

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 documentația pentru elaborarea și prezentarea ofertei și constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează de către fiecare ofertant propunerea tehnică.

Caietul de sarcini conține, în mod obligatoriu, specificații tehnice.

În acest sens orice ofertă prezentată va fi luată în considerare, dar numai în măsura în care propunerea tehnică se înscrie în limitele cerințelor 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 achiziție publică se realizează în cadrul proiectului “Women leaders of today Peace of tomorrow”, proiect implementat în parteneriat de către următoarele entități juridice:

ASOCIATIA OBSTEASCA HELP în parteneriat cu Un Women și finanțat de WPHF

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

I. INFORMAȚII GENERALE DESPRE PROIECT:

1. **Denumirea proiectului în cadrul căruia vor fi prestate serviciile:** “Women leaders of today Peace of tomorrow”;
2. **Perioada totală de implementare a proiectului:** 01.02.2023 și data 31.12.2023;
3. **Sursa de finanțare:** 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 ACHIZIȚIE PUBLICĂ

Obiectul contractului de achiziție îl reprezintă prestarea **Serviciilor de dezvoltare platforma online în cadrul proiectului “Women leaders of today Peace of tomorrow”.**

Scopul aplicației web (Platformei online)

Scopul platformei are în vedere crearea și uniunea unei comunități internaționale a femeilor din Republica Moldova și Ucraina.

După statistica oficială unde avem 1,4 milioane de femei din Republica Moldova, care în momentul de față se afla în mai multe colțuri ale lumii datorită fluxului mare de migrație. De aceea majoritatea se confruntă cu probleme de integrare socială, lingvistică cu dificultăți pe piața forței de muncă, dar și situației de abuz.

Mai mult, începând cu 24 februarie 2022, de la declanșarea războiului în Ucraina, Moldova a găzduit peste 80 mii de femei și copii refugiați care au întâmpinat aceleași probleme de integrare.

În marea majoritatea a cazurilor femeile simt nevoia de conectare cu persoane aflate în situații similare sau persoane resursă, iar aceasta platformă vine să le răspundă necesităților lor prin lansarea de conținut informativ și schimb de experiențe.

Ne dorim ca în cadrul platformei să continuăm misiunea noastră legată de drepturile omului și egalitatea de gen.

Modulele de conținut sunt:

1. Servicii de suport privind prevenirea și combaterea violenței asupra femeilor și fetelor
2. Servicii de suport privind reintegrarea socio/profesională a femeilor din Ucraina și Moldova
3. Servicii informative cu privire la orientarea spre antreprenoriat
4. Crearea și derularea de programe de dezvoltare personală și profesională
5. Dezvoltarea de parteneriate strategice cu instituțiile publice, ONG-uri, instituțiile private, lideri locali
6. Accesul la resurse umane, financiare și informative
7. Elaborarea unui forum de comunicare între femei și specialiști în vederea împărtășirii de experiențe și informații

Vom folosi Metoda Agile pentru implementare conținutului pe platformă. Ne dorim pentru dezvoltarea conținutului să utilizăm atât resursele din echipa noastră, să avem voluntari, dar și consultanți și un content manager.

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

Aplicația web (platforma online) va permite crearea de conturi pentru utilizatori (un număr maxim de 1000 utilizatori) și 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 să completeze informații cu privire la serviciile oferite
- **Administrator:** are acces limitat la datele aferente profilelor individuale și de profesionist alocate. Poate să completeze informații, să urce documente etc. în secțiunile alocate. Are acces la bazele de date și la funcționalitățile aplicației/soft-ului alocate de către Super-Administrator.
- **Super-Administrator:** are acces la toate datele aferente profilelor individuale și de profesionist create. Poate să completeze informații, să urce documente etc. Are acces la bazele de date și la toate funcționalitățile aplicației/soft-ului. Acesta va fi notificat în momentul în care utilizatorii din grupul țintă sau specialiștii adaugă, modifică sau șterg informații din secțiunile aferente acestora. Notificările se vor putea stoca în mod centralizat pentru analiză.

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. **Grupuri**
7. **Servicii**
8. **Cursuri**
9. **Abonamente**
10. **Profilul meu**
11. **Contact**
12. **Setari**
13. **Terms and Conditions**
14. **Privacy Policy**
15. **FAQ**
16. **Chat**

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 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, neputând accesa funcționalitățile care necesită cont (spre exemplu, Profilul meu, etc.)

Va exista un sistem de inregistrare a actiunilor tuturor utilizatorilor autentificati in cadrul platformei/aplicatiei, accesibile din interfata de administrare (dincolo de jurnalele/logs implicate 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
- Persoana fizica/juridica

Ce limbi vorbești?

- Romana
- Engleza
- Germana
- Etc

Care sunt interesele tale?

- Va urma o lista de topic-uri din “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).

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 în funcție de diverse categorii: Angajare, Cazare, Asigurări, Legal, Timp liber, etc. Vor apărea cartonașe cu titlu și 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 logați.

6. Grupuri

În această secțiune, utilizatorii vor putea vedea și crea grupuri cu ceilalți membri ai comunității. Postările vor putea fi filtrate în funcție de topic, printre care:

- Cultura și evenimente (Entertainment)
- Distracție de seară (Nightlife)
- Sport & Recreere
- Business & Networking
- Voluntariat
- Familie și copii

Se va putea căuta în funcție de cuvinte cheie. Se va putea sorta în funcție de cele mai recente, cele mai populare. Se vor putea da reacții și comentarii.

7. Servicii

În această secțiune, utilizatorii vor putea vedea diferite oportunități. Serviciile vor putea fi filtrate în funcție de categorie (Legal, Sănătate, Locuri de muncă, etc). Se va putea căuta în funcție de cuvinte cheie. Se va putea sorta în funcție de cele mai recente, cele mai populare. Se vor putea da reacții și comentarii.

Doar profesioniștii (cu abonament specific) vor putea posta servicii. Pentru fiecare serviciu se vor afișa informațiile de bază:

- Categorie serviciu
- Nume serviciu
- Nume profesionist/ Companie
- Descriere scurtă
- Locație
- Preț
- Website (optional)
- Mesaj - legătura către funcționalitatea de chat
- Reviews
- Număr comments

În ecranul de detaliu al unui serviciu vor fi afișate cele de mai sus + descriere detaliată și reviews și comentarii afișate complet.

8. Cursuri

În această secțiune, utilizatorii vor putea vedea cursuri și seminarii pe diferite teme. Cursurile vor putea fi filtrate în funcție de categorie. Se va putea căuta în funcție de cuvinte cheie. Se va putea sorta în funcție de cele mai recente, cele mai populare. Se vor putea da reacții și comentarii. Vizualizare în funcție de abonamentul utilizatorului. Afișare preț curs.

9. Abonamente

1. În această secțiune, utilizatorii își vor putea achiziționa sau gestiona abonamentul existent în aplicație
2. Abonamentele vor fi clasificate în funcție de utilizator
3. Personal- beneficiar (femei în diaspora)
4. Business - profesioniști (persoane care vor să posteze anunțuri)
5. De asemenea, acestea vor putea fi anulate sau reînnoite la cerere de către utilizator
6. Posibilitate de plată recurentă

10. Profilul meu

În această secțiune, utilizatorul va avea la dispoziție diverse informații utile legate de profilul său în aplicație, precum:

- a. Poza
- b. Date personale (Nume, prenume, tipul de membru etc.)
- c. Regiunea/ Orasul de interes
- d. Experiența de muncă/ Studii
- e. Bio
- f. Interese
- g. Și altele care vor fi stabilite în viitor

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

11. Contact

În această secțiune, utilizatorii vor putea lăsa mesaje care se vor putea vedea în zona de administrare a aplicației web.

12. Setări

În această secțiune, utilizatorul va putea modifica diverse setări care influențează aplicația.

- Notificări
- Limba
- Regiune de interes
- Gestionare plăți (carduri)
- Noutăți

De asemenea, în această secțiune vom regăsi și Terms & Conditions și Privacy Policy.

13. Terms and Conditions

În această secțiune, utilizatorul va putea vizualiza Termenii și Condițiile aplicației web.

14. Privacy Policy

În această secțiune, utilizatorul va putea vizualiza Politica de confidențialitate a aplicației web.

15. FAQ

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

16. Chat

În această secțiune, utilizatorul va putea comunica cu profesioniștii sau cu alți beneficiari. Se va putea folosi un searchbar pentru numele utilizatorilor.

Aplicația web/softul va permite centralizarea de date și informații utilizând ca punct de referință oricare din informațiile cuprinse în secțiunile detaliate la profilul utilizatorului.

Alte funcționalități ale aplicației web:

Notificări

În această secțiune, utilizatorii vor putea vedea notificări cu privire la întrebările postate, mesaje în chat, evenimente și alte subiecte de interes. La click pe notificare utilizatorii vor fi duși spre pagina corespunzătoare (chat, Grupuri, etc).

Anunțurile mele

În această secțiune, profesioniștii vor putea vedea anunțurile postate. De asemenea, vor putea vedea statistici referitoare la numărul de vizionari, rating, comentarii.

Profesioniștii pot adăuga, șterge sau modifica anunțurile postate, dar nu și comentarii și rating-uri

Evenimente

În această secțiune, utilizatorii vor putea vedea evenimente din zona aleasă în funcție de topic-uri:

- Cultura și Entertainment
- Distracție de seară (Nightlife)
- Sport & Recreere
- Business & Networking
- Voluntariat
- Familie și copii
- etc

Report

În această secțiune, utilizatorii și profesioniștii vor putea raporta postări, anunțuri sau mesaje necorespunzătoare precum și alți utilizatori cu comportament necorespunzător.

Pentru anunțuri, postări, evenimente, mesaje, vor fi câteva subiecte de bază pentru raportare

- Spam
- Categorie incorectă
- Serviciu interzis/ Vanzări neautorizate
- Mesaj necorespunzător
- Informații false
- Limbaj care incită la ură
- Anunț expirat
- Frauda/ Tentativă de fraudă
- Altele (în acest caz, se va deschide un ecran de detaliu în care va fi descrisă problema)

Pentru persoane, se vor afișa următoarele subiecte:

- Pretinde că este altcineva
- Cont fals
- Nume fals
- Postarea unor elemente nepotrivite
- Hartuire sau intimidare
- Altele

Aplicația web/ Soft-ul va permite crearea altor secțiuni cu caracteristici și funcționalități similare secțiunilor deja create, detaliate mai sus.

Zona de administrare

Aceasta este zona care permite gestionarea informațiilor care se afișează în aplicație. Astfel, zona de administrare va conține următoarele secțiuni, detaliate mai jos:

- Logare
- Administratori
- Utilizatori
- Cursuri
- Servicii
- Onboarding
- Abonamente
- Verificare
- Mesaje de contact

Secțiunea Logare

În această secțiune super-administratorul și administratorii se vor putea loga în 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 Onboarding

In aceasta sectiune, vom avea o lista cu toate întrebările 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.

În acest sens, vor fi detaliate informații 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)

Interfața aplicației web va trebui să poată fi accesată în condiții bune și de pe dispozitive mobile (adaptive and responsive). Stocarea datelor de pe platformă va avea în vedere respectarea legislației în domeniu, pe servere securizate și concepute pentru a stoca informații sensibile. Comunicarea între client și platformă se va face securizat cu certificat SSL.

Gestiunea mediului de producție:

Va fi asigurat suportul pentru gestiunea mediului de producție pe o perioadă Mai – Decembrie 2023, pe toată durata de derulare a proiectului, incluzând actualizări de Securitate a sistemului de operare și a celorlalte componente software (middleware), precum și asigurarea funcționării platformei în parametri optimi, cu toate funcționalitățile proiectate detaliate la secțiunile anterioare.

Alte cerințe tehnice pentru Aplicația web/Soft:

- ✓ Interfața de administrare a aplicației web/softului va fi accesibilă, intuitivă și cu o grafică personalizată propusă de către Ofertant.
- ✓ Aplicația web/Softul va permite și asigura corelarea și actualizarea bazei de date (structura programului/funcționalități). Va fi posibilă exportarea bazei de date și importarea de date fără suprascrierea/deteriorarea celor existente.
- ✓ Cerințele de backup: backup automat al bazei de date cu frecvența setată de către Asociația AO Help * (zilnic, săptămânal, lunar), mediul de backup (online pe cloud, drive, ftp, sau offline prin acțiunea 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 în momentul predării programului; Softul va conține toate modulele, aplicațiile, plugin-urile necesare vizualizării și utilizării acestuia;
- ✓ Aplicația web/Softul online va fi găzduită pe un server al Beneficiarului sau un server extern dintr-un data center, specificațiile tehnice ale acestuia fiind stabilite de către Ofertant. **Ofertantul va asigura găzduirea aplicației web/softului online până la data finalizării proiectului.**

Alte obligații ale Prestatorului:

Întregul conținut al aplicației web (platforma online) va fi realizat cu respectarea elementelor de identitate vizuală specifice Programului.

Menționăm că Platforma Online dezvoltată în cadrul perimetrului proiectului reprezintă proprietatea UN Women.

Aplicația web/Softul va putea fi ulterior adaptată de Beneficiar prin modificarea conținutului secțiunilor, selectarea și utilizarea doar a unui anumit set de conținuturi/module/funcționalități existente etc. În acest sens Beneficiarul va avea posibilitatea modificării ulterioare a Aplicației 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 aplicației web/ softului este proprietatea Beneficiarului și nu poate fi în nici un fel recomercializat integral sau parțial. Întregul conținut la care Prestatorul are acces, este în totalitate proprietatea Beneficiarului și nu va fi recomercializat integral sau parțial, utilizat în interes propriu și/sau divulgat unor societăți/instituii/organizații concurente, Prestatorul având răspunderea față de menținerea confidențialității asupra tuturor datelor/informațiilor la care are acces.

Dezvoltatorul softului va asigura toate instrucțiunile de instalare, utilizare, configurare și 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 / fișiere 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: curățare 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.;

* In conformitate cu Partner Agreement Nr PA003987MDA, Platforma Online constituie Proprietatea UN WOMEN, care poate fi transmisă în posesie sau utilizare

- 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 înțeles întru totul necesitatea Achizitorului, și-au însușit cerințele Caietului de sarcini și își asumă îndeplinirea tuturor acestor cerințe, astfel încât să se atingă toate rezultatele scontate și toți parametrii de funcționalitate definiți de către Achizitor. Nicio neînțelegere / neclaritate referitoare la specificațiile din prezentul Caiet de sarcini nu va mai putea fi invocată de către prestator ulterior depunerii ofertei. Toate clarificarile necesare vor fi solicitate de către operatorii economici în perioada de clarificări precizată în Documentația de atribuire, anterior depunerii ofertei. Imediat după semnarea contractului, Prestatorul va realiza o analiză amănunțită a cerințelor tehnice din prezentul Caiet de sarcini, împreună cu reprezentanții Achizitorului, cu scopul detaliierii specificațiilor tehnice și funcționale finale.

Prestatorul va participa la întâlniri periodice de lucru cu reprezentanții Achizitorului, cu o frecvență stabilită de comun acord și în corelație cu necesitățile de lucru, la sediul achizitorului/on line pentru prezentarea stadiului lucrării și raportarea elementelor realizate, pentru discutarea și planificarea direcțiilor de dezvoltare, stabilirea, în funcție de necesități a unor eventuale termene intermediare pentru sub-etape ale procesului, precum și pentru verificarea/testarea de către Achizitor a fiecărei secțiuni/funcționalități realizate de către Prestator.

Prestatorul va asigura suport la soluție pe întreaga perioadă a implementării (proiectare software, finalizare și testare), precum și post-implementare.

Timpul de soluționare a problemelor critice pe perioada implementării (proiectare, finalizare și testare) și post-implementării (mentenanță și asistență tehnică) va fi în funcție de gradele de severitate. Orice problemă legată de accesul la internet al serverului sau problemelor cu rețeaua electrică nu sunt responsabilitatea furnizorului, ci a beneficiarului.

Pentru problemele critice, se aștepta un timp foarte scurt de soluționare a problemelor, de către prestator estimat de către achizitor astfel:

- problema critică este definită ca o problemă de soft/program, eroare sau neconcordanță care împiedică accesul la informație în cadrul softului și trebuie rezolvată în termen de maximum 24 ore de la comunicarea Achizitorului;

- problema cu impact major este definită ca o problemă de soft/program, eroare sau neconcordanță care împiedică accesul la o parte din informațiile programului/softului pentru mai mulți utilizatori) și trebuie rezolvată de către Prestator în termen de maximum 48 ore de la comunicarea Achizitorului;
- problema cu impact minor este definită ca o problemă de soft/program, eroare sau neconcordanță care împiedică accesul la o parte din informațiile programului/softului pentru un singur utilizator și trebuie rezolvată de către Prestator în termen de 72 ore de la comunicarea Achizitorului.

Ofertantul (Operator Economic individual sau Asocieră de Operatori Economici) trebuie să demonstreze că în ultimii 3 ani până la data limită de depunere a Ofertei, în cadrul unuia sau a maxim 3 (trei) contracte, servicii similare celor care fac obiectul procedurii de atribuire, a căror valoare cumulată să fie de minimum 4.700.000 MDL (sau echivalentul în valută) fără TVA. Nivelul minim al cerinței poate fi îndeplinit prin cumularea valorii în cadrul a unul sau maxim 3 contracte. Notă: Ultimii 3 ani vor fi calculați prin raportare la data limită de depunere a ofertei stabilită în anunțul de participare. Prin „servicii similare” se înțelege orice serviciu de natură și complexitate similară/comparabilă cu serviciile care fac obiectul procedurii, cum ar fi: servicii de dezvoltare software și/sau implementare a unei soluții și/sau sistem informatic integrat care să conțină și minim un modul destinat aplicațiilor web.

La finalizarea și 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 obligația creării și implementării tuturor măsurilor necesare asigurării unui grad cât mai ridicat de securitate a softului și datelor cu caracter personal și de eliminare a vulnerabilităților acestuia. De asemenea, are obligația a restabilirii funcționării lui, într-o situație de atac informatic.

Softul va permite Beneficiarului să implementeze și să administreze următoarele funcțiuni:

- Protecția împotriva virusilor
- Protecția împotriva accesului neautorizat sau coruperea datelor atât prin intermediul rețelei locale (Intranet), cât și dinspre Internet sau alte metode de acces de la distanță a Intranetului
- Monitorizarea și testarea în mod regulat a evenimentelor care pot afecta securitatea sistemului.
- Permisivitatea de a utiliza programul numai de către personalul autorizat și a accesului corespunzător la resursele autorizate.
- Autentificarea utilizatorilor programului/softului, pe baza de user și parolă.
- Controlul accesului utilizatorilor la anumite funcționalități ale programului în funcție de rolul/nivelul de acces în program

Aplicația web/softul va implementa mecanismele de:

- Înregistrare a acceptului Politicilor de confidențialitate și a Termenilor și condițiilor (pentru utilizatori autentificați; pe lângă mecanismul de acceptare a Cookie-urilor, care trebuie implementat pentru toți vizitatorii site-ului)
- Rezolvare a cererilor de acces la datele personale
- Rezolvare a cererilor de ștergere a datelor personale

Garantie :

Perioada de garanție va fi de 12 luni și va începe să curgă de la data finalizării și recepției softului și acoperă toate defectele apărute, implicând responsabilitatea prestatorului, pentru remedierea acestora/înlăturarea vulnerabilităților etc, într-un termen rezonabil, în funcție de gradul de importanță și gravitate al defectiunii. În perioada de garanție oferită, prestatorul va asigura pentru intervenție toate resursele necesare: disponibilitatea unei persoane sau echipe dedicate pentru suport, instrumentele puse la dispoziție pentru evidența incidentelor sau defectelor, care să 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), tehnologii de suport la distanță, disponibilitatea geografică a furnizorului în cazul în care este relevantă etc.

Mentenanță:

Termenul de garanție de 12 luni va include și mentenanța și suport incluzând:

- Informarea Achizitorului cu privire la orice probleme de sistem sesizate.
- Răspunsul la solicitările de suport tehnic în scris în termen de cel mult 72 de ore de la primirea acestora.
- Rezolvarea sesizărilor trimise și realizabile în maxim 30 de zile de la primirea acestora.
- Monitorizarea de la distanță a soluțiilor software livrate (identificarea și monitorizarea funcționării) urmată de aplicarea proactivă a diverselor măsuri corective pentru asigurarea funcționării continue la parametri optimi;
- Reconfigurare, dacă este necesar, în timpul funcționării soluțiilor implementate pentru a menține nivelul de consistență la nivel de software
- Aplicarea de actualizări și patch-uri ale produselor software dezvoltate;
- Aplicarea unor soluții de backup & recovery

Pentru fiecare modificare efectuată se va face un test funcțional complet al soluției, care se va încheia cu un raport de testare care va fi pus la dispoziția Achizitorului la cerere.

Costul serviciilor din perioada de garanție va fi inclus în ofertă.

Pe o perioadă de 12 luni de la recepția platformei informatice, Prestatorul trebuie să asigure servicii de tip help-desk (Luni - Vineri) în intervalul orar 08:00 - 16:00 prin care să asigure preluarea cererilor de suport.

Cesiunea drepturilor de autor:

Toate drepturile de proprietate intelectuală asupra serviciului de dezvoltare a softului și asupra rezultatului acestora -softul dezvoltat- vor aparține Achizitorului.

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

Prin depunerea ofertei în cadrul prezentei proceduri, Prestatorul garantează că va fi autorul exclusiv al produsului final realizat – sau că are dreptul să reprezinte toți coautorii acestuia și că nu va acorda nici un drept exclusiv sau neexclusiv nici unei terțe părți înainte, pe parcursul sau după executarea contractului, asupra produsului final realizat, ce face obiectul contractului.

Totodată, Autorul/Prestatorul garantează Achizitorului, că produsul final, rezultat al serviciilor prestate nu va fi un plagiat, că nu va conține imagini/text calomniatoare sau obscene și nu va încălca drepturile de autor, de confidențialitate sau alte drepturi ale vreunei persoane, susceptibil să angajeze răspunderea Achizitorului. În acest sens ofertantul a luat la cunoștință de prevederile legale privind regimul juridic al plagiatului precum și de sancțiunile pasibile în aceste cazuri.

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

Autorul /Prestatorul nu va dispune de dreptul de autor asupra softului dezvoltat și nu va putea valorifica în nici un fel această versiune finală după executarea contractului.

Confidențialitate

Prestatorul și personalul său vor respecta confidențialitatea, pe perioada executării prezentului contract, inclusiv pe perioada oricărei prelungiri a acestuia, precum și timp de 2 ani după încetarea acestuia. În acest sens, cu excepția cazului în care se obține acordul scris prealabil al achizitorului, prestatorul respectiv personalul său, salariat ori contractat de acesta, incluzând și conducerea, nu vor comunica timp de 2 ani oricărei alte persoane sau entități, nici o informație referitoare la prezentul contract sau despre care au luat cunoștință în perioada derulării acestuia și nu vor face publică

nici o informație referitoare la recomandările primite în cursul sau ca rezultat al derulării lui. Totodată, prestatorul respectiv personalul său nu vor utiliza în dauna achizitorului informațiile ce le-au fost furnizate sau rezultatul studiilor, testelor/chestionarelor, cercetărilor desfășurate în cursul sau în scopul executării prezentului contractului.

Echipa

Specificitatea proiectului impune necesitatea formulării unor cerințe în ceea ce privește competența membrilor din echipa de proiect a Prestatorului, cel puțin în formula prezentată mai jos. Membrii suplimentari se pot adăuga pentru a asigura buna dezvoltare a proiectului, cu mențiunea că formula prezentată în continuare este de bază. Se vor atașa CV-urile persoanelor propuse cu portofoliu inclus.

Senior Product Manager va fi implicat în activitățile contractului, având următoarele responsabilități:

- Activități specifice de management de proiect prin care gestionează și supraveghează modul de prestare a serviciilor din cadrul contractului, din punct de vedere administrativ/logistic, comunicațional și operațional în vederea atingerii obiectivelor stabilite;
- Răspunde de asigurarea resurselor proiectului și rezolvarea problemelor constatate în scopul evitării situațiilor de criză;
- Verifică situațiile generatoare de riscuri prin identificarea din timp a apariției acestora și propunerea de soluții pentru diminuarea/evitarea riscurilor;
- Supervizează procedurile de lucru, asigură organizarea, coordonarea, controlul activităților echipei de proiect și urmărește respectarea termenelor conform planului de proiect
- Verifică conformitatea tuturor livrabilelor de contract din punctul de vedere al prevederilor documentelor contractuale, al dispozițiilor legale aplicabile privind conținutul documentelor realizate de către Prestator și dacă corespund cu planul de proiect;
- Este prezent pe toată durata de derulare a contractului, participând la toate activitățile contractului de achiziție;
- Reprezintă punctul principal de contact al Prestatorului în relația cu beneficiarul precum și cu toate părțile implicate în contract (asociați, subcontractanți), ține legătura și coordonează discuțiile cu Achizitorul și stakeholderii, organizează echipa pentru a se asigura de încadrare în timeline, elaborează user stories, etc.

Senior Product Manager va îndeplini următoarele cerințe:

- Experiență profesională specifică constând în implicarea în cel puțin un proiect/contract similar (prin proiect/contract similar se înțelege implementarea unei soluții informatice de complexitate similară/comparabilă cu cea care face obiectul procedurii, probată prin scrisoare/scrisori de recomandare de la Beneficiar/Beneficiari, orice alte documente similare sau dovezi care să ateste activitățile desfășurate în cadrul unui astfel de proiect, precum și orice alte informații relevante.
- Declarație de disponibilitate pentru perioada aferentă activităților pe care și le asumă din prezentul contract
- Experiență profesională generală: minim 5 ani în domeniul IT&C.

Full-stack developer va fi implicat în activitățile contractului, având următoarele responsabilități:

- Dezvoltare front-end Toolbox;
- Dezvoltare aplicații web și baze de date;
- Arhitectura și punerea în funcțiune a infrastructurii (mediile de dezvoltare, testare și producție);
- Planificarea implementării soluției de backup;

- Implementarea proceselor de CI/CD (Continuous Integration & Continuous Development);
- Monitorizarea soluției;
- Intervenții pentru evenimente (ie. în caz de downtime);

Full-stack developer va îndeplini următoarele cerințe:

- Experiență În Front-End Development, în special cu WordPress, PHP, JavaScript, jQuery, Grunt, SASS și CSS
- O bună Înțelegere a implementării practicilor de SEO, În special ce ține de web development și accesibilitate
- O foarte bună înțelegere a protocoalelor și fundamentelor de rețelistică;
- Experiență în implementarea de soluții de infrastructură pe platforme cloud: min. 5 ani (AWS sau similare);
- Experiență cu implementarea de soluții folosind infrastructure-as-code;
- Experiență în implementarea și automatizarea soluțiilor de backup, monitorizare;
- Experiență profesională specifică constând în implicarea în cel puțin un proiect/contract similar (prin proiect/contract similar se înțelege se înțelege implementarea soluții informatice de complexitate similară/comparabilă cu cea care face obiectul procedurii în care să fi îndeplinit același tip de activități sau similare cu cele pe care urmează să le îndeplinească în viitorul contract, probată prin scrisoare/scrisori de recomandare de la Beneficiar/Beneficiari, orice alte documente similare sau dovezi care să ateste activitățile desfășurate în cadrul unui astfel de proiect, precum și alte informații relevante
- declarație de disponibilitate pentru perioada aferentă activităților pe care și le asumă din prezentul contract.
- Experiență profesională generală: minim 5 ani în domeniul IT&C.

Inginer testare va fi implicat în activitățile contractului, având următoarele responsabilități:

- Coordonarea tuturor activităților de testare și a echipei de testare;
- Testarea aplicațiilor software din punct de vedere tehnic, funcțional, performanță și identificarea posibilelor erori;
- Testarea tuturor cerințelor din caietul de sarcini, și a celor identificate/detaliat în urma desfășurării etapei de analiză și proiectare;
- Analiza problemelor și recomandarea de soluții;
- Identificarea, specificarea și implementarea îmbunătățirilor în ceea ce privește funcționarea soluției software;
- Crearea de scenarii de utilizare și scripturi de testare dacă e cazul;
- Va conlucra îndeaproape cu ceilalți experți și cu echipa de implementare, fiind responsabil de testarea tehnică, funcțională și de performanță a întregii platforme;
- Acesta va fi responsabil de elaborarea documentației de testare. De asemenea, are ca responsabilitate finală întocmirea Raportului de Testare a platformei.

Inginer testare va îndeplini următoarele cerințe:

- Deținerea de competențe avansate privind stabilirea activităților optime de testare pe baza efectuării analizei sistemelor informatice și realizarea testelor în funcție de metodologia specifică de dezvoltare a software-ului supus respectivelor teste

- Experiență profesională specifică constând în implicarea în cel puțin un proiect/contract similar (prin proiect/contract similar se înțelege implementarea soluții informatice de complexitate similară/comparabilă cu cea care face obiectul procedurii în care să fi îndeplinit același tip de activități sau similare cu cele pe care urmează să le îndeplinească în viitorul contract, probată prin scrisoare/scrisori de recomandare de la Beneficiar/Beneficiari, orice alte documente similare sau dovezi care să ateste activitățile desfășurate în cadrul unui astfel de proiect, precum și alte informații relevante
- Declarație de disponibilitate pentru perioada aferentă activităților pe care și le asumă din prezentul contract.
- Experiență profesională generală: minim 1 an în domeniul IT&C.

Designer grafic UI/UX va fi implicat în activitățile contractului, având următoarele responsabilități:

- UX/UI design pentru City App și Toolbox;

Designer grafic UI/UX va îndeplini următoarele cerințe:

- Experiență profesională specifică constând în implicarea în cel puțin un proiect/contract similar (prin proiect/contract similar se înțelege implementarea soluții informatice de complexitate similară/comparabilă cu cea care face obiectul procedurii în care să fi îndeplinit același tip de activități sau similare cu cele pe care urmează să le îndeplinească în viitorul contract, probată prin scrisoare/scrisori de recomandare de la Beneficiar/Beneficiari, orice alte documente similare sau dovezi care să ateste activitățile desfășurate în cadrul unui astfel de proiect, precum și alte informații relevante
- Declarație de disponibilitate pentru perioada aferentă activităților pe care și le asumă din prezentul contract.
- Experiență profesională generală: minim 2 ani în domeniul IT&C.

Alte condiții referitoare la calificarea experților

Ofertanții trebuie să prezinte în oferta tehnică, pentru fiecare expert solicitat, următoarele informații/ documente:

- CV —în format Europass;
- Copii ale documentelor relevante care să demonstreze îndeplinirea cerințelor referitoare la studii, expertiză și experiență specifică relevantă solicitată și prezentată în CV, cum ar fi:

- Copie diploma de studii, certificări, alte diplome relevante;
- Recomandărilor emise de beneficiarul final al proiectului/ contractului, semnate sau contrasemnate de către autoritatea contractantă / beneficiarul privat în calitate de beneficiar final, sau alte documente edificatoare din care sa reiasă activitățile desfășurate și care să evidențieze experiența profesională specifică similară
- Declarație de disponibilitate semnată de persoana propusă (în cazul în care aceasta nu este angajat al Contractantului);

Autoritatea contractantă își rezervă dreptul de a:

- Verifica exactitatea informațiilor și a dovezilor furnizate de ofertanți și de a solicita și alte documente/ informații care să clarifice experiența echipei de proiect propusa.
- Contacta beneficiarii finali ai proiectelor/ contractelor prezentate la experiența profesională, în vederea confirmării celor prezentate de către ofertanți.

NOTĂ:

CertIFICATELE/ diplomele/ documentele justificative emise în alta limbă decât limba română vor fi prezentate în limba de origine, însoțite de traducerea autorizată în limba română.

Nu se accepta ca îndeplinirea cerințelor minime aferente unui expert să fie realizată prin cumul de către mai multe persoane.

MODUL DE PREZENTARE A OFERTEI:

Modul de prezentare a Propunerii Tehnice

Propunerea tehnică va fi depusă la emailul organizației inohelp23@gmail.com

Propunerea tehnică va fi elaborată astfel încât să rezulte că sunt îndeplinite și asumate în totalitate cerințele tehnice minime din documentația de atribuire, Caietul de sarcini și eventuale clarificări/ răspunsuri la clarificări, atașate anunțului de participare publicat.

Propunerea tehnică va cuprinde:

1. **Soluția tehnică arhitecturală** propusă de ofertant, pornind de la cerințele tehnice (funcționale și nefuncționale) minime din Caietul de sarcini.
2. **Modalitatea propusă pentru raportarea progresului:** frecvența propusă pentru întâlnirile cu echipa Achizitorului, modalitatea de raportare stadiului de dezvoltare a softului, demo-uri intermediare ale soluției, administrarea eventualelor situații blocaante (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 și adecvarea acestuia 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 oferită (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/asistență acordată 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 suport/asistență la care se angajează furnizorul prin contract),
3. **Asumarea de către ofertant a tuturor cerințelor Caietului de sarcini** privind: securitatea softului, cesiunea dreptului de autor, confidențialitate, finalizare și recepție a serviciilor, alte cerințe ale Achizitorului formulate în Caietul de sarcini;

Atenție: Orice solicitări de clarificare cu privire la clauzele contractuale se vor formula și transmite în perioada de clarificări, înainte de termenul limită stabilit pentru depunerea ofertelor. Orice amendamente /propuneri de modificare cu privire la clauzele stipulate în contract, depuse în cadrul ofertei pot conduce la respingerea ofertei, în situația în care

sunt în mod evident dezavantajoase pentru achizitor, iar ofertantul, deși a fost informat cu privire la respectiva situație, nu acceptă renunțarea 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 financiară astfel încât aceasta să furnizeze toate informațiile solicitate în documentația de atribuire, cu privire la preț, precum și la alte condiții financiare și comerciale legate de obiectul contractului.

Documentele Propunerii financiare sunt:

Formularul nr.4 de oferta, care reprezintă elementul principal al propunerii financiare, în care se va evidenta prețul total oferat, în MDL fara TVA, pentru îndeplinirea, în totalitate, a contractului de servicii, calculat la cantitățile maxime de servicii ale contractului pentru care se depune oferta, astfel cum sunt acestea enunțate și cuantificate în cadrul Caietului de sarcini.

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

Prețul ofertei este ferm și nu se acceptă actualizarea prețului contractului.

Oferta de preț va fi exprimat în MDL, conform HG, fara TVA

Oferta de preț va acoperi toate cheltuielile făcute în interesul Autorității Contractante.

Plata se va face în 3 tranșe: 40%, 40% și 20%.

Perioada de valabilitate a ofertei: **30 de zile** de la termenul limita de depunere a ofertelor specificat în anunțul de participare.

CRITERIUL DE ATRIBUIRE

Criteriul de atribuire utilizat de către Autoritatea contractantă, în scopul atribuirii prezentului contract de achiziție publică este: **CEL MAI BUN RAPORT CALITATE-PREȚ**.

Factorii de evaluare utilizați, ponderea acestora și 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
Factorul de evaluare 1: PREȚUL OFERTEI	40%	40 puncte	<u>Algoritm de calcul:</u> a) pentru cel mai scăzut dintre prețurile ofertelor se acordă punctajul maxim alocat factorului de evaluare, respectiv 40 de puncte; b) pentru alt preț decât cel prevăzut la litera a), se acordă punctajul pentru prețul „n” ($P_{1(n)}$), astfel: Punctajul nominal pentru factorul de evaluare 1, $P_{1(n)} = (\text{Pret minim ofertat} / \text{Pret nominal}) \times 40$ Prețurile care se compară în vederea acordării punctajului sunt prețurile totale oferate fără TVA
Factorul de evaluare 2: EXPERIENȚA PROFESIONALĂ	20%	20 puncte	<u>Modul de acordare a punctajului per expert:</u> 1 punct - Expertul are experiență profesională specifică în aceeași poziție, în cel puțin 2-3 proiecte/contracte de implementare similară,

SPECIFICĂ PERSONALULUI DESEMNAȚ	A		îndeplinind același tip de activități sau similare cu cele pe care urmează să le îndeplinească în viitorul contract și care a presupus tehnologie aceeași oferată, după cum este precizat în Caietul de Sarcini. 3 puncte - Expertul are experiență profesională specifică în aceeași poziție, în cel puțin 4-5 proiecte/contracte de implementare similară, îndeplinind același tip de activități sau similare cu cele pe care urmează să le îndeplinească în viitorul contract și care a presupus tehnologie aceeași oferată, după cum este precizat în Caietul de Sarcini. 5 puncte - Expertul are experiență profesională specifică în aceeași poziție, în cel puțin 6-7 proiecte/contracte de implementare similară, îndeplinind același tip de activități sau similare cu cele pe care urmează să le îndeplinească în viitorul contract și care a presupus tehnologie aceeași oferată, după cum este precizat în Caietul de Sarcini.
Factor de evaluare 3: CALITATEA SOLUTIEI TEHNICE	20%	20 puncte	
Subscriberiul 3.1 -Calitatea tehnică a arhitecturii	10%	10 puncte	<u>Modul de acordare a punctajului:</u> - 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
Subcriteriu 3.2 -Gradul de detaliere a soluției tehnice oferite, inclusiv cerințe functionale și nefunctionale	10%	10 puncte	<u>Modul de acordare a punctajului:</u> -Pentru un grad ridicat de detaliere a soluției tehnice oferite, inclusiv cerințe functionale și nefunctionale, pornind de la cerințele minime din Caietul de sarcini, se acorda 10 puncte ; - Pentru un grad mediu de detaliere a soluției tehnice oferite, inclusiv cerințe functionale și nefunctionale, pornind de la cerințele minime din Caietul de sarcini, se acorda 5 puncte ; -pentru un grad scăzut /nesatisfacator de detaliere a soluției tehnice oferite, inclusiv cerințe functionale și nefunctionale, sau o soluție nedetaliată, pornind de la cerințele minime din Caietul de sarcini, se acorda 0 puncte .
Factor de evaluare 4: MANAGEMENTUL IMPLEMENTĂRII	20%	20 puncte	
Subcriteriu 4.1.- Gestionarea procesului de implementare .[Se vor avea în vedere: modalitate de raportare a progresului, frecvența propusă pentru întâlnirile cu echipa Achizitorului, modalitatea de raportare stadiului de dezvoltare a softului, prezentare demo-uri intermediare ale soluției, administrarea eventualelor situații blocaj (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	10%	10 puncte	<u>Modul de acordare a punctajului:</u> -Pentru un sistem complex, eficient și detaliat, propus de ofertant pentru gestionarea procesului de implementare, inclusiv raportarea progresului, pornind de la cerințele minime din Caietul de sarcini, se acorda 10 puncte ; -Pentru o detaliere medie, care cuprinde un număr mediu de măsuri, propuse de ofertant, pentru gestionarea procesului de implementare, inclusiv raportarea progresului, pornind de la cerințele minime din Caietul de sarcini, se acorda 5 puncte ; -pentru descrierea superficială și/sau nerelevantă, cu un număr mic de măsuri, propuse de ofertant, pentru gestionarea procesului de implementare și raportare a progresului, pornind de la cerințele minime din Caietul de sarcini, se acorda 0 puncte

creșterea în complexitate)]			
Subcriteriu 4.2.- <i>Gestionarea procesului de testare și instruire.</i> [Se vor avea în vedere: adecvarea operațiunilor de testare și 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 și detaliat, propus și asumat de ofertant pentru gestionarea activităților de testare și instruire, pornind de la cerințele minime din Caietul de sarcini, se acorda 10 puncte ; -Pentru o detaliere medie, care cuprinde un număr mediu de măsuri, propuse și asumate de ofertant, pentru gestionarea procesului de testare și instruire, pornind de la cerințele minime din Caietul de sarcini, se acorda 5 puncte ; -pentru descrierea superficială și/sau nerelevantă, cu un număr mic de măsuri, propuse și asumate de ofertant pentru gestionarea procesului de testare și instruire, pornind de la cerințele minime din Caietul de sarcini, se acorda 0 puncte
TOTAL PONDERE/ PUNTAJ ALOCAT	100%	100 puncte	

NOTA: Cerințele Achizitorului, formulate în prezentul Caiet de sarcini sunt minime. Prestatorul va dezvolta soluțiile oferite și va putea, de asemenea, propune și implementa, cu acordul Achizitorului, și alte soluții tehnice asociate celor de bază (oferite), pe tot parcursul dezvoltării softului, în funcție de necesitățile identificate în procesul de proiectare și în scopul asigurării funcționalității și aplicabilității softului la necesitățile achizitorului, precum și la cele mai înalte standarde, fără modificarea pretului contractului.

Termene de predare. Verificări și recepție

Achizitorul va verifica conformitatea prestării serviciilor de către prestator pe tot parcursul derulării contractului și va efectua recepția serviciilor prestate în fiecare etapă a contractului, în termenele stabilite, printr-o Comisie de recepție numită în 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 design-ul aplicatiei impreuna cu functionalitatile urmatoare, și va fi pus în funcțiune:*
 - o *Landing Page*
 - o *Despre*
 - o *Informatii*
 - o *Contact*
 - o *Terms and Conditions*
 - o *Privacy Policy*
 - o *FAQ*
- **Etapa II: Termenul pentru prestare a serviciilor de proiectare si dezvoltare caracteristici specifice soft este de maximum 3 luni (90 zile).** *La finalizarea acestei etape, softul va avea asigurate functionalitatile urmatoare:*
 - o *Logare*
 - o *Acasa (Newsfeed)*
 - o *Onboarding*
 - o *Grupuri*
 - o *Servicii*
 - o *Statistică/Google Analytics*
 - o *Cursuri*
 - o *Abonamente*
 - o *Profilul meu*
 - o *Setari*
- **Etapa III: Termenul pentru prestarea serviciilor de proiectare si dezvoltare caracteristici specifice soft, este de 2 luni (60 zile),** de la data finalizarii Etapei II. *La finalizarea acestei etape, softul va avea asigurate functionalitatile urmatoare:*
 - o *Chat*
 - o *Zona de administrare*

La finalizarea fiecărei 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 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.