



CONSILIUL NAȚIONAL DE SOLUȚIONARE A CONTESTAȚIILOR

C. N. S. C.

Str. Stavropoleos nr.6, Sectorul 3, București, România, CP 030084, CIF 20329980
Tel. +4 021 3104641 Fax. +4 021 3104642 Fax. +4 021 8900745 www.cnsc.ro

În conformitate cu prevederile art. 14 alin. (2) și ale art. 27 alin. (1) din Legea nr. 101/2016 privind remediile și căile de atac în materie de atribuire a contractelor de achiziție publică, a contractelor sectoriale și a contractelor de concesiune de lucrări și concesiune de servicii, precum și pentru organizarea și funcționarea Consiliului Național de Soluționare a Contestațiilor, Consiliul adoptă următoarea

DECIZIE

Nr. ...

Prin contestația înregistrată la Consiliul Național de Soluționare a Contestațiilor cu nr., înaintată de, cu sediul în ..., înmatriculată la Oficiul Registrului Comerțului cu nr. ..., având CUI ..., reprezentată legal prin administrator ..., formulată împotriva rezultatului procedurii de atribuire, emis de , cu sediul în, în calitate de autoritate contractantă, în cadrul procedurii simplificate, organizată în vederea atribuirii contractului având ca obiect, s-a solicitat Consiliului:

- anularea procesului verbal privind evaluarea conformității propunerilor tehnice cu prevederile caietului de sarcini și, după caz, cu factorii de evaluare, înregistrat cu nr.;

- anularea oricăror acte subsecvente actului atacat, inclusiv, dar fără a se limita la anularea raportului procedurii și a comunicărilor rezultatului procedurii;

- obligarea autorității contractante la reevaluarea ofertei contestatoarei și a ofertei declarate câștigătoare, de la etapa evaluării ofertelor tehnice ca urmare a admiterii capetelor de cerere precedente.

Prin adresa fără număr, înregistrată la Consiliu Național de Soluționare a Contestațiilor cu nr., ..., cu sediul în, înmatriculată la Oficiul Registrului Comerțului cu nr. ..., având CUI, reprezentată legal de, în calitate de administrator, transmite cerere de intervenție în interes propriu, solicitând Consiliului :

- admiterea, în principiu, a cererii de intervenție pentru toate motivele de fapt și de drept prezentate;

- respingerea contestației înaintată deca inadmisibilă și neîntemeiată și, pe cale de consecință, menținerea ca temeinică și legal a

procesului verbal de evaluare tehnică nr. și continuarea procedurii de achiziție publică, pentru considerentele expuse;

- în mod subsecvent atribuirea contractului intervenientului, calitatea de ofertant câștigător rezultând fără echivoc din informațiile cuprinse în dosarul de soluționare a contestației.

CONSILIUL NAȚIONAL DE SOLUȚIONARE A CONTESTAȚIILOR, asupra cauzei de față, constată următoarele:

Consiliul a fost legal sesizat și este competent, potrivit dispozițiilor art. 12 alin. (1) din Legea nr. 101/2016, să soluționeze contestația de față, prin caresolicită anularea raportului procedurii nr. ... și a comunicării rezultatului procedurii nr.

Contestatoarea prezintă un scurt istoric al desfășurării procedurii de atribuire, menționând că răspunsul ofertantului declarant câștigător...., privind factorul de evaluare "... pe durata suportului tehnic este nerealist.

În urma reevaluării ofertei depuse de, ca urmare a celor dispuse de Consiliu, în data de ..., autoritatea contractantă a publicat în SICAP procesul verbal privind evaluarea conformității propunerilor tehnice cu prevederile caietului de sarcini și, după caz, cu factorii de evaluare înregistrat cu nr. ... ("Procesul verbal").

Conform procesului verbal nr., prin intermediul SICAP, s-au solicitat clarificări ofertantului cu privire la modalitatea în care ofertantul va respecta timpul de 30 de minute de intervenție la nivelul critic, prezentat în oferta tehnică pentru factorul de evaluare „Timp de rezolvare incidente cu nivel de prioritate critic pe durata suportului tehnic”, cap.II.2.5 Criterii de atribuire din fișa de date a achiziției, astfel cum este definit în caietul de sarcini la cap. 24 „Cerințe privind perioadele de garanție, serviciile de mentenanță și suport”.

- Ofertantul a răspuns în SICAP, în data de ..., precizând ca, având în vedere arhitectura de tip cloud privat, riscul de a avea întreruperi din motive hardware este considerabil diminuat, coroborat și cu platforma de monitorizare expusă în prezentare, acestea pot fi înlăturate fără impact în utilizarea aplicației.

La nivelul aplicației, incidentele critice datorate blocajelor la nivelul bazei de date sau a serverului de aplicație web, pot fi eliminate prin restaurare imediată având în vedere crearea de snapshot-uri la fiecare 15 minute, dar și prin comenzi de consolă, bildurile de soft sunt testate pe mediul de test și apoi implementate în mediul de producție reducând astfel la minim spre zero impactul asupra funcționalităților sistemului.

În urma evaluării răspunsurilor la solicitările de clarificări, comisia de evaluare a concluzionat următoarele:

- operatorul economica justificat corespunzător durata de livrare a echipamentelor.

- operatorul economic a justificat corespunzător timpul de 30 de minute de intervenție la nivelul critic, prezentat în oferta tehnică.

În urma evaluării propunerilor tehnice și pe baza informațiilor prezentate de ofertanți, comisia de evaluare a concluzionat următoarele:

- oferta depusă de este declarată conformă și obține un punctaj total de ... puncte pentru factorul de evaluare "Componenta tehnică".

- oferta depusă deeste declarată conformă și obține un punctaj total de ... puncte pentru factorul de evaluare "Componenta tehnică".

Astfel, în procesul verbal privind evaluarea conformității propunerilor tehnice cu prevederile caietului de sarcini și, după caz, cu factorii de evaluare, reiese că ofertantul, urmare a solicitărilor de clarificări formulate de autoritatea contractantă în data de ... a răspuns în data de ..., astfel:

„În data de ..., operatorul economic a clarificat prin intermediul SICAP că, având în vedere arhitectura de tip cloud privat, conform specificațiilor tehnice, riscul de a avea întreruperi din motive hardware este considerabil diminuat, coroborat și cu platforma de monitorizare expusă în prezentare, acestea pot fi înlăturate fără impact în utilizarea aplicației, mai exact soluția tinde spre zero downtime din punct de vedere hardware. La nivelul aplicației, incidentele critice datorate blocajelor la nivelul bazei de date sau a serverului de aplicație web, pot fi eliminate prin restaurare imediată având în vedere crearea de snapshot-uri la fiecare 15 minute, dar și prin comenzi de consola, bildurile de soft sunt testate pe mediul de test și apoi implementate în mediul de producție reducând astfel la minim spre zero impactul asupra funcționalităților sistemului.”

Ca urmare a răspunsului la clarificări, comisia de evaluare a considerat că a justificat corespunzător timpul de 30 de minute de intervenție la nivelul critic prezentat în oferta tehnică ..., și în urma aplicării factorului de evaluare 3 Timp rezolvare incidente cu nivel de prioritate critic pe durata suportului tehnic, pentru răspunsul "Timp de remediere: maxim 30 de minute lucrătoare de la semnalarea problemei" a primit 15 puncte.

În Decizia nr., cu privire la justificarea pe care ar fi trebuit să o aducă ofertantul privind timpul de remediere de 30 minute, Consiliul a precizat:

"În acest context, Consiliul stabilește nu numai ca autoritatea contractanta putea, dar și ca trebuia să facă verificări suplimentare cu privire la timpul de rezolvare a incidentelor cu nivel de prioritate CRITIC ofertat de, având ca instrument legal necesar în acest sens dispoziția citată de la art. 134 alin. (1) din HG nr. 395/2016, o clarificare în acest sens fiind una de confirmare a realității și sustenabilității celor oferite. Sarcina Autorității Contractante este aceea de a declara câștigătoare oferta care răspunde din punct de vedere cantitativ și calitativ necesitatilor descrise în caietul de sarcini, în acest scop,

legiuitorului acordându-i posibilitatea de a clarifica oferta, astfel încât să nu existe dubii în privința caracterului îndestulător al acesteia. Nu este de dorit încheierea contractului în privința unei oferte insuficient analizată, sub consolaarea aplicării clauzelor contractuale privind eventuale penalități și despăgubiri. Prioritar pentru autoritatea contractantă, prin încheierea și executarea unui contract de achiziție publică, ar trebuie să fie obținerea satisfacerii nevoii sale de achiziție și nu asigurarea unor instrumente de coerciție a unui contractant care nu își îndeplinește obligațiile asumate."

Referitor la răspunsul furnizat de către "având în vedere arhitectura de tip cloud privat, conform specificațiilor tehnice, riscul de a avea întreruperi din motive hardware este considerabil diminuat, coroborat și cu platforma de monitorizare expusă în prezentare" contestatoarea menționează că arhitectura redundantă (cloud-ul privat) nu limitează durata de intervenție pentru rezolvarea unui incident. Arhitectura redundantă și load balancing-ul între două sau mai multe mașini înseamnă că sunt instalate mai multe instanțe distribuite ale aplicației pentru a reduce încărcarea pe o anumită mașină și pentru a funcționa restul de noduri independent dacă unul dintre noduri se defectează.

Această situație nu asigură un timp de rezolvare mai bun pentru un eventual defect hardware, ci doar continuitatea funcționării sistemului în condiții de performanță limitată. Durata de rezolvare a incidentului hardware asumată trebuie să fie în continuare de 30 de minute, ceea ce nu este fezabil întrucât necesită prezența on-site și componenta de schimb.

Referitor la răspunsul furnizat de către "*La nivelul aplicației, incidentele critice datorate blocajelor la nivelul bazei de date sau a serverului de aplicație web, pot fi eliminate prin restaurare imediată având în vedere crearea de snapshot-uri la fiecare 15 minute, dar și prin comenzi de consola*", contestatoarea menționează că procedurile de restore de back-up care în extremis se pot realiza în 30 de minute nu sunt o soluție pentru rezolvarea incidentelor software. Incidentele software sunt generate în marea lor parte de erori la nivel de cod, fără legătura cu serverul de aplicație sau din evenimente de tip corupere de date. Contestatoarea prezintă 2 spețe majore:

a. Un restore al bazei de date sau al întregii aplicații în acest caz nu va rezolva nimic. Sistemul se va restaura la datele anterioare, se vor pierde datele introduse până în acel punct față de ultimul restore, iar incidentul software (bug-ul) existent va rămâne în continuare. Incidentele software nu se pot rezolva prin revenire la o versiune anterioară a aplicației sau prin comenzi din consola. Trebuie realizate intervenții la nivel de cod al aplicației, care nu pot fi efectuate în 30 de minute.

b. La fel de grav, în cazul în care incidentul este de tip corupere de date, procedura de restore a bazei de date va duce la pierderea datelor operate în sistem de la momentul efectuării back-up-ului până la momentul apariției incidentului. Soluția corectă necesită investigarea sursei de corupere de date și rezolvarea cauzei care a produs incidentul, pentru a nu se pierde informații vitale din baza de date.

Modalitatea prezentată în răspunsul la solicitări de clarificări din data de de către ofertantul ..., și anume "bildurile de soft sunt testate pe mediul de test și apoi implementate în mediul de producție reducând astfel la minim spre zero impactul asupra funcționalităților sistemului" nu este conformă cu procedura solicitată în caietul de sarcini și nici nu detaliază "modalitatea în care ofertantul va respecta timpul de 30 de minute de intervenție la nivelul critic".

Un flux de rezolvare incidente pe partea de probleme critice de tip software, trebuie să parcurgă, conform caietului de sarcini și a ofertei, următorii pași:

- Raportarea incidentului de către beneficiar prin mijloacele puse la dispoziție (telefonic, fax, JIRA);

- Preluarea incidentului de către ofertant (10 minute, conform ofertei tehnice prezentate de), ceea ce ar fi fezabil în condiții ideale în care ofertantul pune la dispoziție un MPS dedicat (la momentul raportării incidentului nu este implicat în convorbiri de suport cu alți clienți, nu este prins în alte activități blocante la momentul respectiv, nu este în timpul pauzei de masa etc).

- MPS-ul citește incidentul, conștientizează care este problema și transmite solicitarea către zona de suport aferenta, funcție de problematica:

- administrator de sistem (...) - pentru probleme cu aplicațiile suport precum serverul de aplicații, sisteme de operare etc.;

- administrator de baza de date (...) - dacă este un blocaj la nivel de baza de date, corupere de date, inconsistente etc.;

- dezvoltatori software - dacă este un bug pe partea de software.

Conștientizarea incidentului de către MPS și transmiterea sa către zona dedicată pentru rezolvarea problemei durează, în condiții optime, aproximativ 5 minute.

Posibilitatea ca ofertantul să aibă în orice moment personal dedicat pe zona de suport nivel 2,3, ..., Dezvoltator software care să înceapă lucrul la incident în prima secundă după ce le-a fost raportat incidentul este minimă.

Chiar și așa, presupunând că se începe lucrul din prima secunda după repartizarea incidentului, responsabilul de remedierea acestuia trebuie să se conecteze pe server.

După identificarea problemei, aceasta trebuie rezolvată. Funcție de severitatea problemei aceasta poate dura și mai multe ore. În fapt, În practica rezolvarea unui astfel de incident durează semnificativ mai mult de 15 minute.

Instalarea pe mediul de producție, chiar și într-o situație de tip incident critic, a unei corecții netestate în prealabil poate duce la probleme de date chiar mai grave decât problema curentă. Drept urmare, înainte de aplicarea pe mediul de producție este necesar ca aceasta corecție să fie testată în prealabil pe un mediu de test și, ulterior, încărcată în producție. Proces care de asemenea durează minim 10 minute, în funcție de complexitatea incidentului.

Față de cele expuse, contestatoarea solicită reevaluarea ofertei cu privire la aspectele semnalate și reevaluarea tuturor ofertelor primite de la etapa aplicării criteriului de atribuire "cel mai bun raport calitate-preț".

Contestatoarea solicită Consiliului să constate modul nelegal în care a fost evaluată oferta ... și, în consecință, să dispună reevaluarea ofertei sale și a .., în condiții de legalitate de la etapa evaluării propunerilor tehnice.

În drept, contestatoarea invocă dispozițiile Legii nr. 101/2016, Legii nr. 99/2016, HG nr. 394/2016, precum și celelalte acte invocate în cuprinsul contestației.

În probațiune, contestatoarea depune, în copie, documente.

Prin adresa nr., înregistrată la Consiliul National de Soluționare a Contestațiilor cu nr. ..., autoritatea contractantă a transmis punctul său de vedere, solicitând respingerea contestația formulată de către, ca fiind nefondată.

Autoritatea contractantă menționează că prin Decizia nr., Consiliul admite contestația depusă de în contradictoriu cu și anulează actele autorității contractante privind decizia de stabilire câștigătoare a ofertei depusă de, precum și comunicările privind rezultatul procedurii și obligă autoritatea contractantă ca, în termen de 20 zile de la primirea deciziei Consiliului, cu respectarea prevederilor legale și a celor în motivare, să reanalizeze oferta depusă de, să stabilească rezultatul procedurii prin emiterea unui nou raport al acesteia și să comunice ofertanților cele decise.

Consiliul a stabilit că autoritatea contractantă trebuia să facă verificări suplimentare cu privire la timpul de rezolvare a incidentelor cu nivel de prioritate CRITIC ofertat de, având ca instrument legal necesar în acest sens prevederile art. 134 alin. (1) din HG nr. 395/2016, iar o clarificare în acest sens fiind una de confirmare a realității și sustenabilității celor ofertate, raportat la solicitările din Caietul de sarcini.

Comisia de evaluare, a reluat analiza ofertelor tehnice prezentate de cei doi operatori economici ținând cont de recomandările incluse în Decizie.

În data de ..., prin intermediul SICAP, s-au solicitat clarificări ofertantului cu privire la modalitatea în care ofertantul va respecta timpul de 30 de minute de intervenție la nivelul CRITIC, prezentat în oferta tehnică pentru factorul de evaluare „Timp de rezolvare

incidente cu nivel de prioritate CRITIC pe durata suportului tehnic", cap.II.2.5 Criterii de atribuire din Fișa de date a achiziției, astfel cum este definit în Caietul de sarcini la cap. 24 „Cerințe privind perioadele de garanție, serviciile de mentenanță și suport".

..... a răspuns în SICAP, în data de .., prin adresa înregistrată sub nr.

Referitor la timpul de 30 min. invocat de contestatoare, comisia de evaluare a constatat că nu numai că a specificat structura de tip cloud privat, dar a prezentat și scenarii de soluționare a incidentelor, scenarii considerate viabile din punct de vedere tehnic.

Autoritatea contractantă menționează că în soluția prezentată de, de tip cloud privat, resursele hardware sunt mult superioare soluției prezentate de către contestatoare, în sensul că atunci când s-ar produce un incident, serverul fiind virtualizat are capacitatea de a migra pe resursele disponibile fără impact asupra funcționalităților sistemului. Coroborat cu platforma de monitorizare a performanțelor hardware expusă în răspunsul de clarificare, comisia a considerat faptul că din punct de vedere hardware, cele invocate de contestatoare sunt aplicabile propriei soluții oferite.

Tot aplicabilă ofertei transmise deeste valabil și modul de interpretare al remedierilor la nivelul software, datorită unor greșeli de implementare, având în vedere utilizarea de software free.

Contestatoarea nu expune în mod punctual cauze care ar putea duce la nerespectarea timpului ofertat de către, așa cum rezultă din oferta tehnică a, și nici după prezentarea scenariilor expuse de către în răspunsul la solicitarea de clarificări nr. prin care este argumentat timpul de intervenție la nivel critic de 30 de minute.

Toate expunerile efectuate de către contestatoare sunt cazuri generale ce nu pot fi luate în calcul în cazurile particulare, mai exact raportate la oferta tehnică a, fără a avea argumente/exemple concrete.

În urma evaluării propunerilor tehnice și pe baza informațiilor prezentate de ofertanți, în urma evaluării răspunsurilor la solicitările de clarificări, s-a întocmit procesul verbal nr. privind evaluarea conformității propunerilor tehnice cu prevederile caietului de sarcini și, după caz, cu factorii de evaluare.

Față de cele prezentate, comisia de evaluare a constatat că procedura a fost legal îndeplinită și criteriile de evaluare corect aplicate.

Pe cale de consecință, autoritatea contractantă solicită respingerea contestației ca nefondată.

În drept, autoritatea contractantă invocă dispozițiile Legii nr. 101/2016.

În probațiune, autoritatea contractantă depune înscrisuri.

Prin adresa nr. .., înregistrată la Consiliul National de Soluționare a Contestațiilor cu nr. ..., contestatoarea a transmis concluzii scrise, solicitând admiterea contestației astfel cum a fost formulată.

Contestatoarea prezintă succint argumentele sale raportat la punctul de vedere al autorității contractante:

Referitor la afirmația autorității contractante că *„resursele hardware sunt mult superioare soluției prezentate de ...”*, contestatoarea menționează că aplicația ofertată deeste optimizată să lucreze pe necesarul de resurse hardware ofertat. Mai mult decât atât, contestatoarea reiterează ideea ca o platforma hardware supradimensionata nu ajută cu nimic în cazul unui incident software sau hardware.

Referitor la afirmația autorității contractante ca *„în sensul ca atunci când s-ar produce un incident, serverul fiind virtualizat are capacitatea de a migra resursele disponibile fără impact asupra funcționalităților sistemului”*, contestatoarea precizează că autoritatea contractata face confuzie între perioada de uptime (disponibilitate) a sistemului care a fost un criteriu de evaluare diferit și rezolvarea unui incident hardware. Afirmația autorității contractante face referire doar la disponibilitatea sistemului fara sa faca în niciun fel referire la modalitatea în care se va rezolva un incident critic la nivel hardware.

Referitor la afirmația autorității contractante că *„Tot aplicabilia ofertei transmise deeste valabil și modul de interpretare al remedierilor software, datorita unor greșeli de implementare”*, contestatoarea menționează că autoritatea contractanta nu precizează modul în care se realizează aceste remedieri de incidente software în conformitate cu cerințele caietului de sarcini.

Contestatoarea atrage atenția asupra confuziei autorității contractante cu privire la ce este un incident (bug) software. Conform argumentelor prezentate de petentă în contestație un incident software nu poate fi rezolvat din arhitectura hardware, prin restore al bazei de date chiar și la un interval de 15 minute, practic imposibil de efectuat, și sub nicio forma nu este generat de o eroare de implementare.

Referitor la afirmația autorității contractante că soluția propusă deeste supusă unor incidente de tip bug *„având în vedere utilizarea de software free”*, contestatoarea consideră afirmația drept malițioasa fără a avea legătură cu criteriul de evaluare în discuție și anume durata de rezolvare a unui bug, nu incidența acestuia sau motivul apariției.

Produsul SIVADOC ofertat, înregistrat la ORDA, cu peste 20 de ani de experiență în piață este dezvoltat de contestatoare având la baza un motor al platformei Nuxeo.

Platforma open source(free) Nuxeo este recunoscută la nivel mondial cu implementări la clienți mari precum ABN-AMRO, Orange, Leroy Merlin, Accor hotels, Electronic Arts și alții.

Referitor la afirmația autorității contractante *„De mentionat canu expune în mod punctual cauze care ar putea duce la nerespectarea timpului ofertata de către”*, contestatoarea precizează că dimpotrivă, în contestație a prezentat un scenariu punctual pentru un

incident software în conformitate cu metodologia solicitată de către autoritatea contractantă în caietul de sarcini. Răspunsul dat de SC One Software nu este bazat pe metodologia solicitată în caietul de sarcini și nici nu justifică cum poate rezolva un incident software ci doar exemplifică o arhitectura redundantă (numită cloud privat) și o procedură de restore, ceea ce nu reprezintă rezolvarea unui incident software, care este criteriul de evaluare solicitat.

Referitor la afirmația autorității contractante *„Toate expunerile efectuate de cătresunt cazuri generale ce nu pot fi luate în calcul pentru situatii particulare, mai exact raportate la oferta tehnica a, fara a avea argumente/exemple concrete”*, contestatoarea precizează că argumentele sale prezentate se referă doar la solicitarea din grila de evaluare și anume la un bug software exemplificate pe baza procedurii solicitate de către autoritatea contractantă în caietul de sarcini. Argumentele prezentate în motivația autorității contractante acoperă redundanța sistemului, un restore al bazei de date, dar nu și modalitate de rezolvare a unui bug și nu sunt modelate pe metodologia solicitată în caietul de sarcini.

Prin adresa fără număr, înregistrată la Consiliu Național de Soluționare a Contestațiilor cu nr. ..., depune cerere de intervenție în interes propriu, solicitând Consiliului:

- admiterea, în principiu, a cererii de intervenție pentru toate motivele de fapt și de drept prezentate;
- respingerea contestației înaintată deca inadmisibilă și neîntemeiată și, pe cale de consecință, menținerea ca temeinic și legal a procesului verbal de evaluare tehnică nr. și continuarea procedurii de achiziție publică, pentru considerentele expuse;
- în mod subsecvent atribuirea contractului intervenientului, calitatea de ofertant câștigător rezultând fără echivoc din informațiile cuprinse în dosarul de soluționare a contestației.

Intervenientul prezintă un scurt istoric al desfășurării procedurii de atribuire.

I. Cu privire la autoritatea de lucru judecat, intervenientul învederează prevederilor art. 431 și următoarele din C. Proc. Civ.

Din analiza sediului materiei ce reglementează instituția autorității de lucru judecat reiese că aceasta se manifestă sub două aspecte și anume, sub forma principiului non bis în idem, iar, pe de altă parte, sub aspectul efectului pozitiv al imposibilității contrazicerii unei soluții de către o altă instanță, ulterior investită, printr-o nouă hotărâre cu privire la aceleași părți, același obiect și relativ la aceeași cauză, în aplicarea regulii res judicata pro veritate habetur.

În cazul de față, intervenientul apreciază că este vorba despre efectului negativ al autorității de lucru judecat, în sensul că, pentru o situație identică judecată deja, nu se poate demara un nou proces.

II. Pe fondul cauzei, intervenientul menționează că presupusele dovezi aduse de petentă în sprijinul criticilor sale au la bază două elemente:

a. experiența proprie, argumentele aduse din această perspectivă fiind pur subiective, fără nicio fundamentare la nivelul cerințelor efectiv impuse prin documentația de atribuire, și

b. afirmația potrivit căreia modalitatea descrisă de intervenient pentru asigurarea timpului de rezolvare incidente ar fi o soluție de asigurare a continuității afacerii și nu rezolvarea efectivă a incidentului, aspect care este de natură să conducă la modificarea propunerii tehnice a intervenientului.

Intervenientul precizează că la nivelul documentației de atribuire, nu se regăsesc cerințe privind modalitatea de demonstrare a timpului de rezolvare incidente, fiind suficient chiar și o simplă declarație a ofertantului.

Cu toate acestea, urmare a Deciziei Consiliului, autoritatea contractantă a solicitat clarificări, respectiv detalierea modalității de asigurare a timpului de rezolvare incidente, iar intervenientul s-a conformat solicitării.

Aspectele menționate sunt confirmate de:

a. *jurisprudența vastă și constantă a Consiliului.*

b. *dar, în egală măsură, și de practica unitară a instanțelor judecătorești.*

Nicio dovadă nu este administrată în scopul de a arăta vreo nelegalitate a evaluării ofertei intervenientului sau vreun alt element concret care ar fi fost de natură să altereze rezultatul procedurii de atribuire, situație care este de natură a atrage respingerea contestației pentru lipsa motivelor și probelor efective.

Față de modalitatea de asigurare a timpului de rezolvare incidente, documentația de atribuire reprezintă documentul în raport de care se derulează întreaga procedură de atribuire, generând obligații în sarcina fiecărei părți, în limita componentelor și cerințelor sale scrise, după cum urmează:

- Autoritatea contractantă, prin comisia de evaluare, este obligată să respecte integral documentația de atribuire, să evalueze ofertele doar în raport de ceea ce este cuprins în aceasta;

- Operatorii economici au obligația de a întocmi ofertele cu respectarea documentației de atribuire, responsabilitatea înțelegerii și respectării acesteia fiind total în sarcina operatorului economic;

În cazul de față, rezumând descrierile tehnice ale ambelor părți și punând rezultatul în practică, se observă că soluția tehnică a intervenientului prin care se asigură timpul de rezolvare incidente de 30 de minute constă în trecerea definitivă a incidentului din nivelul critic într-un alt nivel, inferior din punct de vedere al impactului asupra activității autorității contractante, într-un timp de 30 de minute.

În mod concret, timpul de rezolvare incidente desemnează perioada de timp în cadrul căreia este înlăturat impactul critic - stoparea totală a activității. Or, raportat la conținutul documentației de atribuire,

se observă că nu există cerințe care să stabilească cum anume trebuie asigurat acest rezultat, fiind esențială, exclusiv, asigurarea lui.

Este esențial a se reține faptul că evaluarea unei oferte se poate face doar pe baza cerințelor scrise ale documentației de atribuire, iar nu pe baza unor interpretări extensive ale acestora.

Cu privire la oferta intervenientului, odată ce prin soluția și metodologia descrise a fost asigurat obiectivul, impactul CRITIC fiind înlăturat, în termenul de 30 de minute ofertat, nu există niciun temei legal care să înlăture efectul obținut prin îndeplinirea cerinței și anume obținerea punctajului maxim pentru acest factor de evaluare, așa cum de altfel comisia de evaluare a și confirmat, în mod corect.

Cu privire la susținerea contestatoarei, și anume *"menționam ca arhitectura redundanta (cloud- ul privat) nu limitează durata de intervenție pentru rezolvarea unui incident. Arhitectura redundata și load balancing-ul între doua sau mai multe mașini înseamnă ca sunt instalate mai multe instanțe distribuite ale aplicației pentru a reduce încărcarea pe o anumite mașina și pentru a funcționa restul de noduri independent dacă unul dintre noduri se defectează. Aceasta situație nu asigură un timp de rezolvare mai bun pentru un eventual defect hardware, ci doar continuitatea funcționării sistemului în condiții de performanță limitată. Durata de rezolvare a incidentului hardware asumată trebuie să fie în continuare de 30 de minute, ceea ce nu este fezabil întrucât necesită prezența on-site și componenta de schimb. Cerința enunțată în caietul de sarcini se referă la timpul de rezolvare al incidentelor de tip critic, nu la durata de uptime a sistemului, care este un criteriu de evaluare separat."*, intervenientul reiterează, după cum și contestatoarea a menționat, faptul că este vorba despre incidente critice, definite clar de autoritatea contractantă în caietul de sarcini. Mai exact, aceste incidente au un impact critic asupra afacerii și incidentele de acest tip determină stoparea totală a activității astfel încât lucrul nu poate continua și situația reprezintă o urgență.

Contestatoarea face în mod greșit confuzia între uptime-ul sistemului și uptime-ul soluției software oferite: Uptime-ul sistemului bineînțeles că trebuie să fie cel puțin egal sau mai mare cu cel al soluției, ambele fiind la fel de importante. Uptime-ul sistemului la rândul său nu este același cu uptime-ul unui echipament, infrastructura redundantă permițând scoaterea totală din funcțiune a unui echipament, fără ca uptime-ul sistemului să fie afectat.

Contestatoarea folosește anumiți termeni cu scopul de a crea confuzie și de a induce o stare falsă de nesiguranță privind capacitățile soluției oferite: *"continuitatea funcționării sistemului în condiții de performanță limitată"*. Într-adevar un echipament sau server în cazul unui defect poate suferi scăderi de performanță. Soluția software și echipamentele oferite sunt însă proiectate să funcționeze la capacitate maximă chiar și pe un singur nod astfel încât nu vor exista scăderi de performanță în folosirea acestora.

Observația contestatoarei și anume că *"majoritatea incidentelor care apar în cadrul exploatării unei aplicații sunt de tip software. Acestea țin de aplicația în sine, indiferent de numărul de noduri pe care este instalată sau de faptul ca este într-un cloud privat."*, în niciun caz nu implică faptul ca majoritatea incidentelor sunt de nivel critic. Majoritatea incidentelor ce apar după ce o aplicație a fost pusă în producție deci testată din toate punctele de vedere sunt de nivel minor și mediu. O eroare software ce are nivelul de gravitate CRITIC care determină stoparea totală a activității nu poate, în mod normal, surveni din utilizarea normală și uzuală a aplicației. Bug-urile și erorile pentru cazurile acestea s-au rezolvat încă din perioada de testare a aplicației. Desigur există și cazuri de folosire non-uzuale, care nu au fost testate, dar acestea fiind cazuri extreme nu implică stoparea totală a activității în cazul apariției unui incident.

Referitor la "Rezolvarea unui incident software necesită parcurgerea pașilor enumerați la punctul 8", intervenientul menționează că nu există o singură procedură de tratare a incidentelor valabil universală, mai ales pentru incidentele de tip critic unde viteza de intervenție și rezolvare este cel mai important aspect.

Intervenientul menționează că petenta dă dovada de rea intenție prin neincluderea sintagmei incident critic când vorbește despre incidente. Majoritatea incidentelor software critice, mai exact incidentele care determină stoparea totală a activității, nu vor veni din cauza erorilor la nivel de cod ci mai degrabă din cauza unor incidente externe sau hardware. O aplicație de acest calibru care se poate opri de tot sau în mare parte din cauza unei erori de cod este o aplicație neprofesională.

Contestatoarea recomandă propriul flux de lucru pentru rezolvarea incidentelor. Acest flux de lucru nu este universal valabil, fiecare companie își poate crea propriul flux de lucru, și chiar propriul flux de lucru pentru fiecare tip de incident. Din nou, este vorba despre incidente critice care determină stoparea totală a activității. Un incident de acest gen poate apărea cel mai probabil ca urmare a coruperii anumitor date sau fișiere sau defecțiunilor hardware.

Dacă acest incident care a corupt datele se dovedește că este cauza a unei erori (bug) de cod, problema se va identifica și izola, se va face un restore pentru ca sistemul să nu conțină date corupte și să poată fi folosit în mod uzual, urmând ca toate datele apărute de la punctul de restore înainte sa fie verificate și introduse după rezolvarea incidentului critic. Operațiunea de restore nu înseamnă ca datele introduse de la momentul restore-ului sunt pierdute ci ca vor fi indisponibile până ce se vor verifica și validă. Starea inițială a fișierelor / bazei de date, înainte de restore este și aceasta disponibilă după restore, aceasta nu dispare după cum menționează contestatoarea.

În legătură cu fluxul de rezolvare al incidentelor propus de contestatoare, intervenientul menționează că nu există o singură procedură de tratare a incidentelor valabil universală.

Astfel, pentru incidente de tip CRITIC, raportarea incidentului implică transmiterea prin diferite metode de notificări de tip SMS și notificări tip PUSH pe telefoanele de serviciu ale responsabililor.

Prioritizarea personalului dedicat pentru zona de suport nivel 2 și 3 se face inclusiv prin natura și tipul incidentelor. Astfel, orice incident CRITIC presupune începerea lucrului imediat la rezolvarea acestuia. Există de asemenea sisteme virtualizate configurate deja pentru conectarea directă la VPN, remote desktop, alte tool-uri necesare pentru verificare și debug, astfel că acestea trebuie pornite dintr-o stare de sleep care durează câteva secunde.

După identificarea problemei se poate decide inclusiv dezactivarea codului care duce la incidentul raportat dacă acest lucru înseamnă că sistemul va putea rula normal sau în stare de avarie astfel încât lucrul și activitatea sa poată continua deci să se iasă din starea CRITICĂ.

Instalarea pe mediul de producție se face doar după rularea testelor automate care asigură că nu se introduc alte probleme prin modificarea codului. Testarea automată este mult mai rapidă decât cea manuală și durează maxim 3 minute, în funcție de cât de mare este codebase-ul și performanța sistemelor de build automat.

III. Precizări cu privire la cererea de atribuire a contractului

Cu privire la capătul de cerere privind atribuirea contractului intervenientului, intervenientul menționează următoarele:

- Potrivit informațiilor din procesul verbal de evaluare tehnică nr. ..., comisia de evaluare a apreciat că intervenientul a justificat timpul de 30 de minute de rezolvare incidente;

- Potrivit informațiilor din raportul procedurii de atribuire nr. ..., în urma aplicării criteriului de atribuire, oferta intervenientului a obținut punctajul total de de puncte față de .. ale petentei, ocupând locul I în clasament;

- Ofertele depuse în procedură sunt cele aparținând intervenientului și cea a contestatoarei;

- Niciunul dintre elementele în raport de care se aplică factorii de evaluare nu a suferit modificări și nici nu sunt susceptibili de a suferi alte modificări, orice altă critică a concurenței intervenientului fiind tardiv introdusă;

- Față de intervenient a avut loc și etapa de verificare a documentelor justificative DUAE.

În drept, își întemeiază cerere pe dispozițiile legale menționate în cuprinsul acesteia și pe principiile generale aplicabile în materie, respective Legea 101/2016, Codul de procedură civilă, OUG nr. 34/2006, HG nr. 925/2006, precum și pe legislația relevantă aplicabilă în domeniul achizițiilor publice.

Din analiza susținerilor părților și a documentelor existente la dosarul cauzei, Consiliul reține cele ce urmează:

a inițiat o procedură simplificată în vederea atribuirii contractului având ca obiect „Sistem de management documente”, prin publicarea, în SICAP, a anunțului de participare simplificat nr. Valoarea estimată a contractului este de 350.000 lei, fără TVA, iar criteriul de atribuire este „cel mai bun raport calitate-preț”.

Împotriva deciziei de stabilire câștigătoare a ofertei cu puncte, decizie comunicatăprin adresa nr. completată cu adresa nr., această din urmă societate a formulat contestația nr. ..., înregistrată la Consiliu cu nr., și soluționată prin decizia acestuia nr., decizie prin care a fost admisă contestația, au fost anulate actele autorității contractante privind decizia de stabilire câștigătoare a ofertei depusă de, precum și comunicările privind rezultatul procedurii, iar autoritatea contractantă a fost obligată ca, în termen de 20 zile de la primirea deciziei Consiliului, cu respectarea prevederilor legale și a celor evocate în motivare, să reanalizeze oferta depusă de, să stabilească rezultatul procedurii prin emiterea unui nou raport al acesteia și să comunice ofertanților cele decise. Cererea de intervenție depusă de a fost încuviințată în principiu și respinsă.

În data de, autoritatea contractantă a publicat în SICAP procesul-verbal pentru evaluarea conformității propunerilor tehnice cu prevederile caietului de sarcini și, după caz, cu factorii de evaluare, înregistrat cu nr.

Împotriva acestui act de evaluare a ofertelor,a înaintat Consiliului contestația de față (consemnând cautiunea în valoare de 7.., cu recipisa de consemnare nr., emisă de), solicitând:

- anularea procesului verbal privind evaluarea conformității propunerilor tehnice cu prevederile caietului de sarcini și, după caz, cu factorii de evaluare, înregistrat cu nr.;

- anularea oricăror acte subsecvente actului atacat, inclusiv, dar fără a se limita la anularea raportului procedurii și a comunicărilor rezultatului procedurii;

- obligarea autorității contractante la reevaluarea ofertei contestatoarei și a ofertei declarate câștigătoare, de la etapa evaluării ofertelor tehnice ca urmare a admiterii capetelor de cerere precedente.

Ca o chestiune prealabilă, Consiliul încuviințează în principiu, în conformitate cu art. 64 Cod procedură civilă, cererea de intervenție înaintată de, dat fiind faptul că autoarea ei, în calitate de ofertantă declarată câștigătoare, dovedește un interes legitim propriu în pricina prin promovarea ei.

Verificând situația supusă soluționării, Consiliul reține că, în motivarea deciziei sale anterioare, cuprindea următoarele considerente:

«Verificând legalitatea deciziei autorității contractante de a stabili oferta câștigătoare, prin prisma unicei critici formulată de către, respectiv cea

vizând timpul de rezolvare incidente cu nivel de prioritate CRITIC pe durata suportului tehnic, ofertat de, respectiv 30 de minute lucrătoare de la semnalarea problemei, Consiliul constată că, în caietul de sarcini, autoritatea contractantă a inserat și următoarele cerințe:

„24. Cerințe privind perioadele de garanție, serviciile de mentenanță și suport

Perioada de garanție, mentenanță și suport pentru soluție va fi acordată pe următoarele perioade: 1 an servicii garanție pentru soluția oferită.

Serviciile de garanție pentru soluția oferită vor include servicii de rezolvare (SR) disfuncționalități, rezolvare defecte ale soluției implementate.

Ofertantii vor descrie în oferta serviciile de suport și mentenanță oferite în perioada de garanție.

Ofertantii trebuie să prezinte disponibilitate în asigurarea mentenanței 8 ore x 5 zile pe săptămână, 365 zile pe an, exceptând zilele libere și sărbătorile legale. În scopul realizării serviciilor de suport, ofertantul se angajează:

a) Să numească un Manager de Prestări Servicii care va fi singurul punct de contact pentru o solicitare de servicii.

b) Să ofere un diagnostic pentru problema semnalată în SR (inclusiv, dacă este necesar, trierea și remedierea SR) pentru a determina cauza acesteia.

c) Să monitorizeze continuu SR neonorate, până la soluționarea acestora.

d) Să respecte următoarea metodologie de înregistrare a SR și de procesare a nivelului de gravitate.

POC va depune o cerere de servicii anunțând MPS. Fiecare SR trebuie să dețină un nivel de gravitate (după cum este definit mai jos), alocat acesteia pentru a reflecta impactul asupra afacerii. POC va alocă nivelul de gravitate inițial în colaborare cu MPS pentru a facilita luarea unei decizii. Un Nivel de Gravitate poate fi modificat în timpul procesării cererii, în urma acordului dintre MPS și POC.

Se definesc următoarele niveluri de gravitate a problemei:

Nivel de gravitate	Descriere	Timp de răspuns	Timp de remediere
Nivel 1 CRITIC	Impact critic asupra afacerii. Problema determină stoparea totală a activității. Lucrul nu poate continua și situația reprezintă o urgență. O problema cu nivel de gravitate 1 prezintă una sau mai multe din următoarele caracteristici: <ul style="list-style-type: none"> • Date corupte. • O funcție esențială nu este disponibilă. • Sistemul se blochează pe perioade nedefinite, determinând întârzieri inacceptabile sau nedefinite pentru resurse și răspunsuri. • Sistemul se oprește cu erori și se 	Maxim 4 ore de la semnalarea problemei.	Maxim 8 ore lucrătoare de la semnalarea problemei.

	<i>oprește în mod repetat după încercările de a-l reporni.</i>		
--	--	--	--

a) Sa furnizeze o soluție alternativă pentru rezolvarea incidentului (workaround). Acest serviciu va fi livrat doar pentru o problema de gravitate 1 sau 2, și doar în cazul în care nu poate fi oferita o rezolvare într-un timp acceptabil. O soluție alternativă este un alt mod de a rezolva problema, sau un mod de a continua operarea în timp ce soluția efectivă este realizată și demonstrată.

b) în unele cazuri, o soluție alternativă poate implica o corecție a datelor direct în sistem, pentru ca operarea sa poată continua. Rezolvarea incidentului de natura tehnică în cazul în care a fost oferita o soluție alternativă se va programa imediat iar termenele vor fi discutate direct cu clientul.

c) Sa furnizeze către autoritatea contractantă o serie de documente aferente suportului tehnic.

d) Pentru fiecare intervenție, ofertantul va redacta Rapoarte de evaluare, în care vor fi descrise serviciile prestate, soluțiile tehnice sau funcționale și vor fi menționate intervalul de timp și durata serviciilor. Aceste rapoarte se constituie în Livrabile ale proiectului.

e) Ofertantul va furniza către autoritatea contractantă următoarele documente:

- Rapoarte de evaluare a fiecărui incident;
- Corecții realizate pentru produse software, inclusiv documentarea acestor soluții (cod sursă, specificații tehnice sau funcționale)."

Din propunerea tehnică prezentată de, așa cum a fost depusă în copie la dosarul cauzei de către autoritatea contractantă, rezultă că societatea și-a asumat cerințele autorității din caietul de sarcini referitoare la garanție, servicii de mentenanță și suport.

Așa cum rezultă din actele cauzei, a oferit 30 de minute lucrătoare de la semnalarea problemei ca timp de rezolvare incidente cu nivel de prioritate CRITIC pe durata suportului tehnic.

Prin caietul de sarcini, autoritatea contractantă a stabilit că incidentele cu nivel de prioritate CRITIC urmează a fi remediate în maxim 8 ore lucrătoare de la semnalarea problemei. Se observă, așadar, o diferență majoră între timpul maxim apreciat de autoritate ca fiind necesar pentru remedierea unui incident de acest tip (maxim 8 ore lucrătoare) și cel oferit de câștigătoare (30 de minute lucrătoare).

Pe de altă parte, Consiliul constată că, potrivit caietului de sarcini, pentru o problemă de gravitate 1 (nivel critic) și doar în cazul în care nu poate fi oferită o rezolvare într-un timp acceptabil, contractantul trebuie să furnizeze o soluție alternativă pentru rezolvarea incidentului (workaround), aceasta fiind un alt mod de a rezolva problema, sau un mod de a continua operarea în timp ce soluția efectivă este realizată și demonstrată.

Așa cum expune intervenția în apărare, scenariul său de intervenție în cazul apariției unui incident cu nivel de prioritate CRITIC se referă la soluția alternativă pentru rezolvarea incidentului, adică la modul de a continua operarea în timp ce soluția efectivă este realizată și demonstrată, așa cum a fost cerut prin caietul de sarcini. Cu alte cuvinte, apărarea intervenției nu se referă la modalitatea în care aceasta va remedia incidentul în termenul de 30

de minute lucrătoare oferate, ci cum, în acest interval, va deveni operativă soluția alternativă necesară până la remedierea incidentului, respectiv până ce soluția efectivă este realizată și demonstrată, finalitate despre care nu precizează în cât timp este atinsă.

Având în vedere aceste aspecte, Consiliul stabilește că autoritatea contractantă ar fi trebuit să verifice, prin solicitarea de clarificări ofertantei, modalitatea în care aceasta va respecta termenul de remediere amintit mai înainte.

Este adevărat că prin caietul de sarcini nu s-a solicitat prezentarea detaliată a modului de intervenție pentru remedierea unui incident cu nivel de prioritate CRITIC, drept urmare o clarificare privind acest aspect nu s-ar încadra în dispozițiile art. 209 alin. (1) din Legea nr. 98/2016 („În cazul în care informațiile sau documentele prezentate de către operatorii economici sunt incomplete sau eronate sau în cazul în care lipsesc anumite documente, autoritatea contractantă are dreptul de a solicita într-un anumit termen ofertanților/candidaților clarificări și, după caz, completări ale documentelor prezentate de aceștia în cadrul ofertelor sau solicitărilor de participare, cu respectarea principiilor tratamentului egal și transparenței.”), așa cum susține intervenienta, ci ar fi incidentă prevederea de la art. 134 alin. (1) din HG nr. 395/2016 („Comisia de evaluare are obligația de a stabili care sunt clarificările și completările formale sau de confirmare, necesare pentru evaluarea fiecărei solicitări de participare/oferte, precum și perioada de timp acordată pentru transmiterea acestora, termenul-limită neputând fi stabilit decât la nivel de zile lucrătoare, fără a fi precizată o oră anume în cadrul acestuia.”).

Consiliul nu poate primi susținerea intervenientei în sensul că eventuala nerespectare a timpului de remediere este sancționată prin penalizare, conform contractului, drept urmare, nu este necesar ca acest termen să fie verificat în perioada de evaluare a ofertei, autoarea ei asumându-și riscurile neexecutării corespunzătoare a contractului. Așa cum s-a evocat anterior, acest timp de rezolvare a incidentelor cu nivel de prioritate CRITIC reprezintă în factor de evaluare. Drept urmare, având în vedere că acesta concurează la stabilirea ofertei câștigătoare, nu ar trebui să fie indiferentă autorității contractante întinderea lui, în condițiile în care, admitând orice fel de timp ofertat, fără edificare asupra posibilității reale și efective de respectare a lui, este posibilă afectarea unei oferte (prin pierdere de puncte) care a fost formulată cu luarea în considerare a întregului ansamblu al cerințelor caietului de sarcini și care poate fi și clarificată.

În acest context, Consiliul stabilește nu numai că autoritatea contractantă putea, dar și că trebuia să facă verificări suplimentare cu privire la timpul de rezolvare a incidentelor cu nivel de prioritate CRITIC ofertat de, având ca instrument legal necesar în acest sens dispoziția citată de la art. 134 alin. (1) din HG nr. 395/2016, o clarificare în acest sens fiind una de confirmare a realității și sustenabilității celor oferate.

Sarcina autorității contractante este aceea de a declara câștigătoare oferta care răspunde din punct de vedere cantitativ și calitativ necesităților descrise în caietul de sarcini, în acest scop, legiuitorul acordându-i posibilitatea de a clarifica oferta, astfel încât să nu existe dubii în privința caracterului îndeplător al acesteia. Nu este de dorit încheierea contractului în privința unei oferte insuficient analizată, sub consolaarea aplicării clauzelor contractuale privind eventuale penalități și despăgubiri. Prioritar pentru autoritatea

contractantă, prin încheierea și executarea unui contract de achiziție publică, ar trebuie să fie obținerea satisfacerii nevoii sale de achiziție și nu asigurarea unor instrumente de coerciție a unui contractant care nu își îndeplinește obligațiile asumate.

Drept urmare, Consiliul stabilește că, în fapt, evaluarea ofertei nu a fost pe deplin realizată, astfel încât solicitările contestatoarei se vădesc a fi întemeiate.»

Ulterior primirii deciziei Consiliului, comisia de evaluare a întocmit procesul-verbal nr., în care a consemnat existența acestei decizii și cele stabilite de Consiliu, precum și măsurile de punere în executare a remedierilor stabilite de organismul de soluționare.

Drept urmare, prin adresa nr. ..., autoritatea contractantă a cerut să clarifice modalitatea în care va respecta timpul de 30 de minute de intervenție la nivelul Critic, prezentat în propunerea tehnică.

Societatea a răspuns, pe larg, prin adresa nr.” (postată în SICAP la data de ...).

Comisia de evaluare a întocmit procesul-verbal nr. ..., în care s-a consemnat că justificările aduse de au fost considerate concludente, timpul de 30 de minute lucrătoare de la semnalarea problemei ca timp de rezolvare incidente cu nivel de prioritate CRITIC pe durata suportului tehnic fiind considerat, de comisia de evaluare, ca justificat corespunzător de către, urmarea fiind obținerea punctajului maxim, 15 puncte, pentru acest factor de evaluare.

Prin contestația sa,critică decizia autorității contractante de a puncta maxim oferta concurentă pentru factorul de evaluare nr. 3.

Parcurend explicațiile aduse de prin adresa nr. (postată în SICAP la data de), Consiliul constată că aceasta cuprinde informații privitoare la modul în care societatea își gestionează activitatea și resursele pentru prevenirea apariției de incidente în utilizarea aplicației ofertate, aspecte pe care Consiliul le consideră importante pentru autoritatea contractantă, dar care nu sunt de natură să justifice timpul ofertat pentru rezolvarea incidentelor cu nivel de prioritate CRITIC pe durata suportului tehnic. În răspunsul său, a inserat și principiul de tratare a incidentelor, menționând că:

„Pentru tratarea incidentelor cu nivel de prioritate Critic pe durata suportului tehnic am ales o procedura de asigurare a continuitatii disponibilitatii aplicatiei bazata pe preventie și utilizarea unui mecanism de tipul copie-activa suplimentata de o copie snapshot care va permite intoarcerea sistemului la o data anterioara. În cazul unui incident Critic, procedura implica un set de pasi predefiniti cu timp de executie constant și care respecta totodata timpul normat de 30 de minute. [...]

Timpii normati de rezolvare

Tinand cont de elementele tehnice prezentate anterior, timpul de rezolvare este:

T_0 – 0 min – Semnalarea incidentului

T₁ - +5 min – Verificarea copiei active
Varianta 1 – Copia activa este functionala
T₃ - +5 min – Sistemul este restabilit
Timp total de restabilire 10 min

Varianta 2 – Copia activa nu este functionala
T₃ - +20 min – Pornire copie snapshot pe echipament separat
Timp total de restabilire 30 min.”

Așa cum se cita mai înainte din motivarea deciziei anterioare a Consiliului, acesta reținea că, potrivit caietului de sarcini, pentru o problemă de gravitate 1 (nivel critic) și doar în cazul în care nu poate fi oferită o rezolvare într-un timp acceptabil, contractantul trebuie să furnizeze o soluție alternativă pentru rezolvarea incidentului (workaround), aceasta fiind un alt mod de a rezolva problema, sau un mod de a continua operarea în timp ce soluția efectivă este realizată și demonstrată.

Văzând explicațiile, citate mai înainte, Consiliul concluzionează că acestea nu se referă la modalitatea de realizare a soluției efective într-un timp de 30 de minute lucrătoare, de rezolvare a incidentelor cu nivel de prioritate CRITIC pe durata suportului tehnic, ci la soluția alternativă pentru rezolvarea incidentului, adică la modul de a continua operarea în timp ce soluția efectivă este realizată și demonstrată, așa cum a fost cerut prin caietul de sarcini. Altfel spus, explicațiile societății nu se referă la modalitatea în care aceasta va remedia incidentul în termenul ofertat, ci cum, în acest interval, va deveni operativă soluția alternativă necesară până la remedierea incidentului, respectiv până ce soluția efectivă este realizată și demonstrată, prin utilizarea mecanismelor de tipul copie-activă și copie snapshot, ambele presupunând continuarea activității și nu remedierea incidentului.

În punctul său de vedere la contestație, autoritatea contractantă arată că edificatoare a fost trimiterea la structura de tip cloud privat. În răspunsul său de clarificare, a arătat că „*Arhitectura aplicatiei oferite este special conceputa pentru un mediu de lucru tip cloud privat. Astfel toata infrastructura și suportul pe care aceasta functioneaza este gandita în detaliu atat pe orizontala cat și pe verticala pentru ca operatiunile uzuale (instalat, pornit, repornit, reparat) cu instancele aplicatiei sa fie facile și rapide.*” Și de această dată Consiliul observă utilitatea informației pentru autoritatea contractantă, dar irelevanța ei în raport cu justificarea celor 30 de minute ca timp de rezolvare a incidentelor cu nivel de prioritate CRITIC pe durata suportului tehnic.

Cât privește scenariile expuse de ofertantă în răspunsul său, a căror rezolvare necesită maxim 30 de minute, considerate viabile din punct de vedere tehnic de către autoritate, Consiliul constată că acestea, rezultând din experiența anterioară a societății, se referă la evenimente precum „*Autentificarea nu functioneaza – o functie esentiala nu este disponibila*”, „*Aplicatia nu afiseaza date sau afiseaza eroare HTTP 500 (eroare necunoscuta)* – *Sistemul se blocheaza pe perioade nedefinite,*

determinand intarzieri inacceptabile sau nedefinite pentru resurse și raspunsuri”, „Nu se mai pot introduce date în anumite situatii/se introduc incorect sau apar erori în functionare.”

Potrivit caietului de sarcini, autoritatea contractantă a stabilit că „O problema cu nivel de gravitate 1 prezintă una sau mai multe din următoarele caracteristici:

- *Date corupte.*
- *O funcție esențială nu este disponibilă.*
- *Sistemul se blochează pe perioade nedefinite, determinând întârzieri inacceptabile sau nedefinite pentru resurse și răspunsuri.*
- *Sistemul se oprește cu erori și se oprește în mod repetat după încercările de a-l reporni.”*

Văzând că exemplele de scenarii evocate de vizează situații dintre cele prin care autoritatea contractantă a caracterizat problema cu nivel de gravitate 1, Consiliul stabilește că, prin acestea, societatea a adus informații în sprijinul justificării timpului ofertat de rezolvare a incidentelor cu nivel de prioritate CRITIC.

În aceste condiții, Consiliul reține caracterul nefondat al acestei contestații înaintate de

Luând în considerare aspectele de fapt și de drept evocate, în baza art. 26 alin. (6) din Legea nr. 101/2016 privind remediile și căile de atac în materie de atribuire a contractelor de achiziție publică, a contractelor sectoriale și a contractelor de concesiune de lucrări și concesiune de servicii, precum și pentru organizarea și funcționarea Consiliului Național de Soluționare a Contestațiilor, Consiliul urmează să respingă ca nefondată contestația depusă de

Față de cele reținute mai sus cu ocazia soluționării contestației, Consiliul stabilește că cele evocate în cererea de intervenție depusă sunt fondate, astfel încât Consiliul va admite respinge cererea de intervenție depusă de

Pentru aceste motive,
în baza legii și a mijloacelor de probă aflate la dosar,

CONSILIUL DECIDE:

Respinge ca nefondată contestația depusă deîn contradictoriu cu

Încuviințează în principiu și admite cererea de intervenție depusă de

Prezenta decizie este obligatorie pentru părți, în conformitate cu dispozițiile art. 28 alin. (1) din Legea nr. 101/2016.

Împotriva ei se poate formula plângere, în termen de 10 zile lucrătoare de la comunicare pentru părțile cauzei, respectiv de la data

luării la cunoștință de către alte persoane vătămate, în temeiul art. 29 din Legea nr. 101/2016.