



UNIUNEA EUROPEANĂ



Nr. 36/30.01.2018

**INVITAȚIE  
PENTRU DEPUNERE OFERTĂ  
ÎN VEDEREA CONTRACTĂRII PRIN ACHIZIȚIE DIRECTĂ A SERVICIILOR DE  
DEZVOLTARE SI GAZDUIRE PLATFORMA FACILITARE PROCES DEZVOLTARE  
ANTREPRENORIALA ÎN CADRUL PROIECTULUI "STARTUP PENTRU EXCELENTA"**

ASOCIAȚIA EXCELSIOR PENTRU EXCELENȚĂ ÎN EDUCAȚIE cu sediul în Municipiul Târgu Jiu, Str. Calea Severinului nr. 195A, județul Gorj, cod poștal 210204, România, email: [office@asociatiaexcelsior.ro](mailto:office@asociatiaexcelsior.ro) solicită oferte de preț pentru **servicii de dezvoltare si gazduire platforma facilitare proces dezvoltare antreprenoriala în cadrul proiectului "STARTUP PENTRU EXCELENTA"** proiect finanțat prin Fondul Social European – Programul Operațional Capital Uman, contract de finanțare nr. 54/2018, nr. POCU/82/3/7/104021, cod SMIS 104021

**Obiectul contractului:** Se vor achiziționa servicii dezvoltare si găzduire platforma facilitare proces dezvoltare antreprenoriala având ca scop facilitarea procesului de dezvoltare antreprenoriala prin constituirea unei comunități de antreprenori in care beneficiarii schemei de minimis sa aibă acces la o baza de date de cunoștințe (knowledgebase) si in care sa poată împărtăși experiențe, bune practici, probleme, sau partaja informații despre produse sau servicii proprii ce pot fi necesare altor antreprenori sau clienților acestora.

**Tipul și durata contractului:** contract de servicii, durata estimată 35 luni de la semnarea acestuia.

**Termen de livrare:** maxim 2 luni de la emiterea ordinului de începere.

**Plata serviciilor:** se face prin transfer bancar, după recepția serviciilor și primirea facturii, în termen de 30 zile

**Valoare estimata a contractului:** 125.000 lei fără TVA

**Procedura de atribuire a contractului:** achiziție directă conform Ordinului MFE nr. 1284/2016

**Modalitatea de atribuire:** contractul se va atribui ofertei cu prețul cel mai scăzut, în condițiile respectării cerințelor minimale solicitate

**Data și ora limită de transmitere a ofertelor:** 02.02.2018, ora 16:00

**Adresa la care se transmit ofertele:** Ofertele se depun fizic la sediul achizitorului din Municipiul Târgu Jiu, România, Str. Calea Severinului nr. 195A, județul Gorj, cod poștal 210204, România sau electronic la adresa de email: [achizitii@asociatiaexcelsior.ro](mailto:achizitii@asociatiaexcelsior.ro)





### Oferta va conține:

- a) Propunerea financiară - presupune prezentarea Formularului de Ofertă, care reprezintă elementul principal al propunerii financiare. Ofertă va conține și un preț total, cu și fără TVA, exprimat în lei. Prețul nu poate fi modificat. (Formular anexat)
- b) Propunerea tehnică care va conține detaliile tehnice, termene de livrare, precum și alte informații considerate relevante. Cerințele prevăzute în Caietul de sarcini sunt cerințe minime și obligatorii, ofertele care nu îndeplinesc aceste cerințe urmând a fi respinse ca neconforme.
- c) Declarație pe propria răspundere din care să rezulte că nu a încălcat prevederile referitoare la conflictul de interese, în conformitate cu prevederile art. 13-14 din OUG 66/2011 (Formular anexat)
- d) Certificat constatator emis de Oficiul Registrului Comerțului/autorizație de funcționare/alte echivalente care să dovedească forma de înregistrare și faptul că ofertantul are domeniul de activitate principal sau secundar înscris în certificatul ONRC (coduri CAEN autorizate) care corespunde prezentei proceduri.

NU se accepta oferte alternative la oferta de bază.

NU se accepta oferte întârziate.

Ofertă va fi considerată fermă și se va menține termen de 30 de zile de la ofertare.

Pentru mai multe detalii ne puteți contacta la adresa de e-mail [achizitii@asociatiaexcelsior.ro](mailto:achizitii@asociatiaexcelsior.ro).



Operator Economic

.....  
(denumirea)

### FORMULAR DE OFERTĂ (PROPUNERE FINANCIARA)

1. Examinând documentația de atribuire, subsemnații....., reprezentanți ai ofertantului \_\_\_\_\_ (denumirea/numele ofertantului), ne oferim ca, în conformitate cu prevederile și cerințele cuprinse în documentația mai sus menționată, să prestăm ..... (denumirea serviciilor) pentru suma de ..... lei plătită după recepția serviciilor, la care se adaugă TVA în valoare de ..... lei (suma în litere și în cifre) conform legii;

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

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

4. Precizăm ca:

nu depunem oferta alternativă.

depunem oferta alternativă.

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

.....  
(nume, prenume și semnătură),

în calitate de ..... legal autorizat să semnez oferta pentru și în numele  
..... (denumirea/numele operatorului economic)



## OFERTANT/OFERTANT ASOCIAT

.....

(denumirea/numele)

## DECLARAȚIE

privind neîncadrarea în situațiile prevăzute la art. 13 și 14 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 66/2011 privind prevenirea, constatarea și sancționarea neregulilor apărute în obținerea și utilizarea fondurilor europene și/sau a fondurilor publice naționale aferente acestora, cu modificările și completările ulterioare

Subsemnatul(a), ....., în calitate de ....., referitor la procedura ....., declar pe propria răspundere, sub sancțiunea falsului în declarații, așa cum este acesta prevăzut la art. 326 din Legea nr. 286/2009 privind Codul penal, cu modificările și completările ulterioare, că nu mă încadrez în ipotezele descrise la art. 13 și 14 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 66/2011 privind prevenirea, constatarea și sancționarea neregulilor apărute în obținerea și utilizarea fondurilor europene și/sau a fondurilor publice naționale aferente acestora, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 142/2012, cu modificările și completările ulterioare.

Subsemnatul(a), ....., declar că voi informa imediat ..... dacă vor interveni modificări în prezenta declarație.

De asemenea, declar că informațiile furnizate sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg că ..... are dreptul de a solicita, în scopul verificării și confirmării declarației, orice informații suplimentare.

Înțeleg că în cazul în care această declarație nu este conformă cu realitatea sunt pasibil de încălcarea prevederilor legislației penale privind falsul în declarații.

.....(numele și funcția persoanei autorizate)

..... (semnătura persoanei autorizate)



## SPECIFICAȚII TEHNICE

### 1 PREVEDERI GENERALE

Specificațiile tehnice fac parte integrantă din documentația pentru atribuirea contractului și constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează de către fiecare ofertant propunerea tehnică. **Cerințele impuse vor fi considerate ca fiind minimale.**

În acest sens orice ofertă prezentată, care se abate de la prevederile specificațiilor tehnice, va fi luată în considerare, dar numai în măsura în care propunerea tehnică presupune asigurarea unui nivel calitativ superior cerințelor minimale solicitate. **Ofertarea de servicii cu caracteristici tehnice inferioare celor prevăzute în caietul de sarcini va fi declarată ofertă neconformă și va fi respinsă.**

**NOTA: specificațiile tehnice sunt minimale și obligatorii**, iar specificațiile tehnice care indica o anumită origine, sursa, producție, un procedeu special, o marca de fabrica sau de comerț, un brevet de invenție, o licența de fabricație, sunt menționate doar pentru identificarea cu ușurință a tipului de produs și NU au ca efect favorizarea sau eliminarea anumitor operatori economici sau a anumitor produse. Aceste specificații vor fi considerate ca având mențiunea de «sau echivalent».

### 2 DESCRIEREA PROIECTULUI

Prezenta procedura de achiziție este demarata in contextul implementării la nivelul regiunii Sud-Vest Oltenia a proiectului "STARTUP PENTRU EXCELENȚĂ" finanțat in cadrul POCU/82/3/7/104021

#### **Obiectivul general al proiectului**

Obiectivul general al proiectului este atât susținerea, sprijinirea, încurajarea și dezvoltarea antreprenoriatului, prin îmbunătățirea și certificarea competențelor și aptitudinilor antreprenoriale a participanților, cât și creșterea gradului de ocupare în rândul a cel puțin 300 de persoane (șomeri, persoane inactive, persoane care au un loc de munca și vor să înființeze o afacere în scopul creării de noi locuri de munca), prin susținerea înființării, demarării, implementării, sprijinirii și monitorizării unui număr de 46 de afaceri cu profil nonagricol, în zonele urbane din Regiunea Sud-Vest Oltenia, prin care se vor asigura crearea unui număr minim de 92 noi locuri de munca sustenabile.

**Obiectivele specifice ale proiectului** sunt:

#### **Obiectiv specific 1:**

Dezvoltarea spiritului și a culturii antreprenoriale prin susținerea îmbunătățirii competențelor și aptitudinilor antreprenoriale pentru cel puțin 300 de persoane (șomeri, persoane inactive, persoane care au un loc de munca și vor să înființeze o afacere în scopul creării de noi locuri de munca) din Regiunea Sud-Vest Oltenia, precum și susținerea, evaluarea și selectarea unui număr de 46 de planuri de afaceri, facilitând accesul la participarea la stagii de practică din domeniul afacerilor selectate.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

### **Obiectiv specific 2:**

Creșterea accesului a 46 de persoane ale căror planuri de afaceri au fost selectate, la activități de susținere în implementarea planurilor de afaceri, la servicii personalizate ce vin în completarea cunoștințelor și a aptitudinilor, la servicii personalizate privind înființarea afacerilor și la activități de sprijinire cu scopul monitorizării afacerilor finanțate, asigurând crearea unui număr de 92 de noi locuri de muncă sustenabile.

### **Obiectiv specific 3:**

Creșterea gradului de exploatare și dezvoltare a celor 46 de idei de afaceri, prin asigurarea unui mecanism profesionist și personalizat de monitorizare a activității de sustenabilitate a afacerilor finanțate, asigurând menținerea și dezvoltarea celor 92 de noi locuri de muncă create

## **3 DESCRIEREA ACHIZIȚIEI**

Obiectul contractului îl reprezintă achiziția serviciilor de dezvoltare și găzduire platforma facilitare proces dezvoltare antreprenorială având ca scop facilitarea procesului de dezvoltare antreprenorială prin constituirea unei comunități de antreprenori în care beneficiarii schemei de minimis să aibă acces la o bază de date de cunoștințe (knowledgebase) și în care să poată împărtăși experiențe, bune practici, probleme, sau partaja informații despre produse sau servicii proprii ce pot fi necesare altor antreprenori sau clienților acestora.

## **4 PLATFORMA ANTREPRENORIALĂ**

Sistemul oferit trebuie să fie construit pe o platformă modernă, flexibilă și deschisă cu posibilități de adaptare la noi cerințe și funcționalități, integrabilă cu alte sisteme informatice. Soluția rezultată trebuie să fie implementată prin personalizarea și configurarea unei platforme mature.

Sistemul rezultat trebuie să respecte atât procesele și fluxurile de business generale prezentate în caietul de sarcini cât și cerințele specifice de implementare ce vor reieși din procesul de analiză și proiectare.

### **4.1 Cerințe tehnice și funcționale**

- Sistemul propus trebuie să fie independent de sistemul de operare și baza de date. Oferta va preciza sistemele de operare și baze de date suportate.
- Sistemul trebuie să ofere acces securizat la informații prin intermediul unui sistem complet de roluri și permisiuni, configurabile din interfața de administrare. Sistemul trebuie să permită înregistrarea și autentificarea minim prin nume de utilizator și parolă. În funcție de rolul utilizatorului și etapa de proiect sistemul trebuie să permită afișarea doar a informațiilor relevante la momentul respectiv.
- Sistemul propus trebuie să fie accesibil prin Internet, utilizând un browser web standard, fără a fi nevoie de instalarea unui soft adițional sau a unei extensii de browser.
- Sistemul trebuie să aibă o interfață accesibilă atât utilizând un browser desktop cât și dispozitivele mobile precum telefoanele sau tabletele. Atunci când sistemul este accesat de pe un dispozitiv mobil interfața trebuie să fie adaptată pentru utilizarea cu ajutorul unui

dispozitiv mobil. Nu se accepta utilizarea interfeței desktop la dimensiuni mult mai mici din cauza problemelor de lizibilitate pe dispozitive cu ecran mic.

- Sistemul trebuie sa suporte un număr de utilizatori simultani cel puțin egal cu numărul de candidați estimat - 350, fără degradarea performantei.
- Sistemul trebuie sa răspundă rapid, fără întârziere in afișarea paginilor. Pentru toate operațiunile de citire (non-tranzacționale), durata de așteptare nu trebuie sa depășească 3 secunde. Pentru operațiunile de scriere sau încărcare de fișiere, in cazul in care operațiunea este îndelungata, sistemul trebuie sa afișeze progresul salvării sau încărcării fișierelor.
- Sistemul trebuie sa poată stoca in integralitate datele ce vor fi colectate atât in timpul procesului de selecție a cursanților cat si cele colectate pe parcursul sesiunilor de instruire si a derulării selecției si monitorizării planurilor de afaceri. Oferta va include spațiul alocat si modalitatea de calcul avuta in vedere de Ofertant in baza cerințelor funcționale ale prezentului caiet de sarcini.
- Pentru datele stocate in sistem trebuie sa existe copii de siguranță zilnice (pentru o săptămână), săptămânale (pentru o luna) si lunare (pe toata durata proiectului) într-o locație fizica distincta decât cea folosita pentru găzduirea sistemului. Ofertantul trebuie sa specifice modalitatea de îndeplinire a cerinței.
- Comunicarea cu sistemul trebuie sa fie efectuata securizat, prin protocol HTTPS, utilizând un certificat SSL atât pentru zona de publicare si interacțiune cu cursanții cat si pentru zona de administrare.
- Sistemul trebuie sa includă funcționalități pentru toate grupurile de utilizatori: vizitatori, participanți, antreprenori si administratori de date.
- Zonele funcționale trebuie sa fie consistente vizual, prezentând aceeași identitate vizuala, diferența constând in includerea doar a funcționalităților necesare pentru fiecare grup de utilizatori.
- Sistemul trebuie sa includă funcționalități de colectare si publicare a datelor, in format analitic (formulare de date), statistic (sub forma tabelelor, graficelor si hărților) si editorial (pagini si articole).
- Sistemul trebuie sa ofere suport pentru stocarea, gestionarea si utilizarea cel puțin a următoarelor nomenclatoare ce vor fi folosite in formulare:
  - Tari
  - Județe
  - Localități (SIRUTA)
  - COR
  - Sex
  - Educație
  - Status pe piața muncii
  - Clasificare grupuri vulnerabile
  - Experiența antreprenoriala, etc.
- Sistemul trebuie sa permită definirea de noi nomenclatoare direct din interfața pentru toate tipurile de date

- Sistemul trebuie să includă o zonă de prezentare și interacțiune cu membrii grupului țintă, care să furnizeze informații relevante pentru fiecare etapă de derulare a proiectului: selecție, formare, comunitate antreprenorială
- Sistemul trebuie:
  - să permită publicarea de calendare de evenimente publice și private cu privire la derularea proiectului, în special a programului de formare.
  - să permită completarea de către utilizatorii conectați a formularelor publicate de către administratori pe baza drepturilor lor
- Formularele de colectare a informațiilor trebuie să fie dinamice, configurabile din interfața sistemului. Datele colectate de la utilizatori vor fi salvate în tabelele de date aferente fiecărui formular, ce pot fi accesate de către administratori. După completarea unui formular, la o vizită ulterioară, datele introduse în formular vor fi disponibile pentru modificare și se vor păstra toate versiunile completate a unui formular
- Formularele trebuie să poată colecta câmpuri cu (cel puțin) următoarele tipuri de date: text scurt (o linie), text extins (mai multe linii), text formatat (rich text), număr, dată, selecție din listă, email, adresa Internet (link), selecție din alt tabel de date (nomenclator), încărcare fișier, încărcare poză.
- Sistemul trebuie să ofere suport pentru discuții/comentarii (tip forum).
- Sistemul trebuie să permită importul și exportul din/in fișiere în format tabelar (Excel sau CSV).
- Sistemul trebuie să atenționeze utilizatorul dacă un câmp dintr-un formular este necesar (stabilit așa de către administrator) sau dacă valoarea nu este validă pentru acel câmp.

Sistemul trebuie să permită implementarea următoarelor procese de business. Modalitatea de implementare, interfețele și caracteristicile datelor, interacțiunea între module și datele schimbate între acestea, precum și orice alte detalii necesare vor fi stabilite în etapa de analiză.

Sistemul trebuie să permită realizarea următoarelor activități suport:

- Înscriserea persoanelor doritoare în program prin completarea profilului (minim informațiile din Manualul Beneficiarului POCU: [http://www.fonduri-ue.ro/images/files/programe/CU/POCU-2014/2017/25.08/Manualul\\_Beneficiarului\\_FINAL\\_august\\_2017.pdf](http://www.fonduri-ue.ro/images/files/programe/CU/POCU-2014/2017/25.08/Manualul_Beneficiarului_FINAL_august_2017.pdf)):
  - informații demografice, educație, experiența profesională, încadrarea într-un grup vulnerabil, experiența antreprenorială, scrisoare de intenție, etc. și acordare de punctaj în funcție de datele completate conform algoritmului Metodologiei de selecție pusă la dispoziție de Achizitor;
  - generarea declarațiilor necesare pentru încadrarea în grupul țintă al proiectului conform Metodologiei de selecție pusă la dispoziție de Achizitor;
- Utilizatorii se vor putea înscrie on-line prin completarea informațiilor din profil și atasarea documentelor solicitate prin Metodologia de selecție. Sistemul va permite inspecția vizuală a listei de candidați pentru a determina care dintre aceștia au completat diverși pași ai procesului de înregistrare.



- Administratorul va putea vizualiza profilul utilizatorului inregistrat si documentele atasate si va putea marca utilizatorul ca eligibil/respins/incomplet. Sistemul va notifica utilizatorul cu privire la evaluare si statusul acesteia.
- Informatiile privind utilizatorii vor fi afisate sub forma de lista, cu posibilitatea de sortare si filtrare dupa campurile relevante;
- Verificarea unicitatii persoanei inscrise in cadrul grupului tinta inaintea salvarii inregistrarii in baza de date. Verificarea se va face pe baza CNP-ului, cu posibilitatea de a adauga manual exceptii.
- Managementul grupelor de cursanti pentru cursurile de formare din proiect si generarea documentelor suport pentru fiecare curs in parte – alocarea utilizatorilor in grupe, alocarea instructorului si introducerea planului de instruire pentru fiecare grupa: date si ore programate, locatie. Cursatii vor putea consulta planul de instruire pentru grupa la care sunt alocati.
- Generarea diferitelor tipuri de rapoarte necesare demonstrarii indeplinirii indicatorilor declarati in cadrul proiectului in forma solicitata de Beneficiar;
- Atasarea documentelor scanate profilului persoanei sau grupelor de instruire. Solutia nu va limita numarul sau tipul documentelor asociate profilului.
- Formatorii vor avea posibilitatea de completa manual in cadrul sistemului informatii privind prezenta participantilor la sesiunile de instruire pentru fiecare din zilele in care sunt planificate (ex. prezent, absent motivat, absent nemotivat);
- Fiecare formator va avea posibilitatea de a administra doar sesiunile pentru care a fost asociat.
- Afisarea sub forma unui tablou de bord care prezinta centralizat informatii privind persoanele inscrise la programul de formare si participarea acestora la program;
- Transmiterea de notificari privind desfasurarea sesiunilor (tip reminder) pe adresa de email din profil pentru persoanele inscrise la programul de formare si pentru formatori.
- Definirea unui flux de desfasurare concursuri de planuri de afaceri conform Metodologiei specifice furnizate de Beneficiar prin incarcarea de documente si si completarea de sabloane ce necesare in pregatirea planului de afaceri
- Posibilitatea completarii on-line a sectiunilor planului de afaceri : sectiuni de tip text, selectare din lista, bifare de optiuni, atasare documente support, etc. conform Metodologiei furnizate de Beneficiar. Completarea planului de afaceri se va realiza secvential, trecerea intre sectiunile planului fiind posibila doar dupa completarea integrala a sectiunii curente. Sistemul va permite alocarea unui/sau mai multi evaluator(i) pentru evaluarea fiecarui plan de afaceri deus.
- Posibilitatea notarii planului de afaceri in functie de selectiile utilizatorului in baza algoritmului furnizat de Beneficiar precum si posibilitatea programarii si desfasurarii unui interviu on-line prin video-conferinta si atasarea inregistrarii acestuia la planul de afaceri
- Notificarea evaluatorului atunci cand un candidat finalizeaza toate sectiunile si transmite spre evaluare un plan de afaceri

- Notificarea candidatului cu privire la statusul planului de afaceri transmis: în evaluare/acceptat / incomplet/respins și modificările ce trebuie aduse în caz de incomplet/respins.

Sistemul trebuie să asigure funcționalitățile necesare realizării comunității antreprenoriale StartupExcel precum și sprijinirii antreprenorilor înscrși (minim cele 46 de afaceri finanțate prin proiect) în derularea și creșterea afacerilor proprii, astfel:

- Să permită comunicarea continuă între utilizatorii platformei: mentori, antreprenori prin intermediul forumului și mesajelor
- Să permită facilitarea procesului de dezvoltare antreprenorială prin constituirea unei comunități de antreprenori: fiecare antreprenor să își poată realiza un profil (personal și al companiei) în baza unei structuri predefinite în sistem. Structura va fi furnizată de Beneficiar
- Să permită realizarea unei baze de cunoștințe, accesibilă conform drepturilor de acces configurate, care să cuprindă: materiale suport antreprenorial, informații/legături utile, bune practici (partajate de antreprenori), alte resurse relevante. Baza de cunoștințe trebuie să poată fi alimentată de utilizatori în baza drepturilor de acces
- Materialele încărcate în baza de cunoștințe vor fi structurate pe categorii și vor deveni publice doar după validarea lor de către un administrator din partea Beneficiarului. Sistemul va oferi un mecanism de notificare a administratorului cu privire la adăugarea unui nou material în vederea aprobării și publicării acestuia
- Sistemul trebuie să permită adăugarea de comentarii și evaluarea utilității diferitelor materiale disponibile în baza de cunoștințe
- Sistemul trebuie să le permită antreprenorilor înregistrați să contacteze alți antreprenori în vederea transmiterii de oferte/solicitării de oferte de produse/servicii disponibile în profilul companiilor respective
- Sistemul trebuie să permită evaluarea serviciilor/produselor propuse de un antreprenor (doar de către utilizatorii conectați)
- Sistemul trebuie să ofere posibilitatea de monitorizare a afacerilor și avertizarea cu privire la depășirea indicatorilor stabiliți (termene de raportare de exemplu)
- Sistemul trebuie să permită înscrierea de noi antreprenori/entități, completarea profilului acestora, personal sau organizațional, fără a fi necesară completarea formularului de înregistrare conform Manualului Beneficiarului POCU oricând pe durata derulării contractului și ulterior acestuia. Sistemul nu trebuie să limiteze numărul de utilizatori/entități înregistrate sau care pot accesa/contribui la creșterea comunității antreprenoriale.

Sistemul trebuie să fie pus la dispoziție, în integralitatea lui, pe o perioadă de 35 luni. Sarcina găzduirii și întreținerii sistemului cade în sarcina Prestatorului inclusiv asigurarea accesului optim pentru grupul țintă estimat. Oferta va include caracteristicile mediului (inclusiv localizarea) ce va găzdui sistemul și modalitatea în care acesta a fost dimensionat.



## 5 CERINTE PRIVIND SERVICIILE

### 5.1 Management de proiect

Ofertantul trebuie sa desfășoare activitățile conform unui cadru de management de proiect. Respectivul cadru de management de proiect trebuie sa fie recunoscut internațional de către organisme profesionale specifice de Project Management.

In cadrul propunerii tehnice trebuie ca ofertantul sa descrie propria metodologie de proiect pe care intenționează sa o utilizeze pe parcursul implementării proiectului.

Se va prezenta atât planul de proiect, cat si graficul detaliat de îndeplinire al activităților de implementare, avute in vedere pentru prestarea serviciilor pe toata durata contractului.

Actualizarea si modificarea graficului de îndeplinire al activităților se va realiza numai cu consultarea si acordul scris al beneficiarului.

Planul de proiect prezentat trebuie sa includă cel puțin:

- toate activitățile necesare pentru implementarea cu succes a proiectului, inclusiv dependentele dintre acestea, respectiv rezultatele acestora;
- activitățile trebuie prezentate sub forma etapizata și sa se înscrie in constrângerile de timp ale proiectului;
- fazele/subfazele de baza de realizare a activităților, evidențiind-se reperele de referință (milestones);
- distribuția resurselor pe activități care trebuie sa conveargă la obiectivele proiectului.

După semnarea proiectului, în perioada de început a proiectului, exista posibilitatea modificării planului de proiect doar in urma primirii acordului de la Beneficiar.

Activitatea de implementarea a sistemului trebuie sa includă cel puțin următoarele etape:

- Analiza;
- Personalizare si configurare;
- Implementare (deployment);
- Testare și teste de acceptanta;
- Intrarea in producție.

Ofertantul trebuie sa includă in planul de proiect prezentat cel puțin activitățile enumerate mai sus.

Ofertantul trebuie sa analizeze in detaliu documentația de atribuire, sa înțeleagă gradul de complexitate și importanta a proiectului și, in consecință, sa se asigure ca a dimensionat corect echipa propusa, respectiv a alocat corespunzător resursele pe activități, asigurând astfel un număr suficient zile-om ce trebuie prestate de către echipa de proiect in vederea implementării cu succes a proiectului. In vederea atingerii obiectivelor proiectului, prestatorul poate suplimenta numărul de resurse alocat activităților pe perioada derulării proiectului.

Pentru a asigura vizibilitate cat mai rapid asupra soluției si pentru a permite Beneficiarului monitorizarea și controlul eficient asupra modului de derulare a proiectului, abordarea de implementare trebuie sa fie una iterativa, bazata pe feedback și ajustare din mers a soluției tehnice.

## 5.2 Analiza

Rolul principal al fazei de analiza este de a înțelege corect nevoile utilizatorilor înainte de implementarea unui sistem care sa le îndeplinească.

În vederea implementării sistemului, Prestatorul va trebui să execute activități de analiza care să asigure premisele unei implementări eficiente. Informațiile care stau la baza procesului de analiza sunt:

- Contractul, pentru termene și condiții;
- Caietul de sarcini și propunerea tehnică, pentru aria de acoperire a proiectului;
- Cerințele clientului colectate și evaluate în timpul acestei faze.

Beneficiarul va acorda tot sprijinul necesar pentru înțelegerea cât mai bună și completă a contextului în care va fi implementat sistemul.

Propunerea tehnică trebuie să cuprindă următoarele:

- metodologia detaliată pentru derularea activităților de analiza în cadrul propriei organizații.

Analiza se va efectua după caz la sediul Beneficiarului sau la Prestator și va avea ca finalitate un pachet de specificații funcționale acordat de comun acord cu acesta.

Serviciile de analiza vor acoperi cel puțin următoarele aspecte:

- Identificarea nevoilor și neajunsurilor din cadrul sistemului existent pe care Beneficiarul dorește să le rezolve prin realizarea acestui proiect. Prin aceasta se va avea în vedere înțelegerea în detaliu a obiectivelor generale și specifice ale proiectului;
- Definirea cerințelor informaționale sistem ca urmare a analizei

În cadrul acestei etape se vor analiza sursele de date, modalitatea de agregare a acestora, frecvența raportărilor și generării statisticilor.

La realizarea imaginii viitorului sistem, se vor avea în vedere sistemele informatice existente: platforma e-learning implementată în cadrul proiectului Diaspora Întreprinzătoare (pentru detalii a se vedea invitația de participare nr. 297984/26.10.2017, publicată pe [www.e-licitatie.ro](http://www.e-licitatie.ro)). Se va avea în vedere posibilitatea oferirii accesului utilizatorilor platformei de sprijin antreprenorial la materialele suport de curs disponibile în platforma e-learning menționată, prin integrare automată între cele 2 sisteme.

## 5.3 Personalizare și configurare

Se vor derula activități de personalizare, configurare a soluției propuse, a modulelor componente și testarea internă a acestora.

În cadrul propunerii tehnice ofertantul trebuie să prezinte:

- metodologia detaliată în baza căreia vor fi desfășurate activitățile de personalizare/configurare și testare internă, demonstrând integrarea acestor proceduri cu procedurile de analiza;



#### 5.4 Implementare (deployment)

Activitățile de implementare (deployment) sunt activitățile necesare pentru a face sistemul gata de folosire de către utilizatori.

În cadrul propunerii tehnice ofertantul trebuie să prezinte:

- metodologia detaliată în baza căreia vor fi desfășurate activitățile de implementare (deployment) demonstrând integrarea acestor proceduri cu procedurile referitoare la personalizare/configurare și testare internă.

#### 5.5 Testarea și testele de acceptanță

În cadrul propunerii tehnice ofertantul trebuie să prezinte:

- modalitatea în care va realiza testarea sistemului informatic și testele de acceptanță specifice.
- metodologia de testare după care se vor realiza activitățile de testare în timpul desfășurării proiectului.

Beneficiarul (cu asistența Prestatorului) va rula toate scenariile pentru testele de acceptanță ale sistemului. Testele de acceptanță se vor derula în conformitate cu Planul de Teste realizat de Prestator și aprobat de Beneficiar, plan care va fi în concordanță cu întregul ciclu de realizare al proiectului: etape de testare distribuite pe iterații, seturi de funcționalități sau alte tipuri de teste.

Planul de testare pentru acceptanță va cuprinde toate testele necesare pentru a demonstra acoperirea în întregime a cerințelor din prezentul caiet de sarcini. Astfel, se va avea în vedere faptul că sistemul funcționează corect din punct de vedere al respectării cerințelor, consistenței datelor, al constrângerilor de timp, al validărilor de date și al gestiunii erorilor, inclusiv pentru funcționalitățile existente care au fost extinse sau modificate. Criteriul de succes – sistemul trece toate testele definite în planul de testare aprobat împreună cu Beneficiarul.

#### 5.6 Intrarea în producție

Planul prezentat trebuie să țină cont de legăturile logice între subsisteme astfel încât să se asigure o trecere în producție coerentă și cu impact minim asupra activităților zilnice a angajaților Beneficiarului.

Prestatorul va asigura găzduirea platformei pe o perioadă de 35 de luni cu asigurarea condițiilor tehnice optime pentru accesul unui număr de minim 350 de utilizatori simultan. Oferta va include specificațiile tehnice și arhitectura propusă pentru găzduirea platformei precum și performanțele asigurate și modalitatea de calcul a acestora.

#### 5.7 Echipa de proiect

Pentru efectuarea și ducerea la bun sfârșit a serviciilor incluse în cadrul proiectului Ofertantul va include în Propunerea tehnică structura propusă pentru echipa de proiect precum și atribuțiile experților propuși pentru fiecare poziție - experți - cheie ce răspund de realizarea efectivă a



UNIUNEA EUROPEANĂ



proceselor de execuție aferente implementării contractului au rol cheie în activitățile principale ale contractului.

Prestatorul, în desfășurarea activității sale, este obligat să respecte legislația specifică privind protecția muncii. Informații detaliate privind reglementările care sunt în vigoare la nivel național și se referă la condițiile de muncă și protecția muncii, securității și sănătății în muncă, se pot obține de la Inspekția Muncii.

### 5.8 Documentarea sistemului

Prestatorul va furniza toate licențele/produsele necesare bunei funcționări a sistemului.

Prestatorul va pune la dispoziția Beneficiarului manuale de utilizare a sistemului informatic, manuale de instalare, administrare și configurare.

Aceste manuale vor fi disponibile în formă electronică în cadrul sistemului. Manualele de utilizare trebuie să fie disponibile în limba română, iar cele de instalare și administrare pot fi disponibile în română sau în engleză.

### 5.9 Instruire utilizatori

Pentru punerea în funcțiune și exploatarea sistemului se are în vedere instruirea utilizatorilor acestuia. Programele de instruire cuprind administrarea platformei și operarea acesteia.

Oferta va include programul de formare propus pentru fiecare categorie de utilizatori precum și curricula de instruire propusă. Programul de formare va viza minim 10 utilizatori.

### 5.10 Asistența tehnică și suport

Serviciile de garanție și suport trebuie asigurate pe o perioadă de minim 35 de luni.

Serviciile de suport trebuie să asigure:

Activități continue de suport nivel 1 și 2, realizate pe întreaga perioadă de derulare a proiectului;

Activități ocazionale, realizate când este necesar pentru buna funcționare a sistemului.

Obiectivele activității de suport:

- Asigurarea nivelurilor 1 și 2 de suport tehnic;
- Preluarea pro activă și asumarea responsabilității pentru problemele semnalate în cererile de suport;
- Asigurarea respectării SLA-ului (timp de răspuns și timp de remediere);

De asemenea, echipa de suport tehnic va realiza următoarele activități continue pentru oferirea suportului tehnic nivel 1 și 2:

- Răspunde apelurilor (telefonice sau email-urilor) într-o manieră pozitivă și profesionistă;
- Verifică fiecare cerere a clientului conform cu contractul de suport încheiat;
- Asigura că toate apelurile sunt tratate în mod eficient și cu promptitudine, în conformitate cu SLA;
- Obținere informații necesare tratării cererii de suport, atunci când este cazul;
- Obține acordul clientului pentru scopul problemei și rezoluția ei;

- Analizează cererea de asistență solicitată;
- Furnizează soluții alternative pentru probleme pentru a reduce la minimum impactul problemelor, atunci când acest lucru este adecvat;
- Îndrumă clientul pentru a urma fluxurile și instrucțiunile corecte de lucru, în vederea soluționării problemelor apărute la client;
- Îndrumă clientul în configurarea aplicațiilor pentru o personalizare adecvată clientului a aplicației;
- Îndrumă clientul și execută activități de mentenanță (backup-uri, verificări);
- Actualizarea regulată a clienților cu privire la starea cererilor lor;
- Monitorizează toate cererile clientului;
- Realizează rapoarte periodice cu privire la problemele apărute la client și statusul lor;
- Se întâlnește cu clientul și discută cu el eventualele greutăți în utilizarea soluțiilor;
- Ia deciziile cele mai bune pentru organizație și pentru client în ceea ce privește proiectele în suport;
- Corectează problemele clientului utilizând aplicațiile (cu sau fără drepturi de administrare), fără a afecta logica datelor înregistrate;
- Planifică operațiile de suport și monitorizează desfășurarea;
- Instalează și configurează soluțiile pe stațiile de lucru și servere;
- Menține legătura în permanență cu clientul. Ține clientul la curent cu stadiul fiecărei probleme;
- Asigura ca apelurile sunt actualizate în mod regulat cu acțiunile întreprinse.

Supportul tehnic trebuie de asemenea să conțină și activități proactive, reactive și ocazionale.

Nivel de severitate	Descriere	Timp de răspuns	Timp maxim pentru soluția provizorie	Timp maxim pentru remediere
Critica	Sistem total nefuncțional	Maxim 1 ora în timpul programului de lucru. Maxim 12 de ore în afara programului de lucru.	4 ore	8 ore
Mare	Eroare ce afectează majoritatea funcționalităților sistemului	Maxim 2 ore în timpul programului de lucru. Maxim 24 de ore în afara programului de lucru.	8 ore	12 ore
Mediu	Eroare apărută la o funcție, proces sau componentă, sistem parțial nefuncțional.	Maxim 4 ore în timpul programului de lucru.	24 ore	48 ore
Minor	Eroare care afectează o funcție sau un proces, dar funcționarea întregului sistem nu este afectată semnificativ	Maxim o zi în timpul programului de lucru.	3 zile	5 zile

- Program de lucru este de luni pana vineri intre orele 8-18

Definirea timpilor de răspuns și remediere

Timpii de răspuns și remediere sunt definiți astfel:

- Timpul de Răspuns – timpul in care Prestatorul va transmite confirmarea primirii notificării și înregistrarea apelului Beneficiarului;
- Timpul pentru soluția provizorie – timpul necesar pana când Prestatorul transmite pașii de implementare soluție provizorie sau implementează soluția provizorie;
- Timpul de remediere, soluție finală – timpul necesar pana când Prestatorul transmite pașii de implementare soluție finala sau implementează soluția finala sau, in cazul necesității modificării aplicației, pana când Prestatorul transmite și agreează cu Beneficiarul planul de realizare a modificării într-o versiune ulterioara.

Depășirile timpilor de răspuns/soluție provizorie/remediere, respectiv penalizările, sunt cuantificate in puncte de penalizare, acordate pe grade diferite de criticitate, conform tabelului următor:

Categorie	Punctaj penalizare
<i>Critic</i>	1h depășire=5 puncte penalizare
<i>Major</i>	1h depășire=4 puncte penalizare
<i>Mediu</i>	1h depășire=2 puncte penalizare
<i>Minor</i>	1h depășire=1 puncte penalizare

- Se considera **depasire** orice depasire a timpilor de raspuns, pe fiecare componenta de timp (Timp de raspuns, Timp solutie provizorie, Termen de remediere). Depășirile se vor calcula la orele din programul de lucru
- Un punct de penalizare valoreaza 1% din valoarea contractului. Quantumul penalităților astfel calculate nu poate depăși valoarea la care acestea se calculează
- Nefuncționarea sistemului pentru o perioada mai mare de 72 de ore din vina exclusiva a Prestatorului cauzata de nerespectarea SLA da dreptul Beneficiarului la rezilierea Contractului fără intervenția instanței sau alte formalități, cu plata de daune interese.

## 6 GRAFIC SI TERMENE DE LIVRARE

Serviciile de personalizare/configurare se vor presta pe o durata de maxim 2 luni, începând de la data emiterii ordinului de începere, cu realizarea tuturor activităților solicitate in termenul alocat.

La finalul contractului (35 luni), prestatorul va transfera achizitorului baza de date și ultima versiune a aplicației și o va instala și configura pe serverele puse la dispoziție de achizitor.

Oferta va include graficul de implementare propus de Ofertat.