

**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 100140, 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 prin \_\_\_\_\_ - Administrator, în calitate de Prestator,

și

**AUTORITATEA AERONAUTICĂ CIVILĂ ROMÂNĂ R.A.**, cu sediul în București, șos. București – Ploiești nr. 38 - 40, sector \_\_\_\_\_ email: contact@caa.ro, Cod de Înregistrare Fiscală RO5205651, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/9079/2003, 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 contractului**

1.1. Obiectul prezentului contract îl constituie efectuarea de către Prestator a serviciilor suport tehnic și mentenanță lunară pentru Software pentru managementul planificărilor la examinare teoretică, a licențelor personalului aeronautic civil, certificarea organizațiilor (PEL și AIR), operatorilor aerieni civili români și a documentelor de autorizare/certificare emise de AACR pentru supervizarea operatorilor aerieni civili români, a organizațiilor (PEL și AIR) și a personalului aeronautic civil (cod CPV 72212332-5).

**2. Tarife și modalități de plată**

2.1. Tariful lunar convenit pentru îndeplinirea contractului, plătit Prestatorului de către Beneficiar, este de 20.000 lei (la care se adaugă TVA), iar valoarea totală a contractului este de 240.000 lei (la care se adaugă TVA).

2.2. Beneficiarul are obligația de a efectua plata către Prestator prin ordin de plată în termen de 30 zile de la data comunicării facturii electronice prin intermediul Sistemului Național privind factura electronică RO e-Factura.

2.3. 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.

2.4. Factura va fi însoțită de un Raport lunar 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 semnării lui de către Părți și este valabil 12 luni.

3.2. Data semnării contractului este data semnării lui de către ultima parte contractantă.

#### 4. Obligațiile Prestatorului

4.1. Să asigure funcționarea continuă a aplicației.

4.2. Să presteze 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.

4.3. Să asigure disponibilitatea serviciilor de mentenanță în zilele de lucru, în intervalul orar 09:00 -17:00, astfel:

- a) incidentele de indisponibilitate totală să fie rezolvate în maximum 12 ore;
- b) incidentele semnalate de utilizatori (prin intermediul AACR) să fie rezolvate în maximum 3 zile lucrătoare;
- c) incidentele semnalate de utilizatorii AACR să fie rezolvate în maximum 2 zile lucrătoare;
- d) raportarea incidentelor să se realizeze pe platforme dedicate puse la dispoziție de prestator.

4.4. Să asigure următoarele tipuri de mentenanță, astfel:

- a) mentenanță corectivă cu intervenții necesare pentru remedierea defectelor și erorilor apărute în timpul utilizării aplicației;
- b) mentenanță preventivă cu activități care să prevină apariția unor erori sau probleme (de exemplu, actualizări de securitate);
- c) mentenanță evolutivă cu modificări și actualizări necesare pentru a îmbunătăți funcționalitățile aplicației sau pentru a o adapta la noi cerințe;
- d) mentenanță adaptivă cu modificări necesare pentru a face software-ul compatibil cu schimbările din mediul hardware sau software.

4.5. Să asigure confidențialitate și acces, astfel:

- a) să mențină și să îmbunătățească măsurile pentru protejarea datelor sensibile - se introduc și mențin măsuri de control al accesului la software și date;
- b) să realizeze aplicarea promptă a patch-urilor de securitate.

4.6. Să asigure compatibilitatea cu alte aplicații și versiuni ale sistemului de operare și să realizeze actualizări la ultimele versiuni de software.

4.7. Să asigure realizarea testării înainte de implementarea modificărilor în mediul de producție.

4.8. Să asigure realizarea legăturii cu aplicații AACR (examinări teoretice) - se vor îmbunătăți API-urilor pentru conexiunile cu aplicațiile interne (One DM, aplicație facturări), care să asigure mecanisme sustenabile pentru transmiterea informațiilor, procesarea și preluarea informațiilor, în funcție de necesitățile AACR.

4.9. Să modifice securitatea utilizatorilor externi astfel încât să permită modificarea conturilor de mai multe persoane sau transferul datelor fără intervenție manuală, prin revizuirea sistemului de autentificare și autorizare.

4.10. Să realizeze integrarea interfețelor de design pentru utilizatorii externi.

4.11. Să asigure crearea paginilor accesate de utilizatorii externi în limba engleză.

4.12. Să asigure facilități prin aplicații internet (<https://onesoftware.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>) pentru suportul tehnic, serviciu disponibil zilnic, pentru preluarea incidentelor raportate de către utilizatori; în vederea rezolvării operative a problemelor apărute, prestatorul poate face diagnosticarea și rezolvarea problemelor de la distanță (telefon/internet). Timpul de răspuns variază în funcție de complexitatea solicitării, fiind în general, nu mai mare de 48 h, cu excepția zilelor nelucrătoare.

4.13. 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.

4.14. Să asigure permanent consistența și performanța bazei de date prin administrarea curentă a acesteia (verificarea integrității, eliminarea fragmentarilor excesive prin aplicarea procedurilor de reconstruire a indecșilor sau de creare a unor noi etc.).

Prestatorul va depune toate eforturile necesare pentru recuperarea datelor și asigurarea consistenței acestora în cazul incidentelor hardware sau software.

4.15. Prestatorul garantează către Beneficiar contra evicțiunii și a oricăror vicii ascunse care face 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.

4.16. 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.

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

## **5. Obligațiile Beneficiarului**

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

5.2. Să pună la dispoziția Prestatorului orice facilități și informații pe care le consideră necesare pentru îndeplinirea contractului.

5.3. Să utilizeze software bază de date de siguranță în conformitate cu specificațiile tehnice și indicațiile din manualele de utilizare.

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

5.5. 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. Pentru depășirea termenului prevăzut la clauza 2.2, Beneficiarul va plăti penalități de 0,04% din suma datorată, pentru fiecare zi de neîndeplinire. Suma reprezentând penalitățile nu va putea depăși suma datorată.

6.2. Pentru întârzierea nejustificată în executarea serviciilor, executarea necorespunzătoare, ori neefectuarea serviciilor prevăzute în prezentul contract, Prestatorul va plăti penalități în cuantum de 0,04% din suma ce urmează a fi achitată de Beneficiar pentru serviciile ce i-au fost prestate, pentru fiecare zi de neîndeplinire. Suma reprezentând penalitățile nu va putea depăși suma datorată.

## **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 cu preaviz de 10 zile,

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 durata 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. Comunicări și responsabili de contract

11.1. Persoanele responsabile de executarea contractului sunt:

a) pentru Beneficiar:

b) pentru Prestator:

11.2. 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.

11.3. Cu excepția transmiterii facturii prevăzută de clauza 2.3., orice notificare/comunicare între părți va fi considerată valabil îndeplinită dacă va fi transmisă celeilalte părți la adresele [contact@caa.ro](mailto:contact@caa.ro), respectiv la

11.4. În cazul în care comunicarea/notificarea va fi sub formă de e-mail 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.

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

## 12. Documente anexă la contract

12.1. Fac parte integrantă din prezentul contract:

a) Anexa nr. 1 – Raport nr. 29273/11.09.2024 cu Specificații tehnice;

b) Anexa nr. 2 –Oferta tehnică Prestator;

c) Anexa nr. 3 - Anunț SEAP- cod unic de achiziție DA36576187/25.09.2024.

12.2. În cazul în care există divergențe între clauzele contractuale, propunerea tehnică și prevederile din Raportul nr. 29273/11.09.2024 cu Specificațiile tehnice, prevalează cele din urmă.

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.





29273/ 11.09.2024

București

**Transmis doar prin OneERP**

SSC

**Subiect: Raport privind servicii de suport tehnic și mentenanță – software de gestionare solicitari personal aeronautic si organizatii AIR, PEL, OPS**

**(E-signed)**

**Aprob,**

**Director General**

**Nicolae STOICA**

Domnule Director General,

Prin contractul nr. 27153/01.11.2021 AACR a achiziționat „Software pentru managementul planificărilor la examinare teoretică autorizare/certificare emise de AACR, a licențelor personalului aeronautic civil, certificarea organizațiilor (PEL și AIR), operatorilor aerieni civili români și a documentelor de autorizare/certificare emise de AACR pentru supervizarea operatorilor aerieni civili români, a organizațiilor (PEL și AIR) și a personalului aeronautic civil”

Implementarea acestuia respectă obiectivul general al AACR PS3A *Dezvoltarea și implementarea strategiei privind digitalizarea AACR*. Aplicația este utilizată de Serviciul Certificare Personal, Serviciul Operațiuni Aeriene și Direcția Navigabilitate și presupune un efort susținut din partea AACR de a furniza servicii digitale pentru personalul aeronautic și organizațiilor care acționează în domeniile PEL, OPS și AIR. Aplicația prezintă funcții integrate care permit furnizarea unui serviciu continuu de la înregistrarea solicitantului, depunerea documentelor solicitate, programarea la examinări, plăți, emitere facturi și integrarea cu aplicația internă a AACR, One DM. Pentru a permite continuarea utilizării aplicației și menținerea acesteia cu standardele IT disponibile, la întocmirea BVC și PAA pentru 2024, a fost propus reperul *Servicii mentenanță - Sistem informatic integrat pentru managementul planificărilor la examinare teoretică, a licențelor personalului aeronautic civil, certificarea organizațiilor (PEL și AIR), operatorilor aerieni civili români și a documentelor de autorizare/certificare emise de AACR pentru supervizarea operatorilor aerieni civili români, a organizațiilor (PEL și AIR) și a personalului aeronautic civil* - software utilizat de AACR prin URL: [portal.caa.ro](http://portal.caa.ro).

Având în vedere cele expuse mai sus, vă rugăm să aprobați achiziționarea serviciilor de mentenanță pentru o perioadă de un an de zile, începând cu luna septembrie 2024, care să respecte cerințele tehnice prezentate în Anexă.





**Anexă:**

**1. Informații Generale**

- Aplicația AACR are ca scop furnizarea de servicii digitale pentru personalul aeronautic și organizațiilor care acționează în domeniile PEL, OPS și AIR. Aplicația prezintă funcții integrate care permit furnizarea unui serviciu continuu de la înregistrarea solicitantului, depunerea documentelor solicitate, programarea la examinări, plăți, emitere facturi și integrarea cu aplicația internă a AACR, One DM.
- Aplicația este de tip *web based*. Serverul de reverse proxy linux prin care solicitările clienților AACR sunt preluate și distribuite corespunzător. De asemenea, are integrate funcții prin care execută plățile online ale serviciilor furnizate de AACR. Aplicația rulează pe 2 mașini virtuale ce au instalate:
  - ONE Framework pentru partea de portal
  - ONE Identity (Keycloak) pentru partea de identificare (login)
  - Portainer
  - baza de date PostgreSQL.

**2. Tipuri de mentenanță solicitate de AACR**

- Mentenanță corectivă: Intervenții necesare pentru remedierea defectelor și erorilor apărute în timpul utilizării aplicației.
- Mentenanță preventivă: Activități care să prevină apariția unor erori sau probleme (de exemplu, actualizări de securitate).
- Mentenanță evolutivă: Modificări și actualizări necesare pentru a îmbunătăți funcționalitățile aplicației sau pentru a o adapta la noi cerințe.
- Mentenanță adaptivă: Modificări necesare pentru a face software-ul compatibil cu schimbările din mediul hardware sau software.

**3. Cerințe funcționale**

- Disponibilitatea aplicației: Se va asigura funcționarea continuă a aplicației.
- Servicii prestate: 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
- Disponibilitatea serviciilor: Serviciile de mentenanță să fie disponibile în zilele de lucru, în intervalul orar 9-17.
- Timpul de răspuns și rezolvare:
  - Incidentele de indisponibilitate totală: se rezolvă în maximum 12 ore.
  - Incidentele semnalate de utilizatori (prin intermediul AACR): se rezolvă în maximum 3 zile lucrătoare.
  - Incidentele semnalate de utilizatorii AACR: se rezolvă în maximum 2 zile lucrătoare;
- Raportarea incidentelor: se realizează pe platforme dedicate puse la dispoziție de furnizor.



#### **4. Cerințe de securitate**

Confidențialitate și acces: Se mențin sau îmbunătățesc măsurile pentru protejarea datelor sensibile, se introduc și mențin măsuri de control al accesului la software și date.

Se realizează aplicarea promptă a patch-urilor de securitate.

#### **5. Cerințe tehnice specifice**

- Compatibilitate software: Se asigură compatibilitatea cu alte aplicații și versiuni ale sistemului de operare. Se vor realiza actualizări la ultimele versiuni de software.
- Testare și validare: Testarea se realizează înainte de implementarea modificărilor în mediul de producție.

#### **6. Cerințe suplimentare:**

- Se vor realiza legături cu aplicații AACR (Examinări teoretice), se vor îmbunătăți API-urilor pentru conexiunile cu aplicațiile interne (One DM, aplicație facturări), care să asigure mecanisme sustenabile pentru transmiterea informațiilor, procesarea și preluarea informațiilor, în funcție de necesitățile AACR.
- Se va modifica securitatea utilizatorilor externi astfel încât să permită modificarea conturilor de mai multe persoane sau transferul datelor fără intervenție manuală, prin revizuirea sistemului de autentificare și autorizare.
- Se va realiza integrarea interfețelor de design pentru utilizatorii externi.
- Se va asigura crearea paginilor accesate de utilizatorii externi în limba engleză.

#### **7. Specificații financiare:**

Serviciile de suport tehnic și mentenanță vor fi achiziționate în regim de abonament lunar și vor cuprinde toate cheltuielile legate de deplasarea la sediul AACR și manopera pentru efectuarea serviciilor de mentenanță pentru soluția informatică utilizată în cadrul AACR prin web server portal.caa.ro.

Cu stimă,

(E-signed)

**Șef Serviciu Siguranță și Conformare**  
**Roxana GĂITAN**





**ONE**

www.onesoftware.ro

# OFERTĂ TEHNICĂ

Conformă cu Caiet de sarcini

Servicii mentenanță - Sistem informatic integrat pentru managementul planificărilor la examinare teoretică, a licențelor personalului aeronautic civil, certificarea organizațiilor (PEL și AIR), operatorilor aerieni civili români și a documentelor de autorizare/certificare emise de AACR pentru supervizarea operatorilor aerieni civili români, a organizațiilor (PEL și AIR) și a personalului aeronautic civil,

Anunț publicitate numărul ADV1445976 din 16.09.2024

Autoritatea contractantă:

**AUTORITATEA AERONAUTICĂ CIVILĂ ROMÂNĂ**

Oferant:

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

ONE Software SRL  
Str Spitalului, nr 7  
Ploiesti 100144  
România

0721218906

office@onesoftware.ro

DOXA 19.2



ONE

www.onesoftware.ro

<p><b>1. Informații Generale</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aplicația AACR are ca scop furnizarea de servicii digitale pentru personalul aeronautic și organizațiilor care acționează în domeniile PEL, OPS și AIR. Aplicația prezintă funcții integrate care permit furnizarea unui serviciu continuu de la înregistrarea solicitantului, depunerea documentelor solicitate, programarea la examinare, plăți, emiteri facturi și integrarea cu aplicația internă a AACR, One DM.</li></ul>	<p>Am luat la cunoștință, se vor oferi servicii de mentenanță pentru aplicația AACR cu funcții integrate care permite furnizarea unui serviciu continuu de la înregistrarea solicitantului, depunerea documentelor solicitate, programarea la examinare, plăți, emiteri facturi și integrarea cu aplicația internă a AACR, One DM</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Aplicația este de tip <i>web based</i>. Serverul de reverse proxy linux prin care solicitările clienților AACR sunt preluate și distribuite corespunzător. De asemenea, are integrate funcții prin care execută plățile online ale serviciilor furnizate de AACR. Aplicația rulează pe 2 mașini virtuale ce au instalate:<ul style="list-style-type: none"><li>o ONE Framework pentru partea de portal</li><li>o ONE Identity (Keycloak) pentru partea de identificare (login)</li><li>o Portainer</li><li>o baza de date PostgreSQL.</li></ul></li></ul>	<p>Am luat la cunoștință, se vor oferi servicii de mentenanță inclusiv pentru serviciile instalate:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>o ONE Framework pentru partea de portal</li><li>o ONE Identity (Keycloak) pentru partea de identificare (login)</li><li>o Portainer</li><li>o baza de date PostgreSQL.</li></ul> <p>Se vor planifica activități de mentenanță și se vor realiza în mod continuu pentru a asigura funcționarea optimă a sistemului informatic integrat gestionat de AACR.</p>
<p><b>2. Tipuri de mentenanță solicitate de AACR</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mentenanță corectivă: Intervenții necesare pentru remedierea defectelor și erorilor apărute în timpul utilizării aplicației.</li></ul>	<p>Mentenanța corectivă a sistemului va urma un proces structurat ce include detectarea automată a defecțiunilor, analiza detaliată a cauzelor, remedierea problemelor și testarea post-intervenție. Fiecare etapă, de la identificarea erorii până la implementarea soluției,</p>



**ONE**

www.onesoftware.ro

	<p>este atent executată și documentată. Acest proces asigură nu doar rezolvarea promptă a incidentelor, ci și îmbunătățirea continuă a sistemului prin înțelegerea și prevenirea viitoarelor probleme.</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Mentenanță preventivă:</b> Activități care să prevină apariția unor erori sau probleme (de exemplu, actualizări de securitate).</li></ul>	<p>Mentenanța preventivă a sistemului se va concentra pe activități proactive pentru a preveni incidentele. Aceasta include implementarea regulată a actualizărilor de securitate, monitorizarea continuă a performanței pentru detectarea timpurie a anomaliilor, optimizarea periodică a bazelor de date și realizarea de backup-uri automate. Aceste măsuri asigură funcționarea optimă a sistemului, reduc riscurile de securitate și minimizează potențialele pierderi de date.</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Mentenanță evolutivă:</b> Modificări și actualizări necesare pentru a îmbunătăți funcționalitățile aplicației sau pentru a o adapta la noi cerințe.</li></ul>	<p>Mentenanța evolutivă va viza îmbunătățirea continuă a aplicației conform necesităților AACR. Aceasta implică dezvoltarea de noi funcționalități, optimizarea interfeței utilizator, creșterea performanței aplicației și asigurarea extensibilității sistemului. Scopul este adaptarea constantă la cerințele în schimbare, îmbunătățirea experienței utilizatorilor și menținerea eficienței operaționale pe termen lung.</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Mentenanță adaptivă:</b> Modificări necesare pentru a face software-ul compatibil cu schimbările din mediul hardware sau software.</li></ul>	<p>Mentenanța adaptivă va asigura compatibilitatea sistemului cu schimbările din mediul tehnologic extern. Aceasta include actualizări pentru compatibilitatea cu noi versiuni de sisteme de operare și browsere, adaptarea la modificări ale infrastructurii hardware și integrarea tehnologiilor emergente. Scopul este menținerea</p>

ONE Software SRL  
Str. Spitalului, nr 7  
Ploiesti 100144  
România

0721218906  
office@onesoftware.ro



**ONE**

www.onesoftware.ro

	funcționalității optime a sistemului în fața evoluțiilor tehnologice continue.
<p><b>3. Cerințe funcționale</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilitatea aplicației: Se va asigura funcționarea continuă a aplicației.</li></ul>	<p>Pentru asigurarea funcționării continue a aplicației, se vor implementa trei măsuri principale: monitorizare non-stop a sistemului cu alerte automate, un acord SLA garantând 99.9% disponibilitate și o soluție de redundanță la nivel de infrastructură. Aceste măsuri sunt concepute pentru a detecta rapid problemele, minimiza timpul de nefuncționare și asigura continuitatea serviciului în cazul defecțiunilor.</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Servicii prestate: 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>Serviciile de întreținere și actualizare ale sistemului vor acoperi o gamă largă de activități, precum:</p> <p><b>Prevenție:</b> Vom efectua periodic audituri de securitate și performanță, precum și actualizări de securitate pentru a preveni incidentele neprevăzute.</p> <p><b>Corecție:</b> O echipă tehnică va interveni rapid pentru a rezolva problemele raportate, fie ele legate de defecte în funcționalitate sau erori în operare. Procedura de corecție include detectarea problemei, analizarea cauzei și implementarea soluției corective.</p> <p><b>Adaptare:</b> Actualizările necesare pentru a menține compatibilitatea aplicației cu noi versiuni de sisteme de operare, platforme hardware sau tehnologii emergente. Aceasta include ajustări ale software-ului pentru a funcționa eficient în noul mediu.</p> <p><b>Îmbunătățire:</b> Adăugarea de noi funcționalități sau optimizarea celor</p>





ONE

www.onesoftware.ro

	<p>existente, inclusiv modificări care îmbunătățesc interfața utilizatorului sau creșterea performanței generale a aplicației.</p> <p>Migrare de date: Vom gestiona procesele de migrare a datelor în cazul schimbărilor de infrastructură sau trecerii la noi versiuni de software, asigurând integritatea și securitatea datelor în timpul procesului.</p> <p>Backup și restaurare de date: Vom implementa o strategie de backup zilnic automatizat pentru a preveni pierderea datelor și vom asigura procese rapide și sigure de restaurare în cazul unor incidente.</p> <p>Patch-uri și update-uri: Implementarea periodică a patch-urilor și update-urilor la nivelul aplicațiilor, platformelor, bazelor de date și sistemelor de operare pentru a asigura securitatea și conformitatea cu cele mai recente standarde tehnologice.</p> <p>Reparații și întreținere: Vom efectua verificări și reparații în caz de defecte hardware sau software identificate, menținând sistemul în stare optimă de funcționare.</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilitatea serviciilor: Serviciile de mentenanță să fie disponibile în zilele de lucru, în intervalul orar 9-17.</li></ul>	<p>Serviciile de mentenanță vor fi disponibile conform cerinței specificate, în zilele lucrătoare, între orele 9:00 și 17:00. În acest interval, echipa tehnică va fi pregătită să gestioneze orice solicitare de intervenție, fie că este vorba de prevenire, corecție sau îmbunătățire a aplicației.</p> <p>În afara acestui interval, putem oferi suport tehnic printr-un sistem de tichete care va prioritiza intervențiile urgente. Pentru situațiile critice care necesită o rezolvare imediată (de exemplu, defecțiuni majore), vom asigura un nivel de suport de urgență, pe baza unui acord separat.</p>

ONE Software SRL  
Str Spitebului, nr 7  
Ploiesti 100144  
România

0721218906  
office@onesoftware.ro



**ONE**

www.onesoftware.ro

<p><b>Timpul de răspuns și rezolvare:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Incidentele de indisponibilitate totală: se rezolvă în maximum 12 ore.</li><li>• Incidentele semnalate de utilizatori (prin intermediul AACR): se rezolvă în maximum 3 zile lucrătoare.</li><li>• Incidentele semnalate de utilizatorii AACR: se rezolvă în maximum 2 zile lucrătoare;</li></ul>	<p>În cazul unei indisponibilități totale a sistemului, vom implementa un mecanism de alertare automată care detectează și notifică echipa tehnică imediat ce un incident este înregistrat. Vom prioritiza restabilirea funcționării sistemului și vom aloca toate resursele disponibile pentru a rezolva problema în maximum 12 ore.</p> <p>Incidentele semnalate de utilizatori prin intermediul AACR vor fi preluate de echipa tehnică în funcție de natura problemei, aceasta va fi corectată în termen de 3 zile lucrătoare.</p> <p>Pentru incidentele semnalate direct de utilizatorii AACR, vom aplica un timp de rezolvare accelerat astfel incidentul va fi confirmat în termen de 12 ore de la raportare iar problemele raportate vor fi analizate și remediate în maximum 2 zile lucrătoare de la semnalare, în funcție de complexitatea incidentului.</p>
<p>• Raportarea incidentelor: se realizează pe platforme dedicate puse la dispoziție de furnizor.</p>	<p>Vom pune la dispoziție o platformă dedicată, accesibilă online, pentru raportarea și urmărirea incidentelor și anume JIRA.</p>
<p><b>4. Cerințe de securitate</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Confidențialitate și acces: Se mențin sau îmbunătățesc măsurile pentru protejarea datelor sensibile, se introduc și mențin măsuri de control al accesului la software și date.</li></ul>	<p>Se va configura un sistem de gestionare a accesului centralizat, care să permită administrarea facilă a permisiunilor utilizatorilor, în funcție de necesitățile lor operaționale și de rolurile asigurate.</p> <p>Patch-urile critice vor fi aplicate prompt, în termen de 24 de ore de la publicarea acestora, pentru a minimiza riscurile de vulnerabilități</p>



**ONE**

www.onesoftware.ro

<ul style="list-style-type: none"><li>• Se realizează aplicarea promptă a patch-urilor de securitate.</li></ul>	<p>cunoscute.</p>
<p><b>5. Cerințe tehnice specifice</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Compatibilitate software: Se asigură compatibilitatea cu alte aplicații și versiuni ale sistemului de operare. Se vor realiza actualizări la ultimele versiuni de software.</li></ul>	<p>Vom asigura compatibilitatea continuă a aplicațiilor și componentelor software cu ultimele versiuni de sisteme de operare și alte aplicații cu care interacționează. Vom efectua testări de compatibilitate înainte de orice actualizare majoră pentru a preveni disfuncționalitățile legate de interacțiunea cu alte aplicații AACR sau componente IT.</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Testare și validare: Testarea se realizează înainte de implementarea modificărilor în mediul de producție.</li></ul>	<p>Vom folosi metode de testare automate și manuale pentru a valida funcționalitatea, securitatea și performanța, înainte ca orice modificare să fie implementată în mediul de producție.</p>
<p><b>6. Cerințe suplimentare:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se vor realiza legături cu aplicații AACR (Examinări teoretice), se vor îmbunătăți API-urilor pentru conexiunile cu aplicațiile interne (One DM, aplicație facturări), care să asigure mecanisme sustenabile pentru transmiterea informațiilor, procesarea și preluarea informațiilor, în funcție de necesitățile AACR.</li></ul>	<p>Vom dezvolta și optimiza interfațele de comunicare între sistemul de management al licențelor și alte aplicații interne ale AACR, cum ar fi aplicația pentru examinări teoretice. Aceasta va implica dezvoltarea de API-uri robuste și scalabile pentru transmiterea și procesarea eficientă a datelor.</p> <p>API-urile vor fi proiectate astfel încât să asigure un schimb de informații sigur și rapid, cu opțiuni de validare și autentificare avansată a cererilor de acces la date.</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se va modifica securitatea utilizatorilor externi astfel încât să permită modificarea conturilor de mai multe persoane sau transferul datelor fără intervenție manuală, prin revizuirea sistemului de autentificare și</li></ul>	<p>Vom revizui și actualiza mecanismele de autentificare și autorizare pentru utilizatorii externi, astfel încât să permită gestionarea conturilor de către mai multe persoane (roluri distribuite).</p>

ONE Software SRL  
Str Spiratului, nr 7  
Ploiesti 100144  
România

0721218906  
office@onesoftware.ro



ONE

www.onesoftware.ro

autorizare.	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se va realiza integrarea interfețelor de design pentru utilizatorii externi.</li><li>• Se va asigura crearea paginilor accesate de utilizatorii externi în limba engleză.</li></ul>	<p>Vom dezvolta interfețe intuitive și responsive pentru utilizatorii externi, asigurând o experiență de utilizare optimă pe diferite dispozitive și platforme.</p> <p>Paginile de acces pentru utilizatorii externi vor fi traduse și optimizate în limba engleză pentru a răspunde cerințelor internaționale și pentru a facilita accesul nevorbitorilor de limba română.</p> <p>Am luat la cunostinta, serviciile de suport tehnic și mentenanță se vor achiziționa în regim de abonament lunar și vor cuprinde toate cheltuielile legate de deplasarea la sediul AACR și manopera pentru efectuarea serviciilor de mentenanță pentru soluția informatică utilizată în cadrul AACR prin web server portal.caa.ro.</p>
<p><b>7. Specificații financiare:</b></p> <p>Serviciile de suport tehnic și mentenanță vor fi achiziționate în regim de abonament lunar și vor cuprinde toate cheltuielile legate de deplasarea la sediul AACR și manopera pentru efectuarea serviciilor de mentenanță pentru soluția informatică utilizată în cadrul AACR prin web server portal.caa.ro.</p>	

## Achizitie directa initiata din catalogul electronic

Cod unic achizitie: DA36576187

## Informatii generale

DENUMIRE ACHIZITIE: SERVICII MENTENANȚĂ - SISTEM INFORMATIC INTEGRAT CONFORM ANUNT NR. ADV1445976/16.09.2024

Data publicare: 25.09.2024 08:33

Cod si denumire CPV: 72212332-5 Servicii de dezvoltare de software de planificare (Rev.2)

Data finalizare: 25.09.2024 09:46

Finantare prin fonduri comunitare: Nu

Data de raspuns a ofertantului: 25.09.2024 09:35

Tip de contract: Servicii

Data de raspuns a autoritatii contractante: 25.09.2024 09:46

Stare: Oferta acceptata

## Autoritatea contractanta

Denumire: AUTORITATEA AERONAUTICA CIVILA ROMANA RA

CUI: 5205651

Adresa: Strada: București-Ploiești, nr. 38-40, Sector: -, Judet: Bucuresti, Localitate: Bucuresti, Cod postal: 013695

Localitatea, Tara: Bucuresti, Romania

Telefon: +40 0212081544

E-mail: luana.istratescu@caa.ro

Website: <https://www.caa.ro>

## Operator economic

Denumire: S.C. ONE SOFTWARE S.R.L.

CUI: 16538538

Adresa: Strada: Caraiman, nr. 7A, Sector: -, Judet: Prahova, Localitate: Ploiesti, Cod postal: 100140

Localitatea, Tara: Ploiesti, Romania

Telefon: +40 0721218906

E-mail: vladuntu@gmail.com

Website: <https://www.onesoftware.ro>

## Informatii cumparare directa

Descriere

Servicii mentenanță - Sistem informatic integrat conform anunt nr. ADV1445976/16.09.2024

Conditii de livrare

conform contract

Conditii de plata

conform contract

Repere achizitionate	Cantitate	Valoare achizitie (RON fara TVA)
SERVICII MENTENANȚĂ - SISTEM INFORMATIC INTEGRAT CONFORM ANUNT NR. ADV1445976/16.09.2024	Solicitata: 1	Pret estimat: 240.000,00
Numar de referinta: 247	Ofertata: 1	Pret de vanzare: 240.000,00
Pret de catalog: 240.000,00 RON/bucata		Valoare estimata: 240.000,00
Cod si denumire CPV: 72212332-5 - Servicii de dezvoltare de software de planificare (Rev.2)		Valoare de vanzare: 240.000,00

Descriere: Servicii mentenanță - Sistem informatic integrat conform anunt ADV1445976/16.09.2024. Contractul se va încheia pentru o perioadă de 12 luni de la data semnării de către ambele părți. Serviciile vor fi prestate în conformitate cu oferta tehnică transmisă. Plățile vor fi împărțite în tranșe egale pe bază de abonament lunar.

TOTAL

Valoare de vanzare: 240.000,00 RON

