.

6. Înțelegem că nu sunteți obligați să acceptați oferta cu cel mai scăzut preț sau orice altă ofertă pe care o puteți primi.

Data completării 10.11.2025

\_\_\_\_\_  
în calitate de Administrator, legal autorizat să semnez oferta pentru și în  
numele ONE SOFTWARE S.R.L.

ONE Software SRL  
Str Spitalului, nr 7  
Ploiești 100144  
România

## Lot 2 Servicii de mentenanță pentru aplicația AACR Bază de date de siguranță

<p><b>4. Cerințe</b> <b>4.1. Cerințe generale</b> Prestatorul trebuie să ofere servicii mentenanță corectivă, adaptativă/evolutivă și asistență tehnică și suport pe toată perioada derulării contractului.</p>	<p>Vom asigura servicii complete de mentenanță corectivă, adaptativă și evolutivă pentru sistemul informatic bazat pe ONE ERP Framework. Astfel, intervențiile corective vor viza eliminarea erorilor și optimizarea performanței modulelor existente, fără întreruperea activității, iar mentenanța adaptativă va urmări actualizarea aplicației în funcție de evoluțiile software și de infrastructură. Mentenanța evolutivă va include extinderea modulelor prin mecanismele native de „Customization Set” și „Workflow Engine”, fără a afecta nucleul aplicației. Sistemul permite actualizarea incrementală, astfel încât serviciile de suport pot fi oferite fără opriri neplanificate ale sistemului.</p>
<p>Prestarea serviciilor solicitate se realizează în concordanță cu politicile de securitate a informației și normele interne ale AACR. Prestarea serviciilor se va realiza sub incidența clauzelor de confidențialitate.</p>	<p>Toate activitățile de mentenanță vor respecta politicile de securitate ale informației și normele interne AACR, în concordanță cu mecanismele de securitate ale ONE ERP Framework, care implementează:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• autentificare și autorizare pe roluri și domenii (Organization, Business Unit, Owner);</li><li>• criptarea comunicațiilor prin HTTPS/TLS</li><li>• auditare completă a operațiunilor și înregistrarea tuturor modificărilor în jurnalul WORM (Write Once Read Many);</li><li>• politici de „least privilege” și „defense in depth”.</li></ul> <p>Vom respecta integral clauzele de confidențialitate privind datele și infrastructura sistemului AACR.</p>
<p>Accesul Prestatorului de la distanță în sistemul informatic al AACR va fi înregistrat în jurnalele sistemului de acces de la distanță.</p>	<p>Accesul la distanță în mediul AACR se va realiza exclusiv prin canale securizate (VPN/TLS) și cu autentificare.</p>
<p>Autoritatea contractantă va fi proprietarul tuturor modificărilor făcute în sistemul informatic (va obține drept de proprietate intelectuală asupra tuturor particularizărilor software și a documentației aferente acestora, realizate de către prestator, la solicitarea Autorității contractante, sau rezultate ca necesități de bună funcționare a sistemului), în conformitate cu art. 12 alin. (1) din OUG nr. 41/2016 privind stabilirea unor măsuri de simplificare la nivelul administrației publice centrale și pentru modificarea și completarea unor acte normative. În acest sens, Prestatorul are obligația de a pune la dispoziția Autorității contractante toate particularizările efectuate, inclusiv coduri sursă și documentația tehnică de</p>	<p>Toate particularizările efectuate în cadrul sistemului (noi entități, fluxuri, module, rapoarte, interfețe, documentație) vor fi livrate AACR împreună cu:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• codul sursă al modulelor și fișierele de configurare;</li><li>• documentația tehnică de implementare și utilizare;</li><li>• diagramele arhitecturale și manualele de administrare.</li></ul> <p>Vom livra integral pachetele sursă și documentația aferentă în format deschis, asigurându-se că AACR deține toate drepturile de proprietate intelectuală asupra acestora.</p>

proiectare și utilizare. Utilizarea acestor particularizări de către Prestator în afara contractului se va putea face doar cu acceptul scris al Autorității contractante.	
Prestatorul trebuie să facă dovada că dispune de resursele umane necesare pentru acoperirea serviciilor de suport IT ce urmează a fi prestate. Ofertantul va detalia resursele umane necesare.	Se va alocă o echipă multidisciplinară, care va acoperi rolurile de manager de proiect și dezvoltator software. A se vedea și cap 4.2 Experti cheie. Echipa va asigura implementarea, mentenanța și dezvoltarea evolutivă a sistemului informatic. Toți experții propuși au competențe și experiență directă în administrarea, dezvoltarea și suportul soluțiilor bazate pe ONE ERP Framework.
În cazul înlocuirii unuia dintre specialiști Prestatorul are obligația de a prezenta Autorității contractante declarația de disponibilitate și confidențialitate a resursei ce urmează a fi folosită pe durata desfășurării contractului.	În cazul înlocuirii unuia dintre specialiști vom prezenta Autorității contractante declarația de disponibilitate și confidențialitate a resursei ce urmează a fi folosită pe durata desfășurării contractului.
În cazul în care AACR decide efectuarea unor auditări independente, Prestatorul va asigura tot suportul său, iar ulterior activității de audit, va întreprinde împreună cu Autoritatea contractantă toate demersurile în vederea implementării recomandărilor din raportul de audit.	Sistemul ONE ERP Framework include un modul de audit și control care permite trasabilitatea completă a operațiunilor, prin loguri nemodificabile și raportare granulară la nivel de entitate, proprietate sau flux de lucru. Vom asigura suport complet pentru activitățile de audit independent, furnizând acces controlat la logurile și rapoartele necesare, și vom asigura colaborarea pentru implementarea recomandărilor rezultate din audit.
În cazul unor modificări impuse prin legislație, sistemul va fi modificat corespunzător, fără costuri suplimentare pentru Autoritatea contractantă.	Platforma permite modificarea rapidă a fluxurilor, formularelor și rapoartelor prin editorul de workflow și sistemul de entități personalizabile. Astfel, modificările impuse de acte normative se pot aplica fără rescrierea codului sursă, doar prin actualizarea parametrilor de configurare, fără costuri suplimentare pentru AACR.
Prezentele servicii presupun de asemenea aplicarea de modificări, la cererea AACR, în vederea îmbunătățirii performanței sau a capacității și disponibilității sistemului, în funcție de evoluțiile și performanțele sistemelor și aplicațiilor AACR.	Vom efectua modificări și optimizări pentru creșterea performanței sistemului, folosind mecanismele integrate de monitorizare, caching și load balancing. Platforma poate rula în mod multi-instance activ/activ, permițând scalarea orizontală și verticală fără downtime. Se va analiza performanța și gradul de utilizare a resurselor și se vor propune optimizări.
Activitățile de suport IT planificabile/programabile, care au o acțiune directă sau indirectă asupra sistemului informatic se vor desfășura cu acordul prealabil al Prestatorului, de obicei pe timp de noapte în intervalul orar 20:00 – 05:00 și în zilele de sâmbătă și duminică. În afara acestui interval orar vor fi rezolvate în principal incidentele și defecțiunile critice.	Activitățile planificate vor fi efectuate preferabil în intervalul orar 20:00 – 05:00 și în weekend, conform politicilor AACR. Vom utiliza mecanismele de backup incremental și snapshot pentru protejarea datelor și va implementa un sistem de „rollback plan” pentru orice actualizare majoră. Incidentelor critice li se va acorda prioritate imediată, conform matricei SLA, fiind gestionate 24/7 prin mecanisme de alertare automată și ticketing integrat.
Toate implementările vor trebui să conțină mecanismele necesare pentru respectarea prevederilor Regulamentului nr. 679 din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor).	ONE ERP Framework este conform cu Regulamentul 679/2016, prin funcționalitățile sale dedicate: <ul style="list-style-type: none"> <li>• identificarea datelor personale în documente și metadata;</li> <li>• anonimizarea și ștergerea controlată a datelor la cerere;</li> <li>• audit complet al prelucrărilor și export de evidențe GDPR;</li> <li>• acces restricționat și criptare la nivel de bază de date și transport.</li> </ul>

	Vom asigura menținerea conformității platformei cu GDPR prin monitorizarea continuă a funcționalităților de protecție a datelor și implementarea actualizărilor legislative.
<p><b>4.2. Cerințe privind experții cheie</b></p> <p>În vederea implementării cu succes a contractului, Furnizorul va organiza și va pune la dispoziția autorității contractante o echipă de experți care, prin atribuțiile și pregătirea lor, vor realiza execuția tuturor activităților care trebuie realizate în cadrul contractului.</p> <p>Prestatorul trebuie să facă dovada că dispune de resursele umane calificate pentru acoperirea serviciilor ce urmează a fi prestate. Astfel, pentru efectuarea și ducerea la bun sfârșit a serviciilor solicitate în cadrul acestui contract, echipa de implementare propusă de Prestator va include cel puțin următoarele profile de experți:</p>	Vom organiza o echipă dedicată, multidisciplinară, formată din experți tehnici și funcționari, care asigură implementarea, mentenanța și dezvoltarea evolutivă a sistemului informatic. Structura echipei reflectă cerințele de specializare ale proiectului și acoperă toate componentele arhitecturale ale platformei ONE ERP Framework: sistem backend (OSGi, Java EE), securitate, baze de date, interfețe web (GWT), sisteme API, fluxuri de lucru și audit. Toți experții propuși au competențe și experiență directă în administrarea, dezvoltarea și suportul soluțiilor bazate pe ONE ERP Framework, sistemul reprezentând un mediu ERP complet modular, cu arhitectură deschisă, scalabilă și interoperabilă.
<p>Manager de proiect – 1 expert</p> <p>Calificare educațională:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Studii superioare finalizate cu diploma de licență (sau echivalent);</li> <li>• Deținerea de cunoștințe în domeniul managementului de proiect, dovedite prin prezentarea unei diplome/certificări sau echivalent.</li> </ul> <p>Experiență profesională specifică:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participarea la cel puțin un proiect/contract care a presupus dezvoltarea unui sistem informatic integrat, în care să fi desfășurat activități similare poziției pentru care este propus.</li> </ul>	A se vedea documentația depusă.
<p>Dezvoltator software - 2 persoane</p> <p>Calificare educațională:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Studii superioare finalizate cu diplomă de licență (sau echivalent);</li> <li>• Cunoștințe privind dezvoltarea software pe tehnologia deja folosită în cadrul AACR: ONE ERP Framework, dovedite prin diploma de absolvire a unui curs recunoscut de producătorul soluției.</li> </ul> <p>Experiență profesională specifică:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participarea la cel puțin un proiect care a presupus dezvoltarea/mentenanța unui sistem informatic bazat pe ONE ERP Framework, în care să fi desfășurat activități de dezvoltator software.</li> </ul>	A se vedea documentația depusă.
<p><b>4.3. Cerințe de serviciile de suport tehnic și mentenanță:</b></p> <p>Prestatorul va asigura:</p>	Vom asigura menținerea funcționării continue a platformei informatice bazate pe ONE ERP Framework, asigurând disponibilitate 24/7 și intervenție promptă pentru

<ul style="list-style-type: none"> <li>Funcționarea în integralitate și continuă a sistemelor, în conformitate cu contractul încheiat.</li> </ul>	<p>incidente critice. Se efectuează o monitorizare a serviciilor, iar procesele de restart și recovery sunt automatizate pentru a asigura un timp de indisponibilitate minim.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Interoperabilitatea aplicațiilor (sau modulelor, după caz) de care este responsabil cu toate modulele ce alcătuiesc sistemul informatic integrat în termenul precizat de către Autoritatea contractantă prin reprezentantul desemnat, precum și cu alte sisteme informatice cu care se dorește interconectarea, neîndeplinirea acestei cerințe ducând la rezilierea contractului.</li> </ul>	<p>ONE ERP Framework include un sistem de API REST/SOAP și un Gateway de integrare, care asigură interoperabilitatea între modulele interne și alte aplicații externe (prin microservicii dedicate și broker de mesaje ActiveMQ). Garantăm astfel compatibilitatea și integrarea fiecărui modul nou sau actualizat cu toate modulele sistemului, conform termenelor comunicate de AACR.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicii de suport IT pe toată perioada derulării contractului, pentru toate implementările realizate în cadrul sistemului.</li> </ul>	<p>Se vor furniza servicii de suport IT de nivel 1, 2 și 3 pe toată perioada contractului. Sistemul de ticketing va permite înregistrarea și urmărirea incidentelor, cu clasificarea acestora în funcție de severitate, SLA și canalul de raportare (email, interfață web, telefonic). Asistența tehnică este oferită în limba română, conform intervalelor orare și timpilor de reacție agreeți.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Activități de testare a performanței sistemelor, a încărcării și capacității disponibile a acestora.</li> </ul>	<p>Periodic, se vor executa teste de performanță și stres (load &amp; capacity testing), folosind instrumente dedicate integrate cu platforma, pentru a evalua timpul de răspuns, comportamentul aplicației în condiții de trafic ridicat și consumul de resurse.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizarea la ultimele versiuni de software.</li> </ul>	<p>Se va asigura actualizarea periodică a tuturor componentelor software (framework, module, baze de date, dependențe de biblioteci) la ultimele versiuni stabile. Actualizările vor fi efectuate fără întreruperea activității, prin mecanisme de deployment incremental și rollback.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Asigurarea compatibilității cu cele mai noi versiuni de sisteme de operare (WINDOWS și MACOS).</li> </ul>	<p>ONE ERP Framework rulează nativ pe sisteme Windows, Linux și macOS (RedHat, Debian, CentOS, Ubuntu, Fedora, MacOS X), fiind compatibil cu cele mai noi versiuni datorită independenței de platformă oferite de Java JDK 8+. Interfața web este complet compatibilă cu browsere moderne (Chrome, Edge, Firefox, Safari), conform standardelor XHTML 1.1 și CSS3.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Activități de prevenție, corecție, adaptare, îmbunătățire, care impun operații de întreținere, instalare, reparare, corecție, migrare de date, upgrade, update, aplicare patch-uri, copii de siguranță (back-up), restaurare de date, pentru: licențe, aplicații platforme, baze de date, sisteme de operare.</li> </ul>	<p>Se vor realiza toate activitățile de prevenție și corecție, incluzând:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>aplicarea patch-urilor de securitate;</li> <li>optimizarea performanței modulelor și fluxurilor;</li> <li>migrare și restaurare de date;</li> <li>backup incremental și restaurare completă;</li> <li>mentenanță a bazelor de date (optimizare, indexare, verificare integritate);</li> <li>întreținerea licențelor și componentelor software aferente.</li> </ul> <p>Operațiunile se vor desfășura cu minimă impactare asupra disponibilității serviciului.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activități de asistare în gestionarea adreselor de e-mail alocate aplicațiilor;</li> </ul>	<p>Prestatorul va asista AACR în configurarea și administrarea adreselor de e-mail utilizate de platformă pentru notificări și fluxuri automate. Sistemul de notificări integrat permite trimiterea mesajelor prin SMTP, iar configurarea serverelor de e-mail și a certificatelor SSL se realizează conform politicilor de securitate AACR.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activități de asistare a personalului Autorității contractante în rezolvarea problemelor specifice, remote și on site (la sediul Autorității contractante);</li> </ul>	<p>Se va asigura suport tehnic atât de la distanță (VPN securizat), cât și la sediul Autorității contractante, în funcție de natura incidentului. Intervențiile on-site vor fi efectuate fără costuri suplimentare de deplasare. Fiecare intervenție va fi documentată în sistemul de management al incidentelor și va fi inclusă în raportul lunar.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizarea documentației tehnice pentru orice modificare semnificativă efectuată.</li> </ul>	<p>Pentru fiecare modificare semnificativă (software, fluxuri, infrastructură), Prestatorul va actualiza documentația tehnică aferentă deja existentă precum diagrame arhitecturale, manuale de administrare și configurare, documentație API și proceduri de backup/restore. Toate documentele vor fi transmise AACR în format electronic (PDF/HTML/Word).</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raport lunar de activitate cu evidența intervențiilor, solicitărilor și stadiului implementărilor.</li> </ul>	<p>Se va întocmi lunar un Raport de activitate ce va conține evidența incidentelor și solicitărilor rezolvate, activitățile preventive și corective efectuate, stadiul implementării funcționalităților noi.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementarea de noi funcționalități la cerere, inclusiv: extinderea modulelor existente, noi acțiuni, funcții, fluxuri de lucru, notificări, integrări cu alte aplicații, API-uri, log-uri, funcții de securitate, etc.</li> </ul>	<p>Vom asigura extinderea sistemului prin dezvoltarea de noi module și fluxuri cu cel puțin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• adăugarea de acțiuni, funcții și rapoarte noi;</li> <li>• extinderea logicii de business prin fluxuri de aprobare și workflow-uri configurabile;</li> <li>• integrarea cu sisteme externe prin API-uri REST/SOAP;</li> <li>• configurarea de notificări și log-uri suplimentare;</li> <li>• adăugarea de mecanisme de securitate (autentificare, audit, restricții de acces).</li> </ul> <p>Toate extensiile vor fi conforme cu arhitectura și standardele platformei ONE ERP Framework.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dacă pe durata contractului Autoritatea contractantă constată necesitatea efectuării de modificări la nivelul structurii aplicațiilor instalate aflate sub incidența contractului de servicii IT (inclusiv la nivel hardware), modificările se vor executa cu acordul părților, astfel: - Modificările impuse de necesitatea respectării condițiilor cerute prin caietul de sarcini (instalare de versiuni noi ale aceleiași aplicații sau aplicații similare) se vor face fără modificarea condițiilor contractuale.</li> </ul>	<p>Orice modificare de structură a aplicației, infrastructurii sau echipamentelor va fi executată cu acordul scris al părților.</p> <p>Modificările impuse de cerințele contractuale (versiuni noi ale aceleiași aplicații sau aplicații similare) se vor realiza fără modificarea condițiilor contractuale sau costuri suplimentare.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviciile acoperite de contract fără cheltuieli suplimentare generate de deplasarea la sediul Autorității contractante.</li> </ul>	Intervențiile on-site vor fi efectuate fără costuri suplimentare de deplasare.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salvări de siguranță pentru toate componentele aflate sub incidența contractului, atât la preluarea contractului, cât și înainte și după efectuarea oricăror operații de update și upgrade. Salvările de siguranță pentru bazele de date se vor face conform celor stabilite de comun acord cu Autoritatea contractantă.</li> </ul>	<p>Se vor efectua copii de siguranță complete și incrementale pentru toate componentele critice (baze de date, fișiere, configurații), conform politicii stabilite împreună cu AACR.</p> <p>Backup-urile se pot realiza la preluarea contractului, înainte și după orice operațiune de update sau upgrade, zilnic, săptămânal și lunar conform planului de backup.</p> <p>Restaurarea datelor se va testa periodic, conform procedurilor de disaster recovery.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Să acopere necesarul de servicii definite în caietul de sarcini, respectând cerințele de SLA (service level agreement) impuse și toate celelalte prevederi prezentate.</li> </ul>	Se va acoperi necesarul de servicii definite în caietul de sarcini, respectând cerințele de SLA (service level agreement) impuse și toate celelalte prevederi prezentate.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neîncadrarea în parametrii de disponibilitate și continuitate a funcționării serviciilor, depășirea timpilor de răspuns și de rezolvare al incidentelor, neprestarea cantitativă și calitativă a serviciilor în perioadele de timp definite, lipsa de reacție la producerea de evenimente în sistemul informatic precum și nesoluționarea acestora atrage după sine rezilierea contractului, în conformitate cu cerințele din caietul de sarcini</li> </ul>	Am luat la cunoștință ca neîncadrarea în parametrii de disponibilitate și continuitate a funcționării serviciilor, depășirea timpilor de răspuns și de rezolvare al incidentelor, neprestarea cantitativă și calitativă a serviciilor în perioadele de timp definite, lipsa de reacție la producerea de evenimente în sistemul informatic precum și nesoluționarea acestora atrage după sine rezilierea contractului, în conformitate cu cerințele din caietul de sarcini.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conform OUG 41/2016 privind stabilirea unor măsuri de simplificare la nivelul administrației publice centrale, administrației publice locale și al instituțiilor publice și pentru modificarea și completarea unor acte normative, toate drepturile patrimoniale de autor asupra tuturor operelor create de către contractant aferente produsului sau serviciului livrat, se transferă către autoritatea contractantă.</li> </ul>	În conformitate cu OUG 41/2016, toate drepturile patrimoniale asupra operelor software realizate (cod sursă, documentație, module) vor fi transferate AACR. Vom livra integral codurile sursă și pachetele de instalare, împreună cu fișierele de configurare și manualele tehnice.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Să aibă capacitatea de a oferi asistență tehnică în limba română, în intervalul orar 08:00-18:00, cu timp de răspuns garantat în max. 4 ore lucrătoare.</li> </ul>	Se va oferi suport tehnic în limba română, în intervalul 08:00-18:00, cu timp de răspuns garantat de maximum 4 ore lucrătoare.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Să aibă capacitatea de a restabili funcționalitatea formularelor on-line/aplicațiilor non-stop (7 zile pe săptămână, 365 zile/an)</li> </ul>	Pentru incidente critice, intervențiile se vor realiza non-stop (24/7/365), prin echipa de disponibilitate permanentă.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acordarea de drepturi de administrare la nivelul soluțiilor informatice acoperite de contract pentru personalul Autorității contractante implicat în activitatea de verificare calitativă și cantitativă.</li> </ul>	Vom acorda personalului desemnat al AACR drepturi de administrare și vizualizare la nivelul soluțiilor informatice acoperite de contract, pentru activitățile de verificare calitativă și cantitativă. Accesul va fi configurat pe baza mecanismului de

	roluri și privilegii al sistemului (entity_get, entity_update, entity_delete etc.) cu trasabilitate completă a acțiunilor în sistemul de audit.
<p><b>4.4. Centrul de suport tehnic / asistență</b></p> <p>Prestatorul se obligă să pună la dispoziția Autorității contractante un centru de asistență sau echivalent, care asigură urmărirea/ managementul incidentelor raportate. Ofertantul va prezenta în ofertă o propunere de serviciu de asistență care va trebui să asigure următoarele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Înregistrarea oricărei disfuncționalități (oricărui incident) ce apare în funcționarea sistemului.</li> <li>• Monitorizarea tuturor activităților desfășurate până la rezolvarea incidentelor.</li> <li>• Prioritizarea incidentelor în funcție de nivelul de gravitate al incidentului.</li> </ul> <p>Accesul Autorității contractante la aplicația de raportare a incidentelor pentru monitorizarea evoluției de rezolvare a acestora se va face astfel:  Web – toate comunicările cu echipa de suport tehnic se vor înregistra în sistemul de Bug/Reporting Tracking, care va fi disponibil 7 zile din 7, 24 ore pe zi;  Fiecare incident va avea un identificator unic. Chiar și după închiderea incidentului, proprietarul acestuia îl poate vizualiza și, la nevoie, redeschide.  Asistența telefonică va fi asigurată inițial prin centrul de suport și ulterior de către personalul responsabil de activitățile de suport tehnic pentru fiecare modul de aplicație.  Tratarea incidentelor - SLA  Pe durata derulării contractului se vor asigura și rezolva defectele identificate de utilizatori în cadrul soluției software implementate.  Tipurile incidentelor:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Critic: una sau mai multe resurse din mediul productiv sunt nefuncționale sau profund degradate, iar impactul acestui incident duce la imposibilitatea utilizării sistemului.</li> <li>2. Mediu: impactul produs de degradarea uneia sau mai multor resurse duce la scăderea performanței sau afectarea parțială a unor funcționalități ale sistemului. Sistemul este funcțional pentru cea mai mare parte a scenariilor de utilizare.</li> <li>3. Minor: impactul produs de degradarea uneia sau mai multor resurse este redus sau există soluții temporare pentru remedierea problemelor identificate.</li> </ol>	<p>Vom opera și pune la dispoziție un centru de suport tehnic (Service Desk) disponibil 24/7, care gestionează toate incidentele apărute în funcționarea sistemului bazat pe ONE ERP Framework, printr-o aplicație de tip Bug/Incident Tracking accesibilă web.</p> <p>Toate incidentele vor fi înregistrate automat, fiecare primind un identificator unic și fiind urmărite până la rezolvarea completă. Platforma permite monitorizarea în timp real a stadiului, redeschiderea cazurilor și raportarea evoluției către AACR.</p> <p>Incidentelor li se va atribui prioritate conform nivelului de gravitate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Critic – afectează funcționarea generală a sistemului; intervenție imediată;</li> <li>• Mediu – degradează parțial performanța;</li> <li>• Minor – impact redus, corectare planificată în următoarele versiuni.</li> </ul> <p>Comunicarea cu echipa de suport se va realiza prin interfață web, e-mail și telefon, toate interacțiunile fiind logate în sistemul de ticketing. Asistența telefonică va fi preluată inițial de centrul de suport, apoi redirecționată către specialiștii responsabili de modulele afectate.</p>
Timpii de rezolvare sunt definiți mai jos în funcție de gravitatea incidentului apărut:	Am luat la cunoștință și suntem de acord cu timpii de rezolvare propuși.

Nivel Criticitate	Timp maxim de răspuns	Timp maxim soluționare provizorie/temporara	Timp maxim soluționare finală	Nivel Criticitate	Timp maxim de răspuns	Timp maxim soluționare provizorie/temporara	Timp maxim soluționare finală
Critic	3 ore	6 ore	24 ore	Critic	3 ore	6 ore	24 ore
Mediu	8 ore	16 ore	48 ore	Mediu	8 ore	16 ore	48 ore
Minor	24 ore	48 ore	96 ore	Minor	24 ore	48 ore	96 ore
<p>Nefuncționarea sistemului pentru o perioadă mai mare de 72 de ore, cauzată de nerespectarea SLA, conduce la executarea de către Autoritatea contractantă a garanției de bună execuție a Contractului și dă dreptul Autoritatea contractantăului la rezilierea Contractului fără intervenția instanței sau alte formalități.</p>				<p>Am luat la cunoștință și suntem de acord ca nefuncționarea sistemului pentru o perioadă mai mare de 72 de ore, cauzată de nerespectarea SLA, conduce la executarea de către Autoritatea contractantă a garanției de bună execuție a Contractului și dă dreptul Autorității contractante la rezilierea Contractului fără intervenția instanței sau alte formalități.</p>			
<p>Orele de serviciu (orele de suport):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>08:00 - 20:00 în toate zilele,</li> </ul>				<p>Vom asigura serviciul de suport tehnic în intervalul 08:00 – 20:00, în toate zilele săptămânii, prin intermediul centrului de suport tehnic.</p>			
<p>Pentru tratarea incidentelor care afectează funcționalitățile sistemului, serviciile vor fi asigurate 8 ore/zi, 7 zile/săptămână.</p>				<p>Pentru incidentele care afectează funcționalitățile critice ale sistemului, suportul va fi disponibil 8 ore/zi, 7 zile pe săptămână, cu intervenție imediată conform nivelului de prioritate stabilit în SLA. Echipa de suport va menține disponibilitate continuă pentru preluarea notificărilor, escaladarea cazurilor și remedierea rapidă a disfuncționalităților raportate.</p>			
<p>Pentru a asigura buna funcționare a aplicației și posibilitatea de restabilire a funcționalităților acesteia în cazul apariției unor evenimente neprevăzute (ex.: catastrofe naturale, erori umane) care ar conduce la defectarea iremediabilă a sistemului, Prestatorul va realiza copii de rezervă ale aplicației la intervale regulate de timp, stabilite de comun acord cu Autoritatea contractantă. Pentru îndeplinirea acestui obiectiv, se va pune la dispoziția Prestatorului infrastructura necesară (hardware și software) pentru realizarea copiilor de rezervă și pentru restabilirea acestora. Procedurile de back-up precum și cele de recuperare/restaurare se fac împreună cu echipa IT a Autorității contractante.</p>				<p>Se va implementa un mecanism complet de backup și restaurare pentru aplicația bazată pe ONE ERP framework, asigurând protecția și disponibilitatea datelor în caz de incidente majore. Se vor realiza copii de rezervă periodice (complete și incrementale) ale aplicației, bazelor de date și configurațiilor, conform unui calendar stabilit împreună cu echipa IT a AACR. Operațiunile de backup și restaurare se vor efectua utilizând infrastructura pusă la dispoziție de Autoritatea contractantă, fiind documentate și testate periodic pentru a garanta restabilirea rapidă a funcționalităților sistemului în orice situație neprevăzută.</p>			

28292/ 04.09.2025

*Handwritten signature and number 3*

Anexă

**Caiet de sarcini - Specificații tehnice**

**Servicii de mentenanță pentru aplicații utilizate de AACR – Gestionare operatori UAS și examinări A1/A3 și A2**

**1. Informații generale**

Autoritatea contractantă intenționează să achiziționeze servicii de mentenanță pentru aplicații informatice dezvoltate pe baza platformei One Framework. Obiectivul este asigurarea funcționării continue, corecte și îmbunătățite a aplicațiilor, în concordanță cu cerințele din prezentul document și modificările legislative relevante.

Prezentele specificații conțin indicațiile tehnice minime și obligatorii care trebuie respectate astfel încât potențialii ofertanți să elaboreze propunerea tehnică corespunzător cu necesitățile Autorității contractante.

Cerințele impuse vor fi considerate ca fiind minime și obligatorii. În acest sens, orice propunere tehnică prezentată, care se abate de la prevederile caietului de sarcini, va fi luată în considerare doar în măsura în care presupune asigurarea unui nivel calitativ superior cerințelor minime din prezentul caiet de sarcini. Propunerea tehnică care conține caracteristici inferioare celor prevăzute în caietul de sarcini va fi considerată neconformă și va fi respinsă.

Specificațiile tehnice care indică o anumită origine, sursă, producție, un produs special, o marcă de fabricație sau de comerț, un brevet de invenție, o licență de fabricație sunt menționate doar pentru identificarea cu ușurință a tipului de produs și nu au ca efect favorizarea sau eliminarea anumitor operatori economici sau anumitor produse.

Aceste specificații vor fi considerate ca având mențiunea "sau echivalent". Ofertanții vor trebui să dovedească prin documente de la producătorul soluțiilor oferite echivalența soluțiilor oferite cu cele cerute în Caietul de Sarcini.

*Informații despre autoritatea contractantă:*

Denumirea: Autoritatea Aeronautică Civilă Română (AACR)

Sediu: Șoseaua București-Ploiești 38-40, București 013695

AACR este organismul național responsabil de supervizarea siguranței zborului în aviația civilă la nivel național și a competențelor delegate de Ministerul Transporturilor și Infrastructurii. Fondată în 1993, AACR funcționează sub autoritatea Ministerului Transporturilor și Infrastructurii și își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația națională și standardele internaționale impuse de Organizația Aviației Civile Internaționale (ICAO) și de Agenția Europeană pentru Siguranța Aviației (EASA).

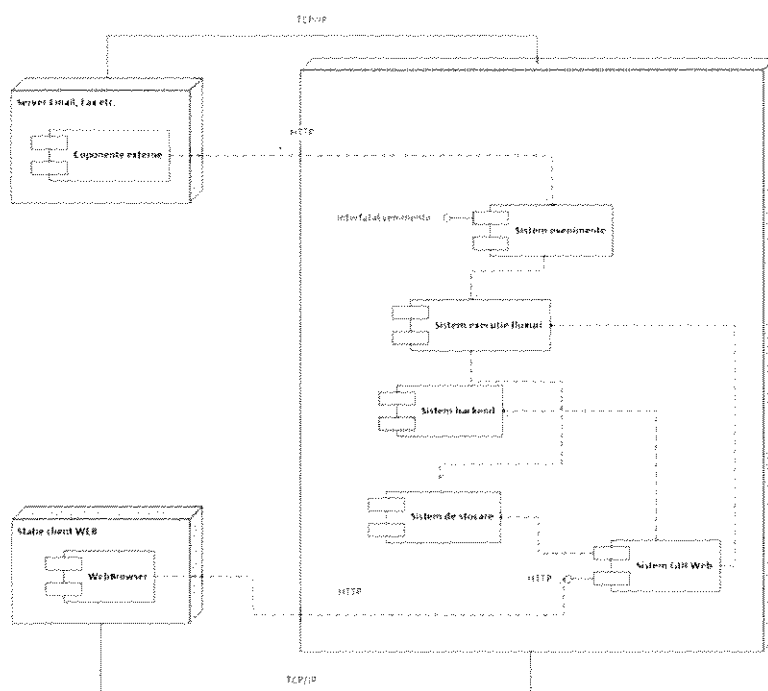
## 2. Obiectul contractului

Obiectul contractului îl reprezintă prestarea serviciilor de:

- Mentenanță corectivă – identificarea și remedierea erorilor sau disfuncționalităților apărute în aplicații.
- Mentenanță adaptivă/evolutivă – modificări ale aplicațiilor pentru adaptarea la cerințe noi, modificări legislative, optimizări de performanță, extinderi funcționale, extinderi operaționale, integrare de design grafic, la cererea Autorității contractante etc.
- Asistență tehnică și suport – diagnosticare și suport tehnic la cerere.

## 3. Descrierea tehnică a aplicațiilor

Aplicația vizată este dezvoltată utilizând platforma One Framework, bazată pe arhitecturi moderne. Concepția tehnică este formată dintr-un amestec de tehnologii. Platforma ONE ERP Framework (cod ORDA: 466960BV nr. 13230/2) este o platforma de tip COTS (Commercial of the shelf) și folosește tehnologii Java EE (Java Platform, Enterprise Edition) cu sistemul de modularitate OSGi. Diagrama următoare descrie componentele minimale ale soluției, interdependența acestora, granițele hardware ale sistemului și modul de intercomunicare a acestora. Aceasta poate rula atât în mod stand-alone cât și în mod virtualizat sau în containere de tip docker / kubernetes.



Aplicația pentru care se solicită mentenanță este utilizată în activități de examinare teoretică a operatorilor UAS și pentru înregistrarea UAS. La acestea se adaugă: emiterea automată de facturi și certificate, integrarea cu ANAF și VIES a sistemelor de facturare, integrare cu aplicații de gestiune economică. Aplicația permite utilizarea perpetuă, fără

limite referitoare la numărul de utilizatori, spațiul de stocare utilizabil și numărul de operațiuni realizabile.

Aplicația permite un timp mic de răspuns pentru toate funcționalitățile, timp de răspuns care rămâne constant indiferent de volumul de date gestionat. De asemenea, este caracterizată prin scalabilitate, fiind capabilă să susțină creșterea numărului de operațiuni zilnice (atât în timp cât și imediat). De asemenea, este caracterizată de parametrizabilitate și include elemente de best-practices din domeniu. Aplicația are o arhitectura modulară, deschisă și include toate componentele necesare funcționării. Pentru modularitatea aplicației este folosită o implementare a standardului OSGi și anume Apache Karaf, un container modern performant, flexibil și extensibil. Platformele folosite pentru implementare sunt Java, mai exact JDK 17. Astfel se oferă compatibilitate cu majoritatea sistemelor de operare existente și poate rula pe sistemele de operare: Windows, Linux și orice distribuție majoră de Linux (RedHat Enterprise Linux, Debian, CentOS, Fedora, Ubuntu), FreeBSD 9.x, 8.x AIX 5.x, 6.x, 7.x (arhitectura Power), MacOS X.

Aplicația poate fi configurată cu conectori ce oferă suport pentru bazele de date MySQL (MariaDB), Microsoft SQL Server, Oracle, PostgreSQL. De asemenea, exportă/ importă mai multe interfețe de programare (API) care permit integrarea/ preluarea/ exportul de informații diferite: ANAF/ VIES/ ERP EMSYS/ aplicații dezvoltate intern. Sistemele nu necesită oprirea sau perturbarea mediului de lucru atunci când se modifică componentele/ modulele din aplicațiile existente, toate operațiunile de modificare a serviciilor exportate fiind efectuate automat.

Următoarele sisteme modulare compun aplicațiile din prezentele specificații:

- Sistem backend
- Sistem securitate
- Sistem execuție fluxuri
- Sistem de stocare
- Sistem GUI Web
- Sistem raportare
- Sistem REST

Aplicația utilizată în cadrul AACR este dezvoltată pe platforma ONE ERP Framework, care este o platforma de tip COTS (Commercial of the shelf) aparținând One Software SRL. Autoritatea contractantă deține codul sursă pentru dezvoltările suplimentare care au necesitat adaptarea soluțiilor la specificul activităților instituției, însă nu deține codul sursă pentru platformă.

Având în vedere că se solicită mentenanță evolutivă, respectiv, extinderea sistemelor existente, extinderi care presupun inclusiv intervenția în platforma One ERP Framework (ex. introducerea de controale vizuale noi, integrări cu alte sisteme etc.) prestatorul trebuie să prezinte un acord scris din partea producătorului platformei ONE ERP

Framework, de a face configurările în platformă și pentru a desfășura acțiuni ce implică accesul la structura bazei de date, cod de program, mod de operare.

Toți ofertanții trebuie să prezinte acordul din partea producătorului platformei pe care sunt dezvoltate aplicațiile (S.C. ONE SOFTWARE S.R.L.) pentru a asigura serviciile solicitate în prezentul caiet de sarcini.

Ofertanții care nu au obținut acordul producătorului sistemului, trebuie să dezvolte de la zero sistemul informatic existent în termen de 30 de zile de la data semnării contractului, iar acesta să corespundă în totalitate cu aplicația existentă.

Aplicația referită în prezentul caiet de sarcini acoperă următoarele:

- creare de utilizatori;
- rulare de solicitări;
- emitere de coduri, facturi automat;
- eliberare certificate automat;
- rulare examinări, automat;
- sunt integrate serviciile furnizorului de plăți on-line, prin plată cu cardul și link-uri de plată;
- sunt integrate API-uri cu ANAF, VIES și ERP EMSYS;
- drepturi de securitate conferite în funcție de tipul utilizatorului;
- integrat cu sistemul hardware existent la nivelul AACR;

#### **4. Cerințe**

##### **4.1. Cerințe generale**

Prestatorul trebuie să ofere servicii mentenanță corectivă, adaptativă/evolutivă și asistență tehnică și suport pe toată perioada derulării contractului.

Prestarea serviciilor solicitate se realizează în concordanță cu politicile de securitate a informației și normele interne ale AACR. Prestarea serviciilor se va realiza sub incidența clauzelor de confidențialitate.

Accesul Prestatorului de la distanță în sistemul informatic al AACR va fi înregistrat în jurnalele sistemului de acces de la distanță.

Autoritatea contractantă va fi proprietarul tuturor codurilor sau/și modificărilor efectuate la sistemul informatic (va obține drept de proprietate intelectuală asupra tuturor particularizărilor software și a documentației aferente acestora, realizate de către prestator, la solicitarea Autorității contractante, sau rezultate ca necesități de bună funcționare a sistemului), în conformitate cu art. 12 alin. (1) din OUG nr. 41/2016 privind stabilirea unor măsuri de simplificare la nivelul administrației publice centrale și pentru modificarea și completarea unor acte normative. În acest sens, Prestatorul are obligația de a pune la dispoziția Autorității contractante toate particularizările efectuate, inclusiv

coduri sursă și documentația tehnică de proiectare și utilizare. Utilizarea acestor particularizări de către Prestator în afara contractului se va putea face doar cu acceptul scris al Autorității contractante.

Prestatorul trebuie să facă dovada că dispune de resursele umane necesare pentru acoperirea serviciilor de suport IT ce urmează a fi prestate. Ofertantul va detalia resursele umane necesare.

În cazul înlocuirii unuia dintre specialiști Prestatorul are obligația de a prezenta Autorității contractante declarația de disponibilitate și confidențialitate a resursei ce urmează a fi folosită pe durata desfășurării contractului.

În cazul în care AACR decide efectuarea unor auditari independente, Prestatorul va asigura tot suportul său, iar ulterior activității de audit, va întreprinde împreună cu Autoritatea contractantă toate demersurile în vederea implementării recomandărilor din raportul de audit.

În cazul unor modificări impuse prin legislație, sistemul va fi modificat corespunzător, fără costuri suplimentare pentru Autoritatea contractantă.

Prezentele servicii presupun, de asemenea, aplicarea de modificări, la cererea AACR, în vederea îmbunătățirii performanței sau a capacității și disponibilității sistemului, în funcție de evoluțiile și performanțele sistemelor și aplicațiilor AACR.

Activitățile de suport IT planificabile/programabile, care au o acțiune directă sau indirectă asupra sistemului informatic se vor desfășura cu acordul prealabil al Prestatorului, de obicei pe timp de noapte în intervalul orar 20.00 – 05:00 și în zilele de sâmbătă și duminică. În afara acestui interval orar vor fi rezolvate în principal incidentele și defecțiunile critice.

Toate implementările vor trebui să conțină mecanismele necesare pentru respectarea prevederilor Regulamentului nr. 679 din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor).

#### **4.2. Cerințe privind experții cheie:**

În vederea implementării cu succes a contractului, Furnizorul va organiza și va pune la dispoziția autorității contractante o echipă de experți care, prin atribuțiile și pregătirea lor, vor realiza execuția tuturor activităților care trebuie realizate în cadrul contractului.

Prestatorul trebuie să facă dovada că dispune de resursele umane calificate pentru acoperirea serviciilor ce urmează a fi prestate. Astfel, pentru efectuarea și ducerea la bun sfârșit a serviciilor solicitate în cadrul acestui contract, echipa de implementare propusă de Prestator va include cel puțin următoarele profile de experți:

Manager de proiect – 1 expert

Calificare educațională:

1. Studii superioare finalizate cu diploma de licență (sau echivalent);

2. Deținerea de cunoștințe în domeniul managementului de proiect, dovedite prin prezentarea unei diplome/certificări sau echivalent.

Experiență profesională specifică:

1. Participarea la cel puțin un proiect/contract care a presupus dezvoltarea unui sistem informatic integrat, în care să fi desfășurat activități similare poziției pentru care este propus.

Dezvoltator software - 2 persoane

Calificare educațională:

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență (sau echivalent);
- Cunoștințe privind dezvoltarea software pe tehnologia deja folosită în cadrul AACR: ONE ERP Framework, dovedite prin diploma de absolvire a unui curs recunoscut de producătorul soluției.

Experiență profesională specifică:

- Participarea la cel puțin un proiect care a presupus dezvoltarea/ mentenanța unui sistem informatic bazat pe ONE ERP Framework, în care să fi desfășurat activități de dezvoltator software.

#### 4.3. Cerințe de servicii de suport tehnic și mentenanță:

Prestatorul va asigura:

- Funcționarea în integralitate și continuă a sistemelor, în conformitate cu contractul încheiat.
- Interoperabilitatea aplicațiilor (sau modulelor, după caz) de care este responsabil cu toate modulele ce alcătuiesc sistemul informatic integrat în termenul precizat de către Autoritatea contractantă prin reprezentantul desemnat, precum și cu alte sisteme informatice cu care se dorește interconectarea, neîndeplinirea acestei cerințe ducând la rezilierea contractului.
- Servicii de suport IT pe toată perioada derulării contractului.
- Activități de testare a performanței sistemelor, a încărcării și capacității disponibile a acestora.
- Actualizarea la ultimele versiuni de software.
- Asigurarea compatibilității cu cele mai noi versiuni de sisteme de operare (WINDOWS și MACOS).
- Activități de prevenție, corecție, adaptare, îmbunătățire, care impun operații de întreținere, instalare, reparare, corecție, migrare de date, upgrade, update, aplicare patch-uri, copii de siguranță (back-up), restaurare de date, pentru: licențe, aplicații platforme, baze de date, sisteme de operare.
- Activități de asistare în gestionarea adreselor de e-mail alocate aplicațiilor;

- Activități de asistare a personalului Autorității contractante în rezolvarea problemelor specifice, remote și on site (la sediul Autorității contractante);
- Actualizarea documentației tehnice pentru orice modificare semnificativă efectuată.
- Raport lunar de activitate cu evidența intervențiilor, solicitărilor și stadiului implementărilor.
- Implementarea de noi funcționalități la cerere, inclusiv: extinderea modulelor existente, noi acțiuni, funcții, fluxuri de lucru, notificări, integrări cu alte aplicații, API-uri, log-uri, funcții de securitate, etc.
- Dacă pe durata contractului Autoritatea contractantă constată necesitatea efectuării de modificări la nivelul structurii aplicațiilor instalate aflate sub incidența contractului de servicii IT (inclusiv la nivel hardware), modificările se vor executa cu acordul părților, astfel: - Modificările impuse de necesitatea respectării condițiilor cerute prin caietul de sarcini (instalare de versiuni noi ale aceleiași aplicații sau aplicații similare) se vor face fără modificarea condițiilor contractuale.
- Serviciile acoperite de contract fără cheltuieli suplimentare generate de deplasarea la sediul Autorității contractante.
- Salvări de siguranță pentru toate componentele aflate sub incidența contractului, atât la preluarea contractului, cât și înainte și după efectuarea oricăror operații de update și upgrade. Salvările de siguranță pentru bazele de date se vor face conform celor stabilite de comun acord cu Autoritatea contractantă.
- Să acopere necesarul de servicii definite în caietul de sarcini, respectând cerințele de SLA (service level agreement) impuse și toate celelalte prevederi prezentate.
- Neîncadrarea în parametrii de disponibilitate și continuitate a funcționării serviciilor, depășirea timpilor de răspuns și de rezolvare al incidentelor, neprestarea cantitativă și calitativă a serviciilor în perioadele de timp definite, lipsa de reacție la producerea de evenimente în sistemul informatic precum și nesoluționarea acestora atrage după sine rezilierea contractului, în conformitate cu cerințele din caietul de sarcini
- Conform OUG 41/2016 *privind stabilirea unor măsuri de simplificare la nivelul administrației publice centrale, administrației publice locale și al instituțiilor publice și pentru modificarea și completarea unor acte normative*, toate drepturile patrimoniale de autor asupra tuturor operelor create de către contractant aferente produsului sau serviciului livrat, se transferă către autoritatea contractantă.
- Să aibă capacitatea de a oferi asistență tehnică în limba română, în intervalul orar 08:00–18:00, cu timp de răspuns garantat în max. 4 ore lucrătoare.
- Să aibă capacitatea de a restabili funcționalitatea formularelor on-line/ aplicațiilor non-stop (7 zile pe săptămână, 365 zile/an)

- Acordarea de drepturi de administrare la nivelul soluțiilor informatice acoperite de contract pentru personalul Autorității contractante implicat în activitatea de verificare calitativă și cantitativă.
- La acestea se adaugă:
  1. Unificarea certificatelor de competență A1/A3 și A2 emise de AACR
    - a. emiterea certificatului de competență A2 în cazul în care ambele certificate (A1/A3 și A2) sunt obținute în România;
    - b. emiterea certificatului de competență A2 în cazul în care certificatul A1/A3 este obținut într-un alt stat membru UE;
  2. Examinarea pentru obținerea certificatelor de pilot UAS pentru desfășurarea activităților de zbor în STS (Standard Scenario)
    - a. Introducerea întrebărilor specifice în biblioteca de întrebări;
    - b. Implementare algoritm de selectare a întrebărilor;
    - c. Extindere pentru alocarea locurilor în cazul sesiunilor de examen planificate de AACR.
    - d. Susținerea examenului online la sediul AACR prin accesarea contului propriu de utilizator al solicitantului, cont creat pe aplicația online gestionată de AACR;
    - e. Emiterea certificatului de Pilot UAS într-un format unitar de tipul:
      - STS
      - STS, A1/A3
      - STS, A1/A3 și A2
  3. Transmiterea unui e-mailului de notificare cu privire la data de expirare în cazul valabilității unuia din cele două certificate de competență A1/A3 sau A2. Cerința va fi realizată astfel încât să se permită configurarea sa de către AACR.
  4. Identificarea și implementarea unei soluții care să permită afișarea imaginilor (Cl, dronei/seriei dronei) mult mai rapid.

#### 4.4. Centrul de suport tehnic / asistență

Prestatorul se obligă să pună la dispoziția Autorității contractante **un centru de asistență** sau echivalent, care asigură urmărirea/ managementul incidentelor raportate. Ofertantul va prezenta în ofertă o propunere de serviciu de asistență care va trebui să asigure următoarele:

- Înregistrarea oricărei disfuncționalități (oricărui incident) ce apare în funcționarea sistemului.
- Monitorizarea tuturor activităților desfășurate până la rezolvarea incidentelor.
- Prioritizarea incidentelor în funcție de nivelul de gravitate al incidentului.

Accesul Autorității contractante la aplicația de raportare a incidentelor pentru monitorizarea evoluției de rezolvare a acestora se va face astfel:

**Web** – toate comunicările cu echipa de suport tehnic se vor înregistra în sistemul de Bug/Reporting Tracking, care va fi disponibil 7 zile din 7, 24 ore pe zi;

Fiecare incident va avea un identificator unic. Chiar și după închiderea incidentului, proprietarul acestuia îl poate vizualiza și, la nevoie, redeschide.

**Asistența telefonică** va fi asigurată inițial prin centrul de suport și ulterior de către personalul responsabil de activitățile de suport tehnic pentru fiecare modul de aplicație.

#### **Tratarea incidentelor - SLA**

Pe durata derulării contractului se vor asigura și rezolva defectele identificate de utilizatori în cadrul soluției software implementate.

#### **Tipurile incidentelor:**

1. Critic: una sau mai multe resurse din mediul productiv sunt nefuncționale sau profund degradate, iar impactul acestui incident duce la imposibilitatea utilizării sistemului.
2. Mediu: impactul produs de degradarea uneia sau mai multor resurse duce la scăderea performanței sau afectarea parțială a unor funcționalități ale sistemului. Sistemul este funcțional pentru cea mai mare parte a scenariilor de utilizare.
3. Minor: impactul produs de degradarea uneia sau mai multor resurse este redus sau există soluții temporare pentru remedierea problemelor identificate.

Timpii de rezolvare sunt definiți mai jos în funcție de gravitatea incidentului apărut:

<b>Nivel Criticitate</b>	<b>Timp maxim de răspuns</b>	<b>Timp maxim soluționare provizorie/temporara</b>	<b>Timp maxim soluționare finală</b>
Critic	3 ore	6 ore	24 ore
Mediu	8 ore	16 ore	48 ore
Minor	24 ore	48 ore	96 ore

Nefuncționarea sistemului pentru o perioadă mai mare de 72 de ore, cauzată de nerespectarea SLA, conduce la executarea de către Autoritatea contractantă a garanției de bună execuție a Contractului și dă dreptul Autorității contractante la rezilierea Contractului fără intervenția instanței sau alte formalități.

Orele de serviciu (orele de suport):

- 08:00 - 20:00 în toate zilele,

Pentru tratarea incidentelor care afectează funcționalitățile sistemului, serviciile vor fi asigurate 8 ore/zi, 7 zile/săptămână.

Pentru a asigura buna funcționare a aplicației și posibilitatea de restabilire a funcționalităților acesteia în cazul apariției unor evenimente neprevăzute (ex.: catastrofe naturale, erori umane) care ar conduce la defectarea iremediabilă a sistemului, Prestatorul va realiza copii de rezervă ale aplicației la intervale regulate de timp, stabilite

de comun acord cu Autoritatea contractantă. Pentru îndeplinirea acestui obiectiv, se va pune la dispoziția Prestatorului infrastructura necesară (hardware și software) pentru realizarea copiilor de rezervă și pentru restabilirea acestora. Procedurile de back-up precum și cele de recuperare/restaurare se fac împreună cu echipa IT a Autorității contractante.



Lot 3

www.onesoftware.ro

Formular nr. 3

**OPERATORUL ECONOMIC**  
**ONE SOFTWARE S.R.L.**

### FORMULAR DE OFERTĂ

Către **Autoritatea Aeronautică Civilă Română**

Adresa: șos. București Ploiești, nr.38-40, sector 1,

1.Examinând documentația de atribuire, subscrisa S.C. ONE SOFTWARE S.R.L.,) ne oferim ca, în conformitate cu prevederile și cerințele cuprinse în documentația de atribuire, să prestăm - *Servicii mentenanță pentru aplicație gestionare operatori UAS si examinare A1/A3 și A2- Lot 3(denumire lot)*, cod CPV 72261000/ 72267000, pentru o valoare a ofertei de **90.000** (nouăzeciimiilei) (suma în cifre și litere) lei, la care se adaugă taxa pe valoarea adăugată în valoare de **18.900** (optsprezecemiinouășutelei) (suma în cifre și litere) lei.

2.Ne angajăm să menținem aceasta ofertă valabilă pentru o durată de **4** (patru luni)(durata în litere și cifre) luni, respectiv până la data de 11.03.2026 (ziua/luna/anul), și ea va rămâne obligatorie pentru noi și poate fi acceptată oricând înainte de expirarea perioadei de valabilitate.

3.Până la încheierea și semnarea contractului, această ofertă, împreună cu comunicarea transmisă de dvs., prin care oferta noastră este stabilită câștigătoare, vor constitui un contract angajant între noi.

4.Precizăm că:

**nu depunem** ofertă alternativă.

ONE Software SRL  
Str Spitalului, nr 7  
Ploiești 100144  
România



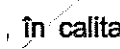
[www.onesoftware.ro](http://www.onesoftware.ro)

depunem ofertă alternativă.

5. Garantăm prestarea serviciilor pentru o perioadă de 12 luni de la data semnării contractului.

6. Înțelegem că nu sunteți obligați să acceptați oferta cu cel mai scăzut preț sau orice altă ofertă pe care o puteți primi.

Data completării 10.11.2025

 în calitate de Administrator, legal autorizat să semnez oferta pentru și în numele ONE SOFTWARE S.R.L.

ONE Software SRL  
Str Spitalului, nr 7  
Ploiești 100144  
România

AT 3

## Lot 3 Servicii de mentenanță pentru aplicații utilizate de AACR – Gestionare operatori UAS și examinări A1/A3 și A2

<p><b>4.1. Cerințe generale</b> Prestatorul trebuie să ofere servicii mentenanță corectivă, adaptativă/evolutivă și asistență tehnică și suport pe toată perioada derulării contractului.</p>	<p>Vom asigura servicii complete de mentenanță corectivă, adaptativă și evolutivă pentru sistemul informatic bazat pe ONE ERP Framework. Astfel, intervențiile corective vor viza eliminarea erorilor și optimizarea performanței modulelor existente, fără întreruperea activității, iar mentenanța adaptativă va urmări actualizarea aplicației în funcție de evoluțiile software și de infrastructură. Mentenanța evolutivă va include extinderea modulelor prin mecanismele native de „Customization Set” și „Workflow Engine”, fără a afecta nucleul aplicației. Sistemul permite actualizarea incrementală, astfel încât serviciile de suport pot fi oferite fără opriri neplanificate ale sistemului.</p>
<p>Prestarea serviciilor solicitate se realizează în concordanță cu politicile de securitate a informației și normele interne ale AACR. Prestarea serviciilor se va realiza sub incidența clauzelor de confidențialitate.</p>	<p>Toate activitățile de mentenanță vor respecta politicile de securitate ale informației și normele interne AACR, în concordanță cu mecanismele de securitate ale ONE ERP Framework, care implementează:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• autentificare și autorizare pe roluri și domenii (Organization, Business Unit, Owner);</li> <li>• criptarea comunicațiilor prin HTTPS/TLS</li> <li>• auditare completă a operațiunilor și înregistrarea tuturor modificărilor în jurnalul WORM (Write Once Read Many);</li> <li>• politici de „least privilege” și „defense in depth”.</li> </ul> <p>Vom respecta integral clauzele de confidențialitate privind datele și infrastructura sistemului AACR.</p>
<p>Accesul Prestatorului de la distanță în sistemul informatic al AACR va fi înregistrat în jurnalele sistemului de acces de la distanță.</p>	<p>Accesul la distanță în mediul AACR se va realiza exclusiv prin canale securizate (VPN/TLS) și cu autentificare.</p>
<p>Autoritatea contractantă va fi proprietarul tuturor codurilor sau/și modificărilor efectuate la sistemul informatic (va obține drept de proprietate intelectuală asupra tuturor particularizărilor software și a documentației aferente acestora, realizate de către prestator, la solicitarea Autorității contractante, sau rezultate ca necesități de bună funcționare a sistemului), în conformitate cu art. 12 alin. (1) din OUG nr. 41/2016 privind stabilirea unor măsuri de simplificare la nivelul administrației publice centrale și pentru modificarea și completarea unor acte normative. În acest sens, Prestatorul are obligația de a pune la dispoziția Autorității contractante toate particularizările efectuate, inclusiv coduri sursă și documentația tehnică de</p>	<p>Toate particularizările efectuate în cadrul sistemului (noi entități, fluxuri, module, rapoarte, interfețe, documentație) vor fi livrate AACR împreună cu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• codul sursă al modulelor și fișierele de configurare;</li> <li>• documentația tehnică de implementare și utilizare;</li> <li>• diagramele arhitecturale și manualele de administrare.</li> </ul> <p>Vom livra integral pachetele sursă și documentația aferentă în format deschis, asigurându-se că AACR deține toate drepturile de proprietate intelectuală asupra acestora.</p>

proiectare și utilizare. Utilizarea acestor particularizări de către Prestator în afara contractului se va putea face doar cu acceptul scris al Autorității contractante.	
Prestatorul trebuie să facă dovada că dispune de resursele umane necesare pentru acoperirea serviciilor de suport IT ce urmează a fi prestate. Ofertantul va detalia resursele umane necesare.	Se va alocă o echipă multidisciplinară, care va acoperi rolurile de manager de proiect și dezvoltator software. A se vedea și cap 4.2 Experti cheie. Echipa va asigura implementarea, mentenanța și dezvoltarea evolutivă a sistemului informatic. Toți experții propuși au competențe și experiență directă în administrarea, dezvoltarea și suportul soluțiilor bazate pe ONE ERP Framework.
În cazul înlocuirii unuia dintre specialiști Prestatorul are obligația de a prezenta Autorității contractante declarația de disponibilitate și confidențialitate a resursei ce urmează a fi folosită pe durata desfășurării contractului.	În cazul înlocuirii unuia dintre specialiști vom prezenta Autorității contractante declarația de disponibilitate și confidențialitate a resursei ce urmează a fi folosită pe durata desfășurării contractului.
În cazul în care AACR decide efectuarea unor audituri independente, Prestatorul va asigura tot suportul său, iar ulterior activității de audit, va întreprinde împreună cu Autoritatea contractantă toate demersurile în vederea implementării recomandărilor din raportul de audit.	Sistemul ONE ERP Framework include un modul de audit și control care permite trasabilitatea completă a operațiunilor, prin loguri nemodificabile și raportare granulară la nivel de entitate, proprietate sau flux de lucru. Vom asigura suport complet pentru activitățile de audit independent, furnizând acces controlat la logurile și rapoartele necesare, și vom asigura colaborarea pentru implementarea recomandărilor rezultate din audit.
În cazul unor modificări impuse prin legislație, sistemul va fi modificat corespunzător, fără costuri suplimentare pentru Autoritatea contractantă.	Platforma permite modificarea rapidă a fluxurilor, formularelor și rapoartelor prin editorul de workflow și sistemul de entități personalizabile. Astfel, modificările impuse de acte normative se pot aplica fără rescrierea codului sursă, doar prin actualizarea parametrilor de configurare, fără costuri suplimentare pentru AACR.
Prezențele servicii presupun, de asemenea, aplicarea de modificări, la cererea AACR, în vederea îmbunătățirii performanței sau a capacității și disponibilității sistemului, în funcție de evoluțiile și performanțele sistemelor și aplicațiilor AACR.	Vom efectua modificări și optimizări pentru creșterea performanței sistemului, folosind mecanismele integrate de monitorizare, caching și load balancing. Platforma poate rula în mod multi-instance activ/activ, permițând scalarea orizontală și verticală fără downtime. Se va analiza performanța și gradul de utilizare a resurselor și se vor propune optimizări.
Activitățile de suport IT planificabile/programabile, care au o acțiune directă sau indirectă asupra sistemului informatic se vor desfășura cu acordul prealabil al Prestatorului, de obicei pe timp de noapte în intervalul orar 20.00 – 05:00 și în zilele de sâmbătă și duminică. În afara acestui interval orar vor fi rezolvate în principal incidentele și defecțiunile critice.	Activitățile planificate vor fi efectuate preferabil în intervalul orar 20:00 – 05:00 și în weekend, conform politicilor AACR. Vom utiliza mecanismele de backup incremental și snapshot pentru protejarea datelor și va implementa un sistem de „rollback plan” pentru orice actualizare majoră. Incidentelor critice li se va acorda prioritate imediată, conform matricei SLA, fiind gestionate 24/7 prin mecanisme de alertare automată și ticketing integrat.
Toate implementările vor trebui să conțină mecanismele necesare pentru respectarea prevederilor Regulamentului nr. 679 din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor).	ONE ERP Framework este conform cu Regulamentul 679/2016, prin funcționalitățile sale dedicate: <ul style="list-style-type: none"> <li>• identificarea datelor personale în documente și metadata;</li> <li>• anonimizarea și ștergerea controlată a datelor la cerere;</li> <li>• audit complet al prelucrărilor și export de evidențe GDPR;</li> <li>• acces restricționat și criptare la nivel de bază de date și transport.</li> </ul>

	Vom asigura menținerea conformității platformei cu GDPR prin monitorizarea continuă a funcționalităților de protecție a datelor și implementarea actualizărilor legislative.
<p><b>4.2. Cerințe privind experții cheie</b></p> <p>În vederea implementării cu succes a contractului, Furnizorul va organiza și va pune la dispoziția autorității contractante o echipă de experți care, prin atribuțiile și pregătirea lor, vor realiza execuția tuturor activităților care trebuie realizate în cadrul contractului.</p> <p>Prestatorul trebuie să facă dovada că dispune de resursele umane calificate pentru acoperirea serviciilor ce urmează să fie prestate. Astfel, pentru efectuarea și ducerea la bun sfârșit a serviciilor solicitate în cadrul acestui contract, echipa de implementare propusă de Prestator va include cel puțin următoarele profile de experți:</p>	Vom organiza o echipă dedicată, multidisciplinară, formată din experți tehnici și funcționari, care asigură implementarea, mentenanța și dezvoltarea evolutivă a sistemului informatic. Structura echipei reflectă cerințele de specializare ale proiectului și acoperă toate componentele arhitecturale ale platformei ONE ERP Framework: sistem backend (OSGi, Java EE), securitate, baze de date, interfețe web (GWT), sisteme API, fluxuri de lucru și audit. Toți experții propuși au competențe și experiență directă în administrarea, dezvoltarea și suportul soluțiilor bazate pe ONE ERP Framework, sistemul reprezentând un mediu ERP complet modular, cu arhitectură deschisă, scalabilă și interoperabilă.
<p>Manager de proiect – 1 expert</p> <p>Calificare educațională:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Studii superioare finalizate cu diploma de licență (sau echivalent);</li> <li>• Deținerea de cunoștințe în domeniul managementului de proiect, dovedite prin prezentarea unei diplome/certificări sau echivalent.</li> </ul> <p>Experiență profesională specifică:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participarea la cel puțin un proiect/contract care a presupus dezvoltarea unui sistem informatic integrat, în care să fi desfășurat activități similare poziției pentru care este propus.</li> </ul>	A se vedea documentația depusă.
<p>Dezvoltator software - 2 persoane</p> <p>Calificare educațională:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Studii superioare finalizate cu diplomă de licență (sau echivalent);</li> <li>• Cunoștințe privind dezvoltarea software pe tehnologia deja folosită în cadrul AACR: ONE ERP Framework, dovedite prin diploma de absolvire a unui curs recunoscut de producătorul soluției.</li> </ul> <p>Experiență profesională specifică:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participarea la cel puțin un proiect care a presupus dezvoltarea/mentenanța unui sistem informatic bazat pe ONE ERP Framework, în care să fi desfășurat activități de dezvoltator software.</li> </ul>	A se vedea documentația depusă.
<p><b>4.3. Cerințe de servicii de suport tehnic și mentenanță:</b></p> <p>Prestatorul va asigura:</p>	Vom asigura menținerea funcționării continue a platformei informatice bazate pe ONE ERP Framework, asigurând disponibilitate 24/7 și intervenție promptă pentru

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcționarea în integralitate și continuă a sistemelor, în conformitate cu contractul încheiat.</li> </ul>	<p>incidente critice. Se efectuează o monitorizare a serviciilor, iar procesele de restart și recovery sunt automatizate pentru a asigura un timp de indisponibilitate minim.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interoperabilitatea aplicațiilor (sau modulelor, după caz) de care este responsabil cu toate modulele ce alcătuiesc sistemul informatic integrat în termenul precizat de către Autoritatea contractantă prin reprezentantul desemnat, precum și cu alte sisteme informatice cu care se dorește interconectarea, neîndeplinirea acestei cerințe ducând la rezilierea contractului.</li> </ul>	<p>ONE ERP Framework include un sistem de API REST/SOAP și un Gateway de integrare, care asigură interoperabilitatea între modulele interne și alte aplicații externe (prin microservicii dedicate și broker de mesaje ActiveMQ). Garantăm astfel compatibilitatea și integrarea fiecărui modul nou sau actualizat cu toate modulele sistemului, conform termenelor comunicate de AACR.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicii de suport IT pe toată perioada derulării contractului.</li> </ul>	<p>Se vor furniza servicii de suport IT de nivel 1, 2 și 3 pe toată perioada contractului. Sistemul de ticketing va permite înregistrarea și urmărirea incidentelor, cu clasificarea acestora în funcție de severitate, SLA și canalul de raportare (email, interfață web, telefonic). Asistența tehnică este oferită în limba română, conform intervalelor orare și timpilor de reacție agreeți.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activități de testare a performanței sistemelor, a încărcării și capacității disponibile a acestora.</li> </ul>	<p>Periodic, se vor executa teste de performanță și stres (load &amp; capacity testing), folosind instrumente dedicate integrate cu platforma, pentru a evalua timpul de răspuns, comportamentul aplicației în condiții de trafic ridicat și consumul de resurse.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizarea la ultimele versiuni de software.</li> </ul>	<p>Se va asigura actualizarea periodică a tuturor componentelor software (framework, module, baze de date, dependențe de biblioteci) la ultimele versiuni stabile. Actualizările vor fi efectuate fără întreruperea activității, prin mecanisme de deployment incremental și rollback.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asigurarea compatibilității cu cele mai noi versiuni de sisteme de operare (WINDOWS și MACOS).</li> </ul>	<p>ONE ERP Framework rulează nativ pe sisteme Windows, Linux și macOS (RedHat, Debian, CentOS, Ubuntu, Fedora, MacOS X), fiind compatibil cu cele mai noi versiuni datorită independenței de platformă oferite de Java JDK 8+. Interfața web este complet compatibilă cu browsere moderne (Chrome, Edge, Firefox, Safari), conform standardelor XHTML 1.1 și CSS3.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activități de prevenție, corecție, adaptare, îmbunătățire, care impun operații de întreținere, instalare, reparare, corecție, migrare de date, upgrade, update, aplicare patch-uri, copii de siguranță (back-up), restaurare de date, pentru: licențe, aplicații platforme, baze de date, sisteme de operare.</li> </ul>	<p>Se vor realiza toate activitățile de prevenție și corecție, incluzând:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aplicarea patch-urilor de securitate;</li> <li>• optimizarea performanței modulelor și fluxurilor;</li> <li>• migrare și restaurare de date;</li> <li>• backup incremental și restaurare completă;</li> <li>• mentenanță a bazelor de date (optimizare, indexare, verificare integritate);</li> <li>• întreținerea licențelor și componentelor software aferente.</li> </ul> <p>Operațiunile se vor desfășura cu minimă impactare asupra disponibilității serviciului.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activități de asistare în gestionarea adreselor de e-mail alocate aplicațiilor;</li> </ul>	<p>Prestatorul va asista AACR în configurarea și administrarea adreselor de e-mail utilizate de platformă pentru notificări și fluxuri automate. Sistemul de notificări integrat permite trimiterea mesajelor prin SMTP, iar configurarea serverelor de e-mail și a certificatelor SSL se realizează conform politicilor de securitate AACR.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activități de asistare a personalului Autorității contractante în rezolvarea problemelor specifice, remote și on site (la sediul Autorității contractante);</li> </ul>	<p>Se va asigura suport tehnic atât de la distanță (VPN securizat), cât și la sediul Autorității contractante, în funcție de natura incidentului. Intervențiile on-site vor fi efectuate fără costuri suplimentare de deplasare. Fiecare intervenție va fi documentată în sistemul de management al incidentelor și va fi inclusă în raportul lunar.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizarea documentației tehnice pentru orice modificare semnificativă efectuată.</li> </ul>	<p>Pentru fiecare modificare semnificativă (software, fluxuri, infrastructură), Prestatorul va actualiza documentația tehnică aferentă deja existentă precum diagrame arhitecturale, manuale de administrare și configurare, documentație API și proceduri de backup/restore. Toate documentele vor fi transmise AACR în format electronic (PDF/HTML/Word).</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raport lunar de activitate cu evidența intervențiilor, solicitărilor și stadiului implementărilor.</li> </ul>	<p>Se va întocmi lunar un Raport de activitate ce va conține evidența incidentelor și solicitărilor rezolvate, activitățile preventive și corective efectuate, stadiul implementării funcționalităților noi.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementarea de noi funcționalități la cerere, inclusiv: extinderea modulelor existente, noi acțiuni, funcții, fluxuri de lucru, notificări, integrări cu alte aplicații, API-uri, log-uri, funcții de securitate, etc.</li> </ul>	<p>Vom asigura extinderea sistemului prin dezvoltarea de noi module și fluxuri cu cel puțin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• adăugarea de acțiuni, funcții și rapoarte noi;</li> <li>• extinderea logicii de business prin fluxuri de aprobare și workflow-uri configurabile;</li> <li>• integrarea cu sisteme externe prin API-uri REST/SOAP;</li> <li>• configurarea de notificări și log-uri suplimentare;</li> <li>• adăugarea de mecanisme de securitate (autentificare, audit, restricții de acces).</li> </ul> <p>Toate extensiile vor fi conforme cu arhitectura și standardele platformei ONE ERP Framework.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dacă pe durata contractului Autoritatea contractantă constată necesitatea efectuării de modificări la nivelul structurii aplicațiilor instalate aflate sub incidența contractului de servicii IT (inclusiv la nivel hardware), modificările se vor executa cu acordul părților, astfel: - Modificările impuse de necesitatea respectării condițiilor cerute prin caietul de sarcini (instalare de versiuni noi ale aceleiași aplicații sau aplicații similare) se vor face fără modificarea condițiilor contractuale.</li> </ul>	<p>Orice modificare de structură a aplicației, infrastructurii sau echipamentelor va fi executată cu acordul scris al părților.</p> <p>Modificările impuse de cerințele contractuale (versiuni noi ale aceleiași aplicații sau aplicații similare) se vor realiza fără modificarea condițiilor contractuale sau costuri suplimentare.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviciile acoperite de contract fără cheltuieli suplimentare generate de deplasarea la sediul Autorității contractante.</li> </ul>	Intervențiile on-site vor fi efectuate fără costuri suplimentare de deplasare.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salvări de siguranță pentru toate componentele aflate sub incidența contractului, atât la preluarea contractului, cât și înainte și după efectuarea oricăror operații de update și upgrade. Salvările de siguranță pentru bazele de date se vor face conform celor stabilite de comun acord cu Autoritatea contractantă.</li> </ul>	Se vor efectua copii de siguranță complete și incrementale pentru toate componentele critice (baze de date, fișiere, configurații), conform politicii stabilite împreună cu AACR. Backup-urile se pot realiza la preluarea contractului, înainte și după orice operațiune de update sau upgrade, zilnic, săptămânal și lunar conform planului de backup. Restaurarea datelor se va testa periodic, conform procedurilor de disaster recovery.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Să acopere necesarul de servicii definite în caietul de sarcini, respectând cerințele de SLA (service level agreement) impuse și toate celelalte prevederi prezentate.</li> </ul>	Se va acoperi necesarul de servicii definite în caietul de sarcini, respectând cerințele de SLA (service level agreement) impuse și toate celelalte prevederi prezentate.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neîncadrarea în parametrii de disponibilitate și continuitate a funcționării serviciilor, depășirea timpilor de răspuns și de rezolvare al incidentelor, neprestarea cantitativă și calitativă a serviciilor în perioadele de timp definite, lipsa de reacție la producerea de evenimente în sistemul informatic precum și nesoluționarea acestora atrage după sine rezilierea contractului, în conformitate cu cerințele din caietul de sarcini</li> </ul>	Am luat la cunoștință ca neîncadrarea în parametrii de disponibilitate și continuitate a funcționării serviciilor, depășirea timpilor de răspuns și de rezolvare al incidentelor, neprestarea cantitativă și calitativă a serviciilor în perioadele de timp definite, lipsa de reacție la producerea de evenimente în sistemul informatic precum și nesoluționarea acestora atrage după sine rezilierea contractului, în conformitate cu cerințele din caietul de sarcini.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conform OUG 41/2016 privind stabilirea unor măsuri de simplificare la nivelul administrației publice centrale, administrației publice locale și al instituțiilor publice și pentru modificarea și completarea unor acte normative, toate drepturile patrimoniale de autor asupra tuturor operelor create de către contractant aferente produsului sau serviciului livrat, se transferă către autoritatea contractantă.</li> </ul>	În conformitate cu OUG 41/2016, toate drepturile patrimoniale asupra operelor software realizate (cod sursă, documentație, module) vor fi transferate AACR. Vom livra integral codurile sursă și pachetele de instalare, împreună cu fișierele de configurare și manualele tehnice.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Să aibă capacitatea de a oferi asistență tehnică în limba română, în intervalul orar 08:00-18:00, cu timp de răspuns garantat în max. 4 ore lucrătoare.</li> </ul>	Se va oferi suport tehnic în limba română, în intervalul 08:00-18:00, cu timp de răspuns garantat de maximum 4 ore lucrătoare.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Să aibă capacitatea de a restabili funcționalitatea formularelor on-line/aplicațiilor non-stop (7 zile pe săptămână, 365 zile/an)</li> </ul>	Pentru incidente critice, intervențiile se vor realiza non-stop (24/7/365), prin echipa de disponibilitate permanentă.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acordarea de drepturi de administrare la nivelul soluțiilor informatice acoperite de contract pentru personalul Autorității contractante implicat în activitatea de verificare calitativă și cantitativă.</li> </ul>	Vom acorda personalului desemnat al AACR drepturi de administrare și vizualizare la nivelul soluțiilor informatice acoperite de contract, pentru activitățile de verificare calitativă și cantitativă. Accesul va fi configurat pe baza mecanismului de

	roluri și privilegii al sistemului (entity_get, entity_update, entity_delete etc.) cu trasabilitate completă a acțiunilor în sistemul de audit.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La acestea se adaugă:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unificarea certificatelor de competență A1/A3 și A2 emise de AACR                 <ol style="list-style-type: none"> <li>a. emiterea certificatului de competență A2 în cazul în care ambele certificate (A1/A3 și A2) sunt obținute în România;</li> <li>b. emiterea certificatului de competență A2 în cazul în care certificatul A1/A3 este obținut într-un alt stat membru UE;</li> </ol> </li> <li>2. Examinarea pentru obținerea certificatelor de pilot UAS pentru desfășurarea activităților de zbor în STS (Standard Scenario)                 <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Introducerea întrebărilor specifice în biblioteca de întrebări;</li> <li>b. Implementare algoritmi de selectare a întrebărilor;</li> <li>c. Extinderi pentru alocarea locurilor în cazul sesiunilor de examen planificate de AACR.</li> <li>d. Susținerea examenului online la sediul AACR prin accesarea contului propriu de utilizator al solicitantului, cont creat pe aplicația online gestionată de AACR;</li> <li>e. Emiterea certificatului de Pilot UAS într-un format unitar de tipul:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- STS</li> <li>- STS, A1/A3</li> <li>- STS, A1/A3 și A2</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>3. Transmiterea unui e-mailului de notificare cu privire la data de expirare în cazul valabilității unuia din cele două certificate de competență A1/A3 sau A2. Cerința va fi realizată astfel încât să se permită configurarea sa de către AACR.</li> <li>4. Identificarea și implementarea unei soluții care să permită afișarea imaginilor (CI, dronei/seriei dronei) mult mai rapid.</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemul va fi extins pentru a permite emiterea automată a certificatului A2 în cazul în care ambele certificate sunt obținute în România sau când A1/A3 este emis într-un alt stat UE. Fluxul de lucru va valida eligibilitatea și va genera certificatul unificat conform logicii configurate.</li> <li>• Vor fi introduse întrebări specifice în biblioteca de examinare, cu algoritmi de selecție aleatorie și controlată. Se vor extinde funcțiile de programare automată a sesiunilor, alocarea locurilor și susținerea examenelor online din contul utilizatorului, cu generarea certificatelor în format unitar (STS, STS+A1/A3, STS+A1/A3+A2).</li> <li>• Va fi configurat un mecanism automat de notificare prin e-mail, care va alerta utilizatorii înainte de expirarea certificatelor A1/A3 sau A2. Intervalele și mesajele vor fi configurabile direct de către AACR din interfața de administrare.</li> <li>• Vom optimiza modulul de gestionare a fișierelor prin cache local și preîncărcare asincronă, asigurând afișarea instantanee a imaginilor (CI, dronă, serie dronă) încărcate în sistem, fără a compromite securitatea sau performanța.</li> </ul>
<p><b>4.4. Centrul de suport tehnic / asistență</b></p> <p>Prestatorul se obligă să pună la dispoziția Autorității contractante un centru de asistență sau echivalent, care asigură urmărirea/ managementul incidentelor raportate. Ofertantul va prezenta în ofertă o propunere de serviciu de asistență care va trebui să asigure următoarele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Înregistrarea oricărei disfuncționalități (oricărui incident) ce apare în funcționarea sistemului.</li> <li>• Monitorizarea tuturor activităților desfășurate până la rezolvarea incidentelor.</li> </ul>	<p>Vom opera și pune la dispoziție un centru de suport tehnic (Service Desk) disponibil 24/7, care gestionează toate incidentele apărute în funcționarea sistemului bazat pe ONE ERP Framework, printr-o aplicație de tip Bug/Incident Tracking accesibilă web.</p> <p>Toate incidentele vor fi înregistrate automat, fiecare primind un identificator unic și fiind urmărite până la rezolvarea completă. Platforma permite monitorizarea în timp real a stadiului, redeschiderea cazurilor și raportarea evoluției către AACR.</p> <p>Incidentelor li se va atribui prioritate conform nivelului de gravitate:</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prioritizarea incidentelor în funcție de nivelul de gravitate al incidentului.</li> </ul> <p>Accesul Autorității contractante la aplicația de raportare a incidentelor pentru monitorizarea evoluției de rezolvare a acestora se va face astfel:  Web – toate comunicările cu echipa de suport tehnic se vor înregistra în sistemul de Bug/Reporting Tracking, care va fi disponibil 7 zile din 7, 24 ore pe zi;  Fiecare incident va avea un identificator unic. Chiar și după închiderea incidentului, proprietarul acestuia îl poate vizualiza și, la nevoie, redeschide.  Asistența telefonică va fi asigurată inițial prin centrul de suport și ulterior de către personalul responsabil de activitățile de suport tehnic pentru fiecare modul de aplicație.  Tratarea incidentelor - SLA  Pe durata derulării contractului se vor asigura și rezolva defectele identificate de utilizatori în cadrul soluției software implementate.  Tipurile incidentelor:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Critic: una sau mai multe resurse din mediul productiv sunt nefuncționale sau profund degradate, iar impactul acestui incident duce la imposibilitatea utilizării sistemului.</li> <li>2. Mediu: impactul produs de degradarea uneia sau mai multor resurse duce la scăderea performanței sau afectarea parțială a unor funcționalități ale sistemului. Sistemul este funcțional pentru cea mai mare parte a scenariilor de utilizare.</li> <li>3. Minor: impactul produs de degradarea uneia sau mai multor resurse este redus sau există soluții temporare pentru remedierea problemelor identificate.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critic – afectează funcționarea generală a sistemului; intervenție imediată;</li> <li>• Mediu – degradează parțial performanța;</li> <li>• Minor – impact redus, corectare planificată în următoarele versiuni.</li> </ul> <p>Comunicarea cu echipa de suport se va realiza prin interfață web, e-mail și telefon, toate interacțiunile fiind logate în sistemul de ticketing. Asistența telefonică va fi preluată inițial de centrul de suport, apoi redirecționată către specialiștii responsabili de modulele afectate.</p>																																
<p>Timpul de rezolvare sunt definiți mai jos în funcție de gravitatea incidentului apărut:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nivel Criticitate</th> <th>Timp maxim de răspuns</th> <th>Timp maxim soluționare provizorie/temporara</th> <th>Timp maxim soluționare finală</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Critic</td> <td>3 ore</td> <td>6 ore</td> <td>24 ore</td> </tr> <tr> <td>Mediu</td> <td>8 ore</td> <td>16 ore</td> <td>48 ore</td> </tr> <tr> <td>Minor</td> <td>24 ore</td> <td>48 ore</td> <td>96 ore</td> </tr> </tbody> </table>	Nivel Criticitate	Timp maxim de răspuns	Timp maxim soluționare provizorie/temporara	Timp maxim soluționare finală	Critic	3 ore	6 ore	24 ore	Mediu	8 ore	16 ore	48 ore	Minor	24 ore	48 ore	96 ore	<p>Am luat la cunoștință și suntem de acord cu timpul de rezolvare propus.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nivel Criticitate</th> <th>Timp maxim de răspuns</th> <th>Timp maxim soluționare provizorie/temporara</th> <th>Timp maxim soluționare finală</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Critic</td> <td>3 ore</td> <td>6 ore</td> <td>24 ore</td> </tr> <tr> <td>Mediu</td> <td>8 ore</td> <td>16 ore</td> <td>48 ore</td> </tr> <tr> <td>Minor</td> <td>24 ore</td> <td>48 ore</td> <td>96 ore</td> </tr> </tbody> </table>	Nivel Criticitate	Timp maxim de răspuns	Timp maxim soluționare provizorie/temporara	Timp maxim soluționare finală	Critic	3 ore	6 ore	24 ore	Mediu	8 ore	16 ore	48 ore	Minor	24 ore	48 ore	96 ore
Nivel Criticitate	Timp maxim de răspuns	Timp maxim soluționare provizorie/temporara	Timp maxim soluționare finală																														
Critic	3 ore	6 ore	24 ore																														
Mediu	8 ore	16 ore	48 ore																														
Minor	24 ore	48 ore	96 ore																														
Nivel Criticitate	Timp maxim de răspuns	Timp maxim soluționare provizorie/temporara	Timp maxim soluționare finală																														
Critic	3 ore	6 ore	24 ore																														
Mediu	8 ore	16 ore	48 ore																														
Minor	24 ore	48 ore	96 ore																														
<p>Nefuncționarea sistemului pentru o perioadă mai mare de 72 de ore, cauzată de nerespectarea SLA, conduce la executarea de către Autoritatea contractantă a</p>	<p>Am luat la cunoștință și suntem de acord ca nefuncționarea sistemului pentru o perioadă mai mare de 72 de ore, cauzată de nerespectarea SLA, conduce la</p>																																

garanției de bună execuție a Contractului și dă dreptul Autorității contractante la rezilierea Contractului fără intervenția instanței sau alte formalități.	executarea de către Autoritatea contractantă a garanției de bună execuție a Contractului și dă dreptul Autorității contractante la rezilierea Contractului fără intervenția instanței sau alte formalități.
Orele de serviciu (orele de suport): 08:00 - 20:00 în toate zilele,	Vom asigura serviciul de suport tehnic în intervalul 08:00 – 20:00, în toate zilele săptămânii, prin intermediul centrului de suport tehnic.
Pentru tratarea incidentelor care afectează funcționalitățile sistemului, serviciile vor fi asigurate 8 ore/zi, 7 zile/săptămână.	Pentru incidentele care afectează funcționalitățile critice ale sistemului, suportul va fi disponibil 8 ore/zi, 7 zile pe săptămână, cu intervenție imediată conform nivelului de prioritate stabilit în SLA. Echipa de suport va menține disponibilitate continuă pentru preluarea notificărilor, escaladarea cazurilor și remedierea rapidă a disfuncționalităților raportate.
Pentru a asigura buna funcționare a aplicației și posibilitatea de restabilire a funcționalităților acesteia în cazul apariției unor evenimente neprevăzute (ex.: catastrofe naturale, erori umane) care ar conduce la defectarea iremediabilă a sistemului, Prestatorul va realiza copii de rezervă ale aplicației la intervale regulate de timp, stabilite de comun acord cu Autoritatea contractantă. Pentru îndeplinirea acestui obiectiv, se va pune la dispoziția Prestatorului infrastructura necesară (hardware și software) pentru realizarea copiilor de rezervă și pentru restabilirea acestora. Procedurile de back-up precum și cele de recuperare/restaurare se fac împreună cu echipa IT a Autorității contractante.	Se va implementa un mecanism complet de backup și restaurare pentru aplicația bazată pe ONE ERP Framework, asigurând protecția și disponibilitatea datelor în caz de incidente majore. Se vor realiza copii de rezervă periodice (complete și incrementale) ale aplicației, bazelor de date și configurațiilor, conform unui calendar stabilit împreună cu echipa IT a AACR. Operațiunile de backup și restaurare se vor efectua utilizând infrastructura pusă la dispoziție de Autoritatea contractantă, fiind documentate și testate periodic pentru a garanta restabilirea rapidă a funcționalităților sistemului în orice situație neprevăzută.

