APROBAT,
Reprezentant legal
Viorica Țîmbalari
Președinte "AO HELP"

CAIET DE SARCINI

Servicii de dezvoltare aplicație web (platforma online)
în cadrul proiectului
"Women leaders of today Peace of tomorrow"

Caietul de sarcini face parte integrantă din documentaţia pentru elaborarea şi prezentarea ofertei şi constituie ansamblul cerinţelor pe baza cărora se elaborează de către fiecare ofertant propunerea tehnică.

Caietul de sarcini conţine, în mod obligatoriu, specificaţii tehnice.

În acest sens orice ofertă prezentată va fi luată în considerare, dar numai în măsura în care propunerea tehnică se înscrie în limitele cerinţelor din Caietul de sarcini. Ofertarea de servicii cu caracteristici tehnice care nu răspund caracteristicilor tehnice prevăzute în Caietul de sarcini atrage respingerea ofertei, ca neconforma.

Prezenta procedura de achizitie publica se realizeaza în cadrul proiectului *"Women leaders of today Peace of tomorrow"*, proiect implementat in parteneriat de către următoarele entități juridice:

1. ASOCIATIA OBSTEASCA HELP, in calitate de Lider
2. ASOCIATIA INNOVATRIUM, in calitate de Partener

Denumire Autoritate contractantă: **ASOCIATIA OBSTEASCA HELP**, cu sediul în Chişinău telefon/fax: 061112111 poştă electronică: inohelp23@gmail.com

I . INFORMAȚII GENERALE DESPRE PROIECT:

1. **Denumirea proiectului în cadrul cărora vor fi prestate serviciile**: "Women leaders of today Peace of tomorrow";
2. **Perioada totala de implementare a proiectului**: 12 luni, respectiv între data 01.01.2023 si data 31.12.2023;
3. **Sursa de finantare**: Women's Peace and Humanitarian Fund (WPHF), apel de proiecte Ukraine Regional Response, Programmatic Funding: Stream 2
4. **Scopul proiectului:** este de a ajuta și de a implica refugiatele din Ucraina și comunitățile gazdă în viața economică, socială și politică a Republicii Moldova, facilitând accesul la informații relevante, crearea de rețele și dezvoltarea afacerilor pe teritoriul Republicii Moldova.

II. OBIECTUL CONTRACTULUI DE ACHIZITIE PUBLICA

Obiectul contractului de achizitie publica il reprezinta prestarea **Serviciilor de dezvoltare platforma online in cadrul proiectului *"Women leaders of today Peace of tomorrow".***

Scopul aplicatiei web (Platformei online)

…….

Roluri/nivele de acces în cadrul aplicației/soft-ului

Aplicatia web (platforma online) va permite crearea de conturi pentru utilizatori (un numar nelimitat de conturi) si controlul asupra drepturilor de utilizare a aplicației/soft-ului prin atribuirea de roluri, nivele de acces și restricții. Conturile de utilizator vor fi distribuite pe următoarele nivele de acces, cu permisiuni diferite:

- **Beneficiar/Utilizator (membru grup tinta)**: are acces la datele aferente propriului profil, la paginile cu informații și servicii ale platformei.
- **Profesionist/Utilizator (experti):** are acces la datele aferente propriului profil, poate sa completeze informații cu privire la serviciile oferite, poate sa publice articole, sa initieze cursuri, evenimente, să aibă acces la alte informații relevante adaugate pe platforma.
- **Administrator:** are acces limitat la datele aferente profilelor individuale si de profesionist alocate. Poate sa completeze informații, sa urce documente etc. in sectiunile allocate. Are acces la bazele de date si la functionalitatile aplicatiei/soft-ului alocate de catre Super-Administrator.
- **Super-Administrator:** are acces la toate datele aferente profilelor individuale si de profesionist create. Poate sa completeze informatii, sa urce documente etc. Are acces la bazele de date si la toate functionalitatile aplicatiei/soft-ului. Acesta va fi notificat in momentul in care utilizatorii din grupul tinta sau specialistii adauga, modifica sau sterg informatii din sectiunile aferente acestora. Notificarile se vor putea stoca in mod centralizat pentru analiza.

Servicii solicitate:

1. Asigurare Design grafic:

- Identitate grafica a platformei online;

- Interfata grafica pentru toate paginile necesare pentru Platforma web;

2. Pregatirea mediului de producție

3. Dezvoltare pe partea de server

- Backend + API

- Zona de administrare

4. Dezvoltare pe partea de client

-Web application (Frontend)

Identitatea grafica a aplicatiei web (platformei online)

Prestatorul va propune identitatea grafica a platformei (toate paginile necesare pentru Platforma web), incluzand logo, banner, fonturi, culori, interactiunea cu utilizatorul (UX Design). Acesta va propune mai multe variante iar varianta finala va fi selectata / agreata impreuna cu Achizitorul.

Functionalitatile aplicatiei web (Platformei online)

Aplicatia web (platforma online) va avea urmatoarele functionalitati:

1. **Logare**
2. **Onboarding**
3. **Acasa/ Landing page**
4. **Despre**
5. **Informații**
6. **Forum**
7. **Grupuri**
8. **Servicii**
9. **Cursuri**
10. **Abonamente**
11. **Profilul meu**
12. **Contact**
13. **Setari**
14. **Terms and Conditions**
15. **Privacy Policy**
16. **FAQ?**
17. **Chat**
18. **Profile utilizatori**

Vom detalia cele de mai sus în continuare.

1. Logare

Utilizatorii se vor putea loga in platforma folosind următoarele metode:

- E-mail
- Logare cu Google
- Logare cu Apple (pe iPhone)(opțional)
- Logare cu Facebook

De asemenea, utilizatorii isi vor putea reseta parola sau se vor putea inregistra. Platforma va putea fi folosita si fara a fi nevoiti utilizatorii sa se logheze.

Va existat un sistem de inregistrare a actiunilor tuturor utilizatorilor autentificati in cadrul platformei/aplicatiei, accesibile din interfata de administrare (dincolo de jurnalele/logs implicite de pe server), care va putea fi folosit in scop de diagnoza, statistici, rezolvare de dispute, etc.

2. Onboarding

Utilizatorii vor alege orasul din care sunt si orasul despre care cauta informatii

- “Din ce oraș ești?”
- “Despre ce oraș vrei să găsești informații?”

Selectare “In care din cazuri te incadrezi cel mai bine”

- Am trăit în străinătate
- Trăiesc în străinătate

Ce limbi vorbești?

- Romana
- Engleza
- Germana
- Etc

Care sunt interesele tale?
- Va urma o lista de topic-uri din “Forum”, “Grupuri”, “Informații”, etc

În funcție de răspunsurile oferite utilizatorii vor primi recomandări de informații si comunități (ex. “Elveția”, “Zurich”, “Working in Zurich”).

Întrebările vor putea fi modificate de către super-administrator.

3. Acasa/ Landing page

Acasa

În această secțiune, utilizatorul va putea vedea un newsfeed cu interesele lui, discuțiile de pe grupurile la care a aderat, evenimente recomandate.La click pe aceste postări, va fi redirecționat spre pagina dedicata (ex. Grupuri, Informatii, Forum).

Această pagină va apărea ca default pentru oamenii logați, fiind personalizată în funcție de onboarding și preferințe.

Landing page

Va avea următoarea structură:
- Meniu cu pagini
- Slogan/ Descriere scurta/ Call to action
- Testimoniale
- Descriere pagini si shortcut catre ele

Landing page-ul va fi default pentru oamenii nelogati. Odată logați, prima pagină va fi cea de “Acasa”

4. Despre
Pagina cu informații despre cum a pornit pagina si care e scopul ei si alte informatii

5. Informații
În această secțiune, utilizatorul va putea vedea toate informațiile generale referitoare la țara/ orasul în care se află (ex. Relocation Package FAQ). Va exista un Searchbar cu cuvinte cheie.

Se va putea filtra cautarea in funcție de diverse categorii: Angajare, Cazare, Asigurări, Legal, Timp liber, etc. Vor apărea cartonase cu titlu si preview din articolele disponibile pentru categoria selectată. La click pe cartonaș se vor afișa articolele întregi și se vor putea face comentarii de către utilizatorii sau specialiștii logati.

6. Forum
In aceasta sectiune, utilizatorii vor putea vedea si posta diferite mesaje/ thread-uri. Postarile vor putea fi filtrate in functie de topic. Se va putea cauta in functie de cuvinte cheie. Se va putea sorta in functie de cele mai recente, cele mai populare. In aceasta sectiune se vor putea da reactii si comentarii.

Din ecranul principal utilizatorii vor putea vedea titlul postarii si un preview al discuției, dupa care accesand o postare vor trece intr-un ecran extins cu reactii, comentarii, follow post, join group. Utilizatorii pot posta întrebări, articole sau evenimente

7. Grupuri

In aceasta sectiune, utilizatorii vor putea vedea si crea grupuri cu ceilalti membri ai comunității. Postarile vor putea fi filtrate in functie de topic, printer care:

- Cultura si evenimente (Entertainment)
- Distractie de seara (Nightlife)
- Sport & Recreere
- Business & Networking
- Voluntariat
- Familie și copii

Se va putea cauta in functie de cuvinte cheie. Se va putea sorta in functie de cele mai recente, cele mai populare. Se vor putea da reactii si comentarii

8. Servicii

In aceasta sectiune, utilizatorii vor putea vedea diferite oportunități. Serviciile vor putea fi filtrate in functie de categorie (Legal, Sănătate, Locuri de muncă, etc). Se va putea cauta in functie de cuvinte cheie. Se va putea sorta in functie de cele mai recente, cele mai populare. Se vor putea da reactii si comentarii

Doar profesionistii (cu abonament specific) vor putea posta servicii. Pentru fiecare serviciu se vor afisa informatiile de baza:

- Categorie serviciu
- Nume serviciu
- Nume profesionist/ Companie
- Descriere scurta
- Locație
- Preț
- Website (optional)
- Mesaj - legatura catre functionalitatea de chat
- Reviews
- Numar comments

In ecranul de detaliu al unui serviciu vor fi afisate cele de mai sus + descriere detaliata si reviews si comentarii afisate complet.

9. Cursuri

In aceasta sectiune, utilizatorii vor putea vedea cursuri si seminarii pe diferite teme. Cursurile vor putea fi filtrate in functie de categorie. Se va putea cauta in functie de cuvinte cheie. Se va putea sorta in functie de cele mai recente, cele mai populare. Se vor putea da reactii si comentarii. Vizualizare in functie de abonamentul utilizatorului. Afisare pret curs.

10. Abonamente

1. In aceasta sectiune, utilizatorii isi vor putea achizitiona sau gestiona abonamentul existent in aplicatie
2. Abonamentele vor fi clasificate in functie de utilizator
1. Personal- beneficiar (femei in diaspora)
2. Business - profesionisti (persoane care vor sa posteze anunturi)
3. De asemenea, acestea vor putea fi anulate sau reinnoite la cerere de catre utilizator
4. Posibilitate de plata recurenta

11. Profilul meu

In aceasta sectiune, utilizatorul va avea la dispozitie diverse informatii utile legate de profilul sau in aplicatie, precum:
a. Poza
b. Date personale (Nume, prenume, tipul de membru etc.)
c. Regiunea/ Orasul de interes
d. Experienta de munca/ Studii
e. Bio
f. Interese
g. Si altele care vor fi stabilite in viitor

Aceste date, precum si parola si emailul, vor putea fi modificate din ecranul de profil.

12. Contact
In aceasta sectiune, utilizatorii vor putea lasa mesaje care se vor putea revedea in zona de administrare a aplicatiei web.

13. Setări
In aceasta sectiune, utilizatorul va putea modifica diverse setari care influenteaza aplicatia.

- Notificari
- Limba
- Regiune de interes
- Gestionare plati (carduri)
- Noutati

De asemenea, in aceasta sectiune vom regasi si Terms & Conditions si Privacy Policy.

14. Terms and Conditions
În această secțiune, utilizatorul va putea vizualiza Termenii si Conditiile aplicatiei web.

15. Privacy Policy
În această secțiune, utilizatorul va putea vizualiza Politica de confidentialitate a aplicatiei web.

16. FAQ?
În această secțiune, utilizatorul va putea vizualiza întrebări frecvente legate de aplicația web .

17. Chat
În această secțiune, utilizatorul va putea comunica cu profesionistii sau cu alti beneficiari. Se va putea folosi un searchbar pentru numele utilizatorilor.

18. Profil utilizatori
În această secțiune, utilizatorii vor putea vedea profilele celorlalti membri logati cu informatiile de baza:

- Poza
- Nume, prenume, tipul de membru
- Experienta de munca/ Studii

Aplicatia web/softul va permite centralizarea de date si informatii utilizand ca punct de referinta oricare din informatiile cuprinse in sectiunile detaliate la profilul utilizatorului.

Alte functionalitati ale aplicatiei web:

Notificari

În această secțiune, utilizatorii vor putea vedea notificari cu privire la intrebarile postate pe forum, mesaje in chat, evenimente si alte subiecte de interes. La click pe notificare utilizatorii vor fi dusi spre pagina corespunzatoare (chat, Forum, Grupuri, etc).

Anunturile mele
În această secțiune, profesionistii vor putea vedea anunturile postate. De asemenea, vor putea vedea statistici referitoare la numarul de vizionari, rating, comentarii.
Profesionistii pot adauga, sterge sau modifica anunturile postate, dar nu si comentarii si rating-uri

Evenimente
În această secțiune, utilizatorii vor putea vedea evenimente din zona aleasa in functie de topic-uri:

- Cultura si Entertainment
- Distractie de seara (Nightlife)
- Sport & Recreere
- Business & Networking
- Voluntariat
- Familie și copii
- etc

Report
În această secțiune, utilizatorii si profesionistii vor putea raporta postari, anunturi sau mesaje necorespunzatoare precum si alti utilizatori cu comportament necorespunzator.

Pentru anunturi, postari, evenimente, mesaje, vor fi cateva subiecte de baza pentru raportare

- Spam
- Categorie incorecta
- Serviciu interzis/ Vanzari neautorizate
- Mesaj necorespunzator
- Informatii false
- Limbaj care incita la ura
- Anunt expirat
- Frauda/ Tentativa de frauda
- Altceva (in acest caz, se va deschide un ecran de detaliu in care va fi descrisa problema)

Pentru persoane, se vor afisa urmatoarele subiecte:

- Pretinde ca este altcineva
- Cont fals
- Nume fals
- Postarea unor elemente nepotrivite
- Hartuire sau intimidare
- Altceva

Aplicatia web/ Soft-ul va permite crearea altor sectiuni cu caracteristici si functionalitati similare sectiunilor deja create, detaliate mai sus.

Zona de administrare

Aceasta este zona care permite gestionarea informatiilor care se afiseaza in aplicatie. Astfel, zona de administrare va contine urmatoarele sectiuni, detaliate mai jos:

- Logare
- Administratori
- Utilizatori

- Cursuri
- Servicii
- Forum
- Onboarding
- Abonamente
- Verificare
- Mesaje de contact

Sectiunea Logare
In aceasta sectiune super-administratorul si administratorii se vor putea loga in zona de administrare.

Sectiunea Administratori
In aceasta sectiune, super-administratorul va putea vedea o lista cu toti administratorii platformei. Administratorii au la dispozitie functionalitati limitate, ele fiind asignate de catre super-administrator in functie de nevoi.

Sectiunea Utilizatori
In aceasta sectiune, administratorul va putea vedea o lista cu toti utilizatorii prezenti in aplicatie, impreuna cu detaliile lor. Se va face diferentierea intre beneficiari si profesionisti. De asemenea, administratorul va putea adauga sau sterge utilizatori existenti.

Sectiunea Cursuri
In aceasta sectiune, vom avea o lista cu toate cursurile existente pe platforma. Se vor putea sterge, adauga sau modifica detaliile cursurilor

Sectiunea Servicii
In aceasta sectiune, vom avea o lista cu toate categoriile de servicii disponibile. Se vor putea sterge, adauga sau modifica categoriile. De asemenea, vom avea o lista cu toate anunturile de servicii disponibile pe platforma. Se vor putea sterge, adauga sau modifica anunturile de servicii.

Sectiunea Forum
In aceasta sectiune, vom avea o lista cu toate categoriile de topic-uri disponibile. Se vor putea sterge, adauga sau modifica topic-urile. De asemenea, vom avea o lista cu toate thread-urile și comentariile postate pe platforma. Acestea vor putea sterge, adauga sau modifica.

Sectiunea Onboarding
In aceasta sectiune, vom avea o lista cu toate întrebarile de onboarding. Se vor putea sterge, adauga sau modifica topic-urile.

Sectiunea Abonamente
In aceasta sectiune, vom avea prezente tipurile de abonament prezente in aplicatie. Super-administratorul va putea adauga, edita sau sterge tipuri de abonamente.

Sectiunea Mesaje de contact
In aceasta sectiune, administratorul va putea vedea mesajele primite de la utilizatorii aplicatiei web prin sectiunea “Contact”.

Sectiunea Anunturile mele
In aceasta sectiune, Super-administratorul va avea o lista cu toate anunturile postate pe platforma in functie de profesionisti. Super-administratorul va putea adauga, edita sau sterge anunturile postate de profesionisti.

Sectiunea Notificari

Super-administratorul va primi notificari cu referire la noile inregistrari in platforma in functie de tip (beneficiar/ profesionist). De asemenea, vor primi notificare pentru

- contact message
- reports

Se va configura in aplicatie un cont de email (mecanism de tipul SMTPmail, PHPMailer, sau alt releu SMTP) care sa permita trimiterea automata din partea platformei de:

- Notificari (pentru utilizatori/administratori) cu noi postari, mesaje, solicitari, etc.
- Mesaje pentru resetarea automata de parola (la conturi create cu adrese de email si nu Social Media)

Tehnologii utilizate

Platforma se va baza pe tehnologii de Internet (ex. sistemul de operare de pe server, sistemul de gestiune al bazelor de date, middleware etc) moderne, de actualitate, care se pot actualiza pentru imbunatatirea stabilitatii si securitatii datelor.

In acest sens, vor fi detaliate informatii legate de versiunea sistemului de operare utilizat pentru dezvoltarea platformei, limbajul de scripting (PHP, ASP, Python etc), sistemul de gestiune al bazelor de date (MySQL, MSSQL, PostgreSQL, ORACLE etc)

Interfata aplicatiei web va trebui sa poata fi accesata in conditii bune si de pe dispositive mobile (adaptive and responsive). Stocarea datelor de pe platforma va avea in vedere respectarea legislatiei in domeniu, pe servere securizate si concepute pentru a stoca informatii sensitive. Comunicarea intre client si platforma se va face securizat cu certificat SSL.

Gestiunea mediului de productie:

Va fi asigurat suportul pentru gestiunea mediului de productie pe o perioada Aprilie - August, incluzand actualizari de Securitate a sistemului de operare si a celorlalte componente software (middleware), precum si asigurarea functionarii platformei in parametrii optimi, cu toate functionalitatile proiectate detaliate la sectiunile anterioare.

Alte cerinte tehnice pentru Aplicatia web/Soft:

- ✔ Interfata de administrare a aplicatiei web/softului va fi accesibila, intuitiva si cu o grafica personalizata propusa de catre Ofertant.
- ✔ Aplicatia web/Softul va fi accesibil persoanelor cu dizabilități, oferind funcții predefinite (ex. magnifier, text-to-speech etc.).
- ✔ Aplicatia web/Softul va permite si asigura corelarea si actualizarea bazei de date (structura programului/functionalitati). Va fi posibila exportarea bazei de date si importarea de date fara suprascrierea/deteriorarea celor existente.
- ✔ Cerințele de backup: backup automat al bazei de date cu frecvența setata de catre Beneficiar (zilnic, saptamanal, lunar), mediul de backup (online pe cloud, drive, ftp, sau offline prin actiunea Beneficiarului pe medii de stocare proprii)
- ✔ Compatibilitate:
  Softul offline va fi compatibil cu sistemele de operare Microsoft, versiunile minim Windows 7 x86/x64, Windows 10 x86/x64;
- ✔ Softul online va fi compatibil cu toate Browserele existente in momentul predarii programului; Softul va contine toate modulele, aplicatiile, plugin-urile necesare vizualizarii si utilizarii acestuia;

✔ Aplicatia web/Softul online va fi gazduita pe un server al Beneficiarului sau un server extern dintr-un data center, specificatiile tehnice ale acestuia fiind stabilite de catre Ofertant. **Ofertantul va asigura gazduirea aplicatiei web/softului online pana la data finalizarii proiectului**.

Alte obligatii ale Prestatorului:

Dezvoltatorul aplicatiei web (platforma online) va integra, pe parcursul derularii contractului, toate modificările considerate necesare de către beneficiar astfel încât softul să corespundă nevoilor beneficiarului.

Intregul continut al aplicatiei web (platforma online) va fi realizat cu respectarea elementelor de identitate vizuala specifice Programului.

Aplicatia web/Softul va intra in proprietatea Beneficiarului si va fi utilizat ulterior de catre acesta pentru furniza si/sau dezvolta servicii personalizate de evaluare impact. Aplicatia web/Softul va putea fi ulterior adaptata de Beneficiar prin modificarea continutului sectiunilor, selectarea si utilizarea doar a unui anumit set de continuturi/module/functionalitati existente etc. In acest sens Beneficiarul va avea posibilitatea modificării ulterioare a Aplicatiei web/Softului fără restricții: va putea modifica codul sursă independent de furnizorul inițial, va putea transfera codul sursă către un alt furnizor sau contracta un alt furnizor pentru modificări sau servicii de mentenanță.

Codul sursă al aplicatiei web/ softului este proprietatea Beneficiarului şi nu poate fi in nici un fel recomercializat integral sau parţial. Intregul continut la care Prestatorul are acces, este in totalitate proprietatea Beneficiarului si nu va fi recomercializat integral sau partial, utilizat in interes propriu si/sau divulgat unor societati/institutii/organizatii concurente, Prestatorul avand raspunderea fata de mentinerea confidentialitatii asupra tuturor datelor/informatiilor la care are acces.

Dezvoltatorul softului va asigura toate instrucțiunile de instalare, utilizare, configurare şi administrare necesare pentru beneficiar în vederea gestionării acestuia. Toate acestea se vor preda în format electronic, suport CD/DVD/memory stick:

- Cod sursă;
- Kituri de instalare / fisiere executabile;
- Documentație de utilizare/ manual de utilizare, accesibil atât în interiorul aplicației cât și online (web) și offline (pdf, chm, etc.);
- Documentație de administrare și operare (instrucțiuni adresate administratorilor de sistem) care va cuprinde: procedura de instalare a soluției, monitorizarea parametrilor de funcționare a aplicației, administrarea utilizatorilor și a drepturilor, configurarea parametrilor tehnici, taskuri de mentenanță recurente (ex: curațare loguri), raportarea și investigarea erorilor de funcționare, modalități rapide de punere în funcțiune etc;.
- Strategia de backup care va cuprinde: elementele care trebuie salvate, frecvența salvărilor și tipul acestora, responsabilitățile pentru backup, locația unde sunt păstrate salvările, perioada de păstrare a salvărilor anterioare etc.;
- Procedura de recuperare în caz de dezastru care va conține pașii exacți care trebuie urmăriți pentru restaurarea sistemului în cazul apariției unui dezastru;
- Procedura de instalare care va detalia cerințele preliminare instalării (prerequisites), pașii de instalare și configurare, precum și un set minimal de teste prin care se poate verifica funcționarea corectă a aplicației.

Prin depunerea ofertei, se prezuma ca operatorii economici au inteles intru totul necesitatea Achizitorului, si-au insusit cerintele Caietului de sarcini si isi asuma indeplinirea tuturor acestor cerinte, astfel incat sa se atinga toate rezultatele scontate si toti parametrii de functionalitate definiti de catre Achizitor. Nicio neintelegere / neclaritate referitoare la specificatiile din prezentul Caiet de sarcini nu va mai putea fi invocata

de catre prestator ulterior depunerii ofertei. Toate clarificarile necesare vor fi solicitate de catre operatorii economici in perioada de clarificari precizata in Documentatia de atribuire, anterior depunerii ofertei Imediat dupa semnarea contractului, Prestatorul va realiza o analiză amanuntita a cerințelor tehnice din prezentul Caiet de sarcini, impreuna cu reprezentantii Achizitorului, cu scopul detalierii specificatiilor tehnice si funcționale finale.

Prestatorul va participa la intalniri periodice de lucru cu reprezentantii Achizitorului, cu o frecventa stabilita de comun acord si in corelatie cu necesitatile de lucru, la sediul achizitorului/on line pentru prezentarea stadiului lucrarii si raportarea elementelor realizate, pentru discutarea si planificarea directiilor de dezvoltare, stabilirea, in functie de necesitati a unor eventuale termene intermediare pentru sub-etape ale procesului, precum si pentru verificarea/testarea de catre Achizitor a fiecarei sectiuni/functionalitati realizate de catre Prestator.

Prestatorul va asigura suport la solutie pe intreaga perioada a implementării (proiectare software, finalizare si testare), precum si post-implementare.

Timpul de solutionare a problemelor critice pe perioada implementarii (proiectare, finalizare si testare) si post-implementarii (mentenanta si asistenta tehnica) va fi in functie de gradele de severitate. Orice problema legata de accesul la internet al serverului sau problemelor cu reteaua electrica nu sunt responsabilitatea furnizorului, ci a beneficiarului.
Pentru problemele critice, se astepta un timp foarte scurt de solutionare a problemelor, de catre prestator estimat de catre achizitor astfel:

- problema critica este definita ca o problema de soft/program, eroare sau neconcordanta care impiedica accesul la informatie in cadrul softului si trebuie rezolvata in termen de maximum 4 ore de la comunizarea Achizitorului;
- problema cu impact major este definita ca o problema de soft/program, eroare sau neconcordanta care impiedica accesul la o parte din informatiile programului/softului pentru mai multi utilizatori) si trebuie rezolvata de catre Prestator in termen de maximum 6 ore de la comunizarea Achizitorului;
- problema cu impact minor este definita ca o problema de soft/program, eroare sau neconcordanta care impiedica accesul la o parte din informatiile programului/softului pentru un singur utilizator si trebuie rezolvata de catre Prestator in termen de 12 ore de la comunizarea Achizitorului.

La finalizarea si predarea softului, Prestatorul va asigura traininguri de instruire cu personalul alocat de Achizitor, privind toate instrucțiunile de instalare, utilizare, configurare și administrare ale softului.

Securitate:

Prestatorul va avea obligatia crearii si implementarii tuturor masurilor necesare asigurarii unui grad cat mai ridicat de securitate a softului si datelor cu caracter personal si de eliminare a vulnerabilitatilor acestuia. De asemenea, are obligatia a restabilirii functionarii lui, intr-o situatie de atac informatic.

Softul va permite Beneficiarului sa implementeze si sa administreze urmatoarele functiuni:

- Protectia impotriva virusilor
- Protectia impotriva accesului neautorizat sau coruperea datelor atat prin intermediul retelei locale (Intranet), cit si dinspre Internet sau alte metode de acces de la distanta a Intranetului
- Monitorizara si testarea in mod regulat a evenimentelor care pot afecta securitatea sistemului.
- Permisiunea de a utiliza programul numai de catre personalul autorizat si a accesului corespunzator la resursele autorizate.
- Autentificarea utilizatorilor programului/softului, pe baza de user si parola.
- Controlul accesului utilizatorilor la anumite functionalitati ale programului in functie de rolul/nivelul de acces in program

Aplicatia web/softul va implementa mecanismele de:

- Inregistrare a acceptului Politicilor de confidentialitate si a Termenilor si conditiilor (pentru utilizatori autentificati; pe langa mecanismul de acceptare a Cookie-urilor, care trebuie implementat pentru toti vizitatorii site-ului)
- Rezolvare a cererilor de acces la datele personale
- Rezolvare a cererilor de stergere a datelor personale

Garantie :

Perioada de garantie va incepe sa curga de la data finalizarii si receptiei softului si acopera toate defectele aparute, implicand responsabilitatea prestatorului, pentru remedierea acestora/inlaturarea vulnerabilitatilor etc, intr-un termen rezonabil, in functie de gradul de importanta si gravitate al defectiunii. In perioada de garantie ofertata, prestatorul va asigura pentru interventie toate resursele necesare: disponibilitatea unei persoane sau echipe dedicate pentru suport, instrumentele puse la dispoziție pentru evidența incidentelor sau defectelor, care sa cope nivelul de suport (nivel 1 - probleme de bază, nivel 2 - suport tehnic mai avansat, nivel 3 - suport tehnic al echipei de dezvoltare, nivel 4 - escaladare la furnizorii de tehnologie), disponibilitatea furnizorului pentru prezența on-site pentru anumite tipuri de incidente, tehnologii de suport la distanță, disponibilitatea geografică a furnizorului în cazul în care este relevantă etc.

Cesiunea drepturilor de autor:

Toate drepturile de proprietate intelectuala asupra serviciului de dezvoltare a softului si asupra rezultatului acestora -softul dezvoltat- vor aparţine Achizitorului.

Autorul/Prestatorul se obliga sa cesioneze în mod exclusiv drepturile patrimoniale de autor cu privire la serviciile prestate si produsul final dezvoltat**,** în favoarea Achizitorului- ASOCIAȚIA OBȘTEASCĂ HELP cu sediul în Chișinău.

Prin depunerea ofertei in cadrul prezentei proceduri, Prestatorul garanteaza ca va fi autorul exclusiv al produsului final realizat – sau că are dreptul să reprezinte toţi coautorii acestuia şi că nu va acorda nici un drept exclusiv sau neexclusiv nici unei terţe părţi înaintea, pe parcursul sau dupa executarea contractului, asupra produsului final realizat, ce face obiectul contractului.

Totodata, Autorul/Prestatorul garanteaza Achizitorului, ca produsul final, rezultat al serviciilor prestate nu va fi un plagiat, ca nu va contine imagini/text calomniatoare sau obscene şi nu va încălca drepturile de autor, de confidenţialitate sau alte drepturi ale vreunei persoane, susceptibil să angajeze răspunderea Achizitorului. In acest sens ofertantul a luat la cunoştinţă de prevederile legale privind regimul juridic al plagiatului precum şi de sancţiunile pasibile în aceste cazuri.

Autorul /Prestatorul nu va avea pretenţii la vreo plată aferentă dreptului de autor sau orice altă taxă/cost în ceea ce priveşte orice utilizare a produsului final, rezultat al serviciilor ce fac obiectul prezentei proceduri de achizitie.

Autorul /Prestatorul nu va dispune de dreptul de autor asupra softului dezvoltat şi nu va putea valorifica în nici un fel aceasta versiune finala după executarea contractului.

Confidentialitate

Prestatorul şi personalul său vor respecta confidenţialitatea, pe perioada executării prezentului contract, inclusiv pe perioada oricărei prelungiri a acestuia, precum şi timp 2 ani după încetarea acestuia. În acest sens, cu excepţia cazului în care se obţine acordul scris prealabil al achizitorului, prestatorul respectiv personalul

său, salariat ori contractat de acesta, incluzând şi conducerea, nu vor comunica timp de 2 ani oricărei alte persoane sau entităţi, nici o informaţie referitoare la prezentul contract sau despre care au luat cunoştinţă în perioada derulării acestuia şi nu vor face publică nici o informaţie referitoare la recomandările primite în cursul sau ca rezultat al derulării lui. Totodată, prestatorul respectiv personalul său nu vor utiliza în dauna achizitorului informaţiile ce le-au fost furnizate sau rezultatul studiilor, testelor/chestionarelor, cercetărilor desfăşurate în cursul sau în scopul executării prezentului contractului.

MODUL DE PREZENTARE A OFERTEI:

Modul de prezentare a Propunerii Tehnice

Propunerea tehnica va fi depusa la emailul organizatiei **inohelp23@gmail.com**

Propunerea tehnica va fi elaborata astfel incat sa rezulte ca sunt indeplinite si asumate in totalitate cerintele tehnice minimnale din documentatia de atribuire, Caietul de sarcini si eventuale clarificari/ raspunsuri la clarificari, atasate anuntului de participare publicat.

Propunerea tehnica va cuprinde:

1. **Solutia tehnica arhitecturala** propusa de ofertant, pornind de la cerintele tehnice (functionale si nefunctionale) minimale din Caietul de sarcini.
2. **Modalitatea propusa pentru raportarea progresului:** frecventa propusa pentru intalnirile cu echipa Achizitorului, modalitatea de raportarea stadiului de dezvoltare a softului, demo-uri intermediare ale soluției, administrarea eventualelor situații blocante (modul în care furnizorul va identifica, administra, adresa și eventual escalada blocajele apărute în proiect), administrarea cerințelor de modificare (modificări ale cerințelor inițiale -eliminare, adăugare, modificare, simplificarea sau creșterea în complexitate), gestionarea procesului de testare si adecvarea acesteia la nevoile proiectului, tipurile de teste realizate (unitare, funcționale, de regresie, automate, de utilizabilitate, de compatibilitate, de performanță, de securitate, distructive, de acceptanță etc), planificarea testelor, structura și evidența scenariilor de test, evidența defectelor, prioritizarea defectelor sau instrumentele folosite pentru evidența defectelor, instrumente folosite pentru testare), Serviciile post implementare propuse (instruire, resurse disponibile pentru instruire- cursuri, tutoriale text, tutoriale video) precum și suportul logistic oferit de furnizor pentru instruire), garanția ofertata (perioada de garanție oferită de furnizor, suplimentară față de perioada solicitată în documentația de atribuire, defectele acoperite de garanție, limitele garanției sau responsabilitatea furnizorului în cazul defectelor), servicii de suport tehnic/asistenta acordata beneficiarului (programul de lucru și disponibilitatea serviciilor, disponibilitatea unei persoane sau echipe dedicate pentru suport, instrumentele puse la dispoziție pentru evidența incidentelor sau defectelor, nivelul de suport (nivel 1 - probleme de bază, nivel 2 - suport tehnic mai avansat, nivel 3 - suport tehnic al echipei de dezvoltare, nivel 4 - escaladare la furnizorii de tehnologie, disponibilitatea furnizorului pentru prezența on-site pentru anumite tipuri de incidente, tehnologii de suport la distanță, disponibilitatea geografică a furnizorului în cazul în care este relevantă, monitorizare regulată preventivă și frecvența monitorizării, precum și evaluarea parametrilor de performanță ai serviciilor de support/asistenta la care se angajează furnizorul prin contract),
3. **Asumarea de catre ofertant a tuturor cerintelor Caietului de sarcini** privind: securitatea softului, cesiunea dreptului de autor, confidentialitate, finalizare si receptie a serviciilor, alte cerinte ale Achizitorului formulate in Caietul de sarcini;

Atentie: Orice solicitari de clarificare cu privire la clauzele contractuale se vor formula si transmite in perioada de clarificari, inainte de termenul limita stabilit pentru depunerea ofertelor. Orice amendamente /propuneri de modificare cu privire la clauzele stipulate in contract, depuse in cadrul ofertei pot conduce la

respingerea ofertei, in situatia in care sunt în mod evident dezavantajoase pentru achizitor, iar ofertantul, deşi a fost informat cu privire la respectiva situaţie, nu acceptă renunţarea la clauzele respective.

Ofertele care nu indeplinesc cerintele minimale din Caietul de sarcini, vor fi respinse, ca NECONFORME.

Modul de prezentare a propunerii financiare

Ofertantii vor elabora propunerea financiara astfel încat aceasta sa furnizeze toate informatiile solicitate in documentatia de atribuire, cu privire la pret, precum si la alte conditii financiare si comerciale legate de obiectul contractului.

Documentele Propunerii financiare sunt:

Formularul nr.4 de oferta, *care reprezinta elementul principal al propunerii financiare, în care se va* ***evidentia preţul total ofertat, in MDL fara TVA, pentru îndeplinirea, in totalitate, a contractului de servicii,*** *calculat la cantitatile maxime de servicii ale contractului pentru care se depune oferta, astfel cum sunt acestea enunţate şi cuantificate în cadrul Caietului de sarcini.*

Oferta are caracter ferm şi obligatoriu, din punct de vedere al conţinutului, pe toată perioada de valabilitate.

Preţul ofertei este ferm şi nu se acceptă actualizarea preţului contractului.

Oferta de preţ va fi exprimat în MDL, fara TVA

Oferta de preţ va acoperi toate cheltuielile făcute în interesul Autorităţii Contractante.

Nu se vor acorda avansuri de plată.

Perioada de valabilitate a ofertei: **12 zile** de la termenul limita de depunere a ofertelor specificat in anuntul de participare.

CRITERIUL DE ATRIBUIRE

Criteriul de atribuire utilizat de catre Autoritatea contractanta, in scopul atribuirii prezentului contract de achizitie publica este: **CEL MAI BUN RAPORT CALITATE-PREŢ** .

Factorii de evaluare utilizati, ponderea acestora si algoritmul de calcul sunt detaliate mai jos:

Numar si denumire factor evaluare	**Pondere alocata din total 100 %**	**Punctaj total maxim alocat, din total 100 puncte**	**Descriere algoritm de calcul**
Factor de evaluare 1: PRETUL OFERTEI	**40%**	**40 puncte**	*Algoritm de calcul:* a) pentru cel mai scăzut dintre preţurile ofertelor se acordă punctajul maxim alocat factorului de evaluare, respectiv 40 de puncte; b) pentru alt preţ decât cel prevăzut la litera a), se acordă punctajul pentru preţul „n” ($P1_{(n)}$), astfel: Punctajul nominal pentru factorul de evaluare1, $\mathbf{P1_{(n)}}$ = (Pret minim ofertat/Pret nominal) x 40 Preţurile care se compară în vederea acordării punctajului sunt preţurile totale ofertate fără TVA

Factor de evaluare 2: CALITATEA SOLUTIEI TEHNICE	**20%**	**20 puncte**	
Subscriteriul 2.1 -*Calitatea tehnică a arhitecturii*	10%	10 puncte	Modul de acordare a punctajului: -Pentru o calitate superioara a solutiei arhitecturale si o descriere relevanta a arhitecturii propuse pentru dezvoltarea softului, care acopera cei mai importanti indicatori de calitate (fiabilitate, scalabilitate, performanța și securitate), pornind de la cerintele minime din Caietul de sarcini, se acorda **10 puncte**; -Pentru o calitate medie a solutiei arhitecturale si o descriere cu un grad mediu de relevanta a arhitecturii propuse pentru dezvoltarea softului, care acopera partial cei mai importanti indicatori de calitate (fiabilitate, scalabilitate, performanța și securitate) se acorda **5 puncte**; -pentru o solutie arhitecturala superficiala, cu grad scazut de calitate si o descriere nerelevanta a arhitecturii propuse pentru dezvoltarea softului, fara raportare concreta la cerintele caietului de sarcini si/sau care nu acopera cei mai importanti indicatori de calitate (fiabilitate, scalabilitate, performanța și securitate), se acorda **0 puncte**
Subscriteriu 2.2 -*Gradul de detaliere a solutiei tehnice ofertate, inclusiv cerinte functionale si nefunctionale*	10%	10 puncte	Modul de acordare a punctajului: -Pentru un grad ridicat de detaliere a solutiei tehnice ofertate, inclusiv cerinte functionale si nefunctionale, pornind de la cerintele minime din Caietul de sarcini, se acorda **10 puncte**; - Pentru un grad mediu de detaliere a solutiei tehnice ofertate, inclusiv cerinte functionale si nefunctionale, pornind de la cerintele minime din Caietul de sarcini, se acorda **5 puncte**; -pentru un grad scazut /nesatisfacator de detaliere a solutiei tehnice ofertate, inclusiv cerinte functionale si nefunctionale, sau o solutie nedetaliata, pornind de la cerintele minime din Caietul de sarcini, se acorda **0 puncte**.
Factor de evaluare 3: MANAGEMENTUL IMPLEMENTARII	**20%**	**20 puncte**	
Subcriteriu 3.1.- *Gestionarea procesului de implementare* .*[*Se vor avea in vedere: modalitate de raportatare a progresului, frecventa propusa pentru intalnirile cu echipa Achizitorului, modalitatea de raportarea stadiului de dezvoltare a sofului, prezentare demo-uri intermediare ale soluției, administrarea eventualelor situații blocante (modul în care	10%	10 puncte	Modul de acordare a punctajului: -Pentru un sistem complex, eficient si detaliat, propus de ofertant pentru gestionarea procesului de implementare, inclusive raportarea progresului, pornind de la cerintele minime din Caietul de sarcini, se acorda **10 puncte**; -Pentru o detaliere medie, care cuprinde un numar mediu de masuri, propuse de ofertant, pentru gestionarea procesului de implementare, inclusiv raportarea progresului, pornind de la cerintele minime din Caietul de sarcini, se acorda **5 puncte**; -pentru descrierea superficiala si/sau nerelevanta, cu un numar mic de masuri, propuse de ofertant, pentru gestionarea procesului de implementare si

furnizorul va identifica, administra, adresa și eventual escalada blocajele apărute în proiect), administrarea cerințelor de modificare (modificări ale cerințelor inițiale -eliminare, adăugare, modificare, simplificarea sau creșterea în complexitate)]			raportare a progresului, pornind de la cerintele minime din Caietul de sarcini, se acorda **0 puncte**
Subcriteriu 3.2.- *Gestionarea procesului de testare si instruire.* [Se vor avea in vedere: adecvarea operatiunilor de testare si instruire la nevoile proiectului, tipurile de teste realizate (unitare, funcționale, de regresie, automate, de utilizabilitate, de compatibilitate, de performanță, de securitate, distructive, de acceptanță etc), planificarea testelor, structura și evidența scenariilor de test, evidența defectelor, prioritizarea defectelor sau instrumentele folosite pentru evidența defectelor, instrumente folosite pentru testare), Serviciile post implementare propuse (Instruire, resurse disponibile pentru instruire- cursuri, tutoriale text, tutoriale video) precum și suportul logistic oferit de furnizor pentru instruire].	10%	10 puncte	<u>Modul de acordare a punctajului:</u> -Pentru un sistem eficient si detaliat, propus si asumat de ofertant pentru gestionarea activitatilor de testare si instruire, pornind de la cerintele minime din Caietul de sarcini, se acorda **10 puncte**; -Pentru o detaliere medie, care cuprinde un numar mediu de masuri, propuse si asumate de ofertant, pentru gestionarea procesului de testare si instruire, pornind de la cerintele minime din Caietul de sarcini, se acorda **5 puncte**; -pentru descrierea superficiala si/sau nerelevanta, cu un numar mic de masuri, propusesi asumate de ofertant pentru gestionarea procesului de testare si instuire, pornind de la cerintele minime din Caietul de sarcini, se acorda **0 puncte**
Factorul de evaluare 4: TERMENUL DE DEZVOLTARE AL SOFTULUI IN ETAPA I. ***Atentie***: Va fi respinsa, ca neconforma, orice oferta care prevede un termen care depaseste 60 zile pentru dezvoltarea softului.	**10%**	**10 puncte**	*<u>Modul de acordare a punctajului:</u>* a) pentru termenul cel mai mic ofertat pentru dezvoltarea softului (exprimat in zile calendaristice) se acordă punctajul maxim alocat factorului de evaluare, respectiv 10 de puncte; b) pentru orice alt termen de dezvoltarea a softului (exprimat in zile calendaristice), decât cel prevăzut la litera a), se acordă punctajul pentru termenul „n” ($P_{Termen(n)}$), astfel: Punctajul nominal pentru factorul de evaluare 3, $P_{Termen(n)}$= (Termenul cel mai mic ofertat/Termenul nominal) x 10

Factorul de evaluare 5: GARANȚIA OFERTATA (Perioada de garantie ofertata incepe sa curga de la data finalizarii si receptionarii softului si va fi exprimata in luni calendaristice)	**10%**	**10 puncte**	*Modul de acordare a punctajului:* a) pentru ce mai lunga perioada de garantie acordata, exprimata in luni calendaristice, care incepe sa curga de la data finalizarii si receptionarii softului, se acordă punctajul maxim alocat factorului de evaluare, respectiv 10 de puncte; b) pentru orice alta perioada de garantie acordata, exprimata in luni calendaristice, mai mica decat cea de la litera a), care incepe sa curga de la data finalizarii si receptionarii softului, se acordă punctajul pentru perioada de garantie „n” ($P_{Garantie(n)}$), astfel: Punctajul nominal pentru factorul de evaluare 5, $P_{Garantie(n)}$= (Perioada de garantie nominala, din oferta evaluata/Cea mai lunga perioada de garantie ofertata) x 10.
TOTAL PONDERE/ PUNCTAJ ALOCAT	**100%**	**100 puncte**	

NOTA: Cerintele Achizitorului, formulate in prezentul Caiet de sarcini sunt minimale. Prestatorul va dezvolta solutiile ofertate si va putea, de asemenea, propune si implementa, cu acordul Achizitorului, si alte solutii tehnice asociate celor de baza (ofertate), pe tot parcursul dezvoltarii softului, in functie de necesitatile identificate in procesul de proiectare si in scopul asigurarii functionalitatii si aplicabilitatii softului la necesitatile achizitorului, precum si la cele mai inalte standarde, fara modificarea pretului contractului.

Termene de predare. Verificari si receptie

Achizitorul va verifica conformitatea prestarii serviciilor de catre prestator pe tot parcursul derularii contractului si va efectua receptia serviciilor prestate in fiecare etapa a contractului, in termenele stabilite, printr-o Comisie de receptie numita in acest sens.

Durata totala a contractului se aplica de la data semnării contractului, pana la data finalizarii proiectului, respectiv data de 31.12.2023.

Termenele de prestare/finalizare si predare a serviciilor ce urmeaza a fi contractate sunt urmatoarele:

- **Etapa I: Termenul pentru prestarea serviciilor de proiectare si dezvoltare structura generala soft este** de maximum **2 luni** (60 zile) de la data semnarii contractului de achizitie. *La finalizarea acestei etape, softul va avea asigurate toate functionalitatile de baza si va fi pus in functiune);*
- **Etapa II: Termenul pentru prestare a serviciilor de proiectare si dezvoltare caracteristici specifice soft este** de maximum **2 luni (60 zile)** de la data receptiei si punerii in functiune a softului.La data finalizarii etapei II, softul va *atinge parametrilor specifici de functionalitate maximali, asteptati de catre Achizitor;*
- **Etapa III:Termenul pentru prestarea serviciilor de proiectare si dezvoltare caracteristici specifice soft, in functie de necesitatile aparute pe parcurs** se intinde de la data finalizarii Etapei II si pana la data finalizarii contractului, dar nu mai devreme de data de **31.12.2023.**

La finalizarea fiecarei etape, serviciile indeplinite vor fi receptionate de catre Achizitor pe baza unui Proces verbal de receptie cantitativa si calitativa a serviciilor.

Achizitorul (Beneficiarul), prin comisia de receptie, va verifica conformitatea prestarii serviciilor si va efectua receptia, conditionat de indeplinirea cantitativa si calitativa a tuturor sarcinilor asumate in perioada de prestare, fara obiectiuni.

Documentul in baza caruia se efectueaza receptia serviciilor este *Procesul verbal de receptie servicii*, care reprezinta documentul care atesta receptia cantitativa si calitativa a serviciilor prestate, se va intocmi pentru fiecare etapa de dezvoltare a softului, in parte si va fi inaintat spre aprobare Achizitorului (Comisia de receptie numita in acest sens).

In urma verificarilor efectuate, Beneficiarul are dreptul de a respinge partial sau total serviciile prestate, in caz de neconformitate cu obligatiile asumate prin Oferta depusa, caietul de sarcini, contractul incheiat intre parti.In acest caz, prestatorul se obliga sa remedieze neconformitatile /viciile in termen de maximum 10 zile calendaristice de la solicitarea scrisa a Achizitorului si sa supuna, din nou, serviciile prestate verificarii Achizitorului, in scopul receptiei acestora.

Prin semnarea *Procesului verbal de receptie servicii* de catre Achizitor /Beneficiar prin Comisia de receptie), serviciile partiale prestate de catre prestator in fiecare etapa de dezvoltare a softului se considera acceptate, iar prestatorul va putea emite factura fiscala aferenta Etapei respective.