

CAIET DE SARCINI

**privind achiziționarea servicii IT de dezvoltare a paginii web
businesslink.md pentru Instituția Publică Organizația pentru
Dezvoltarea Antreprenoriatului**

Cuprins

I. Informații generale	3
II. Serviciile solicitate.....	4
III. Cerințele față de serviciile IT de dezvoltare a platformei web BUSINESSLINK.MD	5
A. Descrierea funcționalităților care urmează a fi dezvoltate	5
B. Condiții de transmitere și exploatare a serviciilor prestate	12
IV. Cerințe minime obligatorii față de echipa implicată în proiect a ofertantului.....	13
V. Conținutul ofertei.....	15
VI. Criteriul de atribuire a contractului.....	17

I. Informații generale

Instituția Publică Organizația pentru Dezvoltarea Antreprenoriatului (ODA) este o instituție publică, fondată prin HG Nr. 538/2007, din subordinea Ministerului Economiei cu misiunea de a susține dezvoltarea mediului antreprenorial autohton, inclusiv a întreprinderilor mici și mijlocii, prin promovarea culturii antreprenoriale, acordarea asistenței financiare și tehnice pentru companii, emiterea garanțiilor financiare și de stat, precum și asigurarea infrastructurii de suport în afaceri.

Misiune, mandat, responsabilități

ODA are misiunea de a implementa politica statului privind susținerea dezvoltării antreprenoriatului, inclusiv a întreprinderilor mici și mijlocii, conform strategiilor și programelor aprobate de Guvern.

Domeniile de activitate ale ODA

- susținerea dezvoltării antreprenoriatului
- asistența financiară și tehnică pentru întreprinderi
- emiterea garanțiilor financiare și de stat

Prioritățile ODA

IMM-urile din Moldova se confruntă cu o serie de provocări, inclusiv din cauza crizelor care au afectat întreaga economie a țării, una dintre problemele majore fiind accesul la cumpărătorii și consumatorii internaționali, insuficiența de instrumente care să faciliteze crearea și consolidarea legăturilor întreprinderilor din Republica Moldova cu partenerii locali și străini, încurajării parteneriatelor dintre IMM locale și corporațiile transnaționale; integrarea IMM moldovenești în lanțurile valorice internaționale.

În acest context susținerea IMM-urilor în accesul la piețele internaționale și promovarea și generarea de legături între IMM-uri reprezintă o prioritate în cadrul căreia sunt realizate o serie de activități și instrumente care susțin interacțiunile dintre IMM-urile din Moldova și piețele externe.

Una dintre aceste activități este dezvoltarea primei baze de date naționale a furnizorilor ca instrument pentru părțile interesate să identifice IMM-urile din Moldova interesate și cu potențial ridicat de a acționa ca furnizori pentru companiile internaționale și investitorii străini direcți din diferite sectoare. Baza de date conține informații cheie despre IMM-uri și capacitățile lor de producție, know-how-ul tehnologic și procesele disponibile.

Obiectivul platformei BusinessLink.md este de a aduce vizibilitate furnizorilor moldoveni și de a contribui semnificativ la stabilirea legăturilor dintre producătorii locali și internaționali.

Platforma trebuie să:

1) Asigurare accesul la informații despre IMM-urile din Moldova într-un mod structurat și standardizat al informațiilor despre potențialul de producere sectoriale;

2) Asigurare accesul la necesitățile de subcontractare și zonele potențiale de cooperare pentru IMM-urile moldovenești și companiile internaționale;

Grupul țintă al platformei este format din IMM din Republica Moldova în calitate de furnizori și cumpărătorii internaționali.

O altă caracteristică importantă a businesslink.md este de a oferi o platformă B2B pentru companii pentru a promova oportunitățile existente de achiziții.

Companiile locale și internaționale descoperă în continuare oportunitățile oferite de platformă, deoarece a fost lansată doar în 2022. Cu toate acestea, deja s-au plasat mai multe cereri de ofertă, ceea ce înseamnă că companiile internaționale caută furnizori în Moldova. După mai multe luni de testare și feedback de la companiile înregistrate, se constată că platforma necesită atât îmbunătățiri de design cât și tehnice. Prin urmare, este necesar a fi realizate activități pentru îmbunătățirea platformei.

II. Serviciile solicitate

Nr. d/o	Cod CPV	Denumirea serviciilor solicitate	Unitate de măsură	Cantitatea	Specificarea tehnică deplină solicitată, Standarde de referință	Valoarea estimată MDL
11	72212400-3	servicii IT de dezvoltare a paginii web businesslink.md pentru Instituția Publică Organizația pentru Dezvoltarea Antreprenoriatului	serviciu	1	conform caietului de sarcini	524 000,00
Valoarea estimativă totală						524 000,00

III. Cerințele față de serviciile IT de dezvoltare a platformei web BUSINESSLINK.MD

A. Descrierea funcționalităților care urmează a fi dezvoltate

Pornind de la misiunea platformei web Businesslink.md de a facilita interacțiunea și colaborarea între mai multe tipuri de actori interesați din domeniul afacerilor, oferind un mediu propice pentru identificarea oportunităților de afaceri, networking și dezvoltarea relațiilor comerciale în industrii prioritare se definesc următorii actori interesați de funcționalitățile businesslink.md:

1. Furnizori: Companii care pot oferi produse sau servicii în anumite domenii industriale.

Acestea trebuie să poată crea un cont și să acceseze un cabinet personal pentru a gestiona și actualiza informațiile despre companie, capacitățile de producție, portofoliul, specificațiile produselor sau serviciilor oferite, certificatele deținute și altele. De asemenea, trebuie să poată căuta și răspunde la cererile de ofertă (RFQ-uri) publicate de companiile Buyer.

Fiecare tip de informație despre Furnizori va fi utilizat ca criteriu pentru generarea instantanee a unui top al Furnizorilor (afișat în pagina-cabinet personal al Buyerilor) care îndeplinesc cele mai multe criterii, pentru fiecare RFQ completat. Acest lucru facilitează identificarea furnizorilor și luarea deciziilor pentru a iniția contactul direct și a discuta despre potențiale colaborări. Completarea informațiilor/criteriu va fi posibilă prin selectarea unei opțiuni din lista predefinită de tip cascadă. Fiecare listă va include și opțiunea „altele” în baza cărora administratorii platformei (ODA) vor putea completa ulterior lista predefinită de informații/criterii din care Furnizorii pot selecta.

1.1. Cabinetul personal al Furnizorului

1) Crearea și gestionarea contului:

- Posibilitatea de a crea mai multe conturi de utilizator pentru un același profil de Furnizor, cu informații de bază și autentificare securizată, inclusiv posibilitate de autentificare prin intermediul MPass;

2) Elaborarea scripturilor necesare pentru extragerea informațiilor din alte formulare și crearea automată a conturilor de utilizator pentru Furnizor fiind generate loginurile cu parole care vor fi expediate pentru confirmarea/redactarea înregistrării Furnizorilor. *Compartimente cu informații publice:*

- Furnizorul trebuie să poată actualiza instantaneu informațiile despre companie, care vor fi afișate public.

- Posibilitatea de a încărca și actualiza logo-ul companiei și imaginile relevante.

3) Informații confidențiale generate de algoritmele platformei:

- Furnizorul trebuie să poată vizualiza un top al RFQ-urilor plasate de Buyeri pe businesslink.md, care indică gradul de corespundere a afacerii cu criteriile/cerințele Buyerilor.

- Furnizorului trebuie să-i fie afișat un raport grafic, care arată gradul de corespundere pentru fiecare criteriu în raport cu totalul RFQ-urilor plasate de Buyeri în subsectorul său de activitate.

- Furnizorul trebuie să primească sugestii de programe/instrumente de dezvoltare oferite de I.P. ODA, care corespund criteriilor/cerințelor în care compania înregistrează un procent/grad mai scăzut de corespundere (de exemplu, sub 50%) în raport cu RFQ plasate de Buyeri.

- Furnizorul trebuie să aibă acces la instrumente de mesagerie și comunicare integrate, prin intermediul cărora pot răspunde sau iniția discuții, solicita informații suplimentare și stabili relații de afaceri cu Buyerii care au plasat RFQ-uri sau posibilitatea de bloca/limita fluxul de mesaje tip spam expediate de Buyer.

- Furnizorul trebuie să poată vizualiza un calendar de evenimente B2B Matchmaking sugerat, corespunzător sectorului său de activitate și RFQ plasate.

- Furnizorul trebuie să poată înregistra participarea sa la evenimentele de interes/selectat și să vadă pachetele de sponsorizare disponibile.

1.2. Cerințe de programare:

1) Interfață intuitivă:

- Utilizarea unui design simplu, cu meniuri și butoane clare pentru o navigare facilă.

- Utilizarea de culori și elemente vizuale atrăgătoare și ușor de identificat.

2) Responsivitate și compatibilitate:

- Optimizarea platformei pentru a fi compatibilă și ușor de utilizat pe diverse dispozitive, inclusiv desktop, laptop, tabletă și telefon mobil.

- Asigurarea unei experiențe consistente și plăcute pe diferite browsere populare, cum ar fi Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari și Microsoft Edge.

3) Editare ușoară a informațiilor:

- Furnizarea unui editor de text similar cu cel din Word, care să permită utilizatorului să formateze și să stilizeze textul (cum ar fi fonturi, dimensiuni, culori, alinieri etc.).

- Opțiuni simple de încărcare și gestionare a logo-ului companiei și a imaginilor relevante.

4) Structurare și organizare clară:

- Segmentarea informațiilor în câmpuri distincte și categorii pentru o vizualizare și accesare ușoară.

- Utilizarea secțiunilor și a unui flux logic pentru a ghida utilizatorul în completarea detaliilor specifice ale companiei.

5) Validarea datelor și gestionarea erorilor:

- Verificarea și validarea fiecărui compartiment de date introdus de Furnizor, pentru a asigura că informațiile sunt complete și corecte.

- Feedback și notificări clare în cazul în care apar erori sau informații lipsă în timpul completării formularului.

6) *Securitatea datelor:*

- Asigurarea securității datelor Furnizorului prin utilizarea protocoalelor de criptare și a măsurilor de securitate relevante pentru protejarea informațiilor confidențiale.

- înregistrarea acțiunilor utilizatorilor sistemului informatic (log management);

- criptarea informației;

- auditul informatic;

- procedurile de restabilire în caz de dezastru.

7) *Funcționalități de vizualizare publică:*

- Asigurarea că informațiile introduse de Furnizor în cabinetul personal sunt afișate corespunzător pe profilul public al companiei, vizibil pentru potențiali Buyeri.

- Vizualizarea de către Furnizor în timp real a profilului public în timp ce completează sau actualizează informațiile.

8) *Acces la evenimente B2B Matchmaking:*

- Vizualizarea calendarului de evenimente B2B Matchmaking relevante, sugerat pentru sectorul de activitate al Furnizorului.

- Posibilitatea de a se înregistra pentru participarea la evenimentele selectate și vizualizarea programărilor/întâlnirilor stabilite cu Buyerii, alți furnizori inclusiv vizualizarea sloturilor de timp disponibile ale Buyerilor, alți furnizori care sau înregistrat pentru participare. Invitarea la eveniment a Buyerilor, alți furnizori care prezintă interes și încă nu și-au înregistrat participarea.

- Posibilitatea de a accesa informații despre pachetele de sponsorizare disponibile și alege opțiunea dorită pentru sponsorizare.

2. Buyerii: Companiile care caută furnizori pentru a achiziționa produse sau servicii în diverse domenii industriale. Pentru aceștia businesslink.md oferă un motor de căutare avansată, care permite companiilor să filtreze în funcție de criterii specifice, cum ar fi industria, locația geografică, capacitatea de producție, certificări etc, precum și să refiltreze rezultatele instantaneu la bifarea/debifarea criteriilor. Aceasta ajută companiile să găsească rapid profilele furnizorilor care se potrivesc nevoilor lor.

Buyerii care au colaborat anterior cu furnizori pot lăsa evaluări și recenzii despre experiența lor. Aceste evaluări și recenzii sunt disponibile pe portal și pot oferi o perspectivă mai clară pentru alți Buyerii asupra calității serviciilor furnizorilor. Companiile internaționale pot trimite cereri de ofertă (RFQ-uri) către furnizorii

identificați prin intermediul portalului. Aceasta facilitează inițierea discuțiilor și obținerea de oferte personalizate de la furnizori.

La fel businesslink.md va oferi instrumente de comunicare integrate, care permit companiilor să contacteze furnizorii direct prin intermediul mesageriei portalului. Companiile vor putea adresa întrebări suplimentare.

2.1. **Cabinet personal pentru Buyer**

1) *Căutare și vizualizare a Furnizorilor:*

- Funcționalitate de căutare avansată pentru a identifica și filtra Furnizorii în funcție de domeniul de activitate, locație și alte criterii relevante.

- Vizualizarea profilurilor publice ale Furnizorilor, inclusiv informații despre companie, capacitățile de producție, portofoliu, specificații ale produselor sau serviciilor oferite, certificate deținute etc.

- Pagina de lucru a Buyerului va afișa lista criteriilor și topul de Furnizori generat, care se va modifica, ajusta instantaneu dacă bifează sau debifează anumite criterii.

2) *Crearea și gestionarea contului:*

- Posibilitatea de a crea mai multe conturi de utilizator pentru un același profil de Buyer, cu informații de bază și autentificare securizată, inclusiv posibilitatea de autentificare prin intermediul MPass;

- Capacitatea de a gestiona și actualiza detaliile de profil ale Buyerului care se vor actualiza și afișa public instantaneu.

3) *Publicarea și gestionarea cererilor de ofertă (RFQ-uri):*

- Posibilitatea de a publica cereri de ofertă (RFQ-uri) pentru a solicita produse sau servicii de la Furnizori.

- Capacitatea de a gestiona și actualiza RFQ-urile publicate, inclusiv adăugarea de detalii suplimentare, modificări sau ștergere.

4) *Interacțiune cu Furnizorii:*

- Funcționalitate de mesagerie și comunicare integrată pentru a permite Buyerului să comunice direct cu Furnizorii, să adreseze întrebări suplimentare, să solicite oferte personalizate etc.

- Capacitatea de a primi notificări și alerte pentru mesaje noi și actualizări ale Furnizorilor relevanți.

5) *Evaluarea și compararea ofertelor:*

- Posibilitatea de a evalua și compara ofertele primite de la Furnizori, inclusiv prețurile, specificațiile produselor sau serviciilor, termenii și condițiile contractuale etc.

- Funcționalități pentru a gestiona și organiza ofertele primite, inclusiv adăugarea de note și evaluări.

6) *Urmărirea și gestionarea relațiilor de afaceri:*

- Capacitatea de a urmări și gestiona relațiile de afaceri cu Furnizorii selectați.
- 7) *Acces la evenimente B2B Matchmaking:*
 - Vizualizarea calendarului de evenimente B2B Matchmaking relevante, sugerat pentru sectorul de activitate al Buyerului.
 - Crearea evenimentelor B2B Matchmaking care vor fi publicate după aprobarea administratorilor businesslink;
 - Posibilitatea de a se înregistra pentru participarea la evenimentele selectate și vizualizarea programărilor/întâlnirilor stabilite cu Furnizorii, alți Buyerii inclusiv vizualizarea sloturilor de timp disponibile ale Furnizorilor, alți Buyerii care sau înregistrat pentru participare. Invitarea la eveniment a Furnizorilor, alți Buyerii care prezintă interes și încă nu și-au înregistrat participarea.
 - Posibilitatea de a accesa informații despre pachetele de sponsorizare disponibile și alege opțiunea dorită pentru sponsorizare.

3. Organizația pentru Dezvoltarea Antreprenoriatului: Instituție Publică subordonată Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării care prin intermediul platformei Businesslink.md facilitează conexiunile și colaborările între diferite companii sau organizații, în scopul generării de oportunități de afaceri și dezvoltării relațiilor comerciale. I.P. ODA își propune să aducă împreună furnizori și buyerii, facilitând identificarea potențialelor potriviri între nevoile și ofertele acestora, precum și identificarea necesităților de dezvoltare a IMM din Republica Moldova pentru a oferi suportul disponibil prin intermediul instrumentelor Guvernamentale cât și a altor actorii interesați. Dezvoltarea și menținerea funcționalității și performanței platformei, prin acces complet și control asupra funcționalităților și performanței platformei

3.1. **Cabinetul personal al administratorilor businesslink.md**

- 1) *Căutare și vizualizare a Furnizorilor:*
 - Funcționalitate de căutare avansată pentru a identifica și filtra Furnizorii în funcție de domeniul de activitate, locație și alte criterii relevante.
 - Vizualizarea profilurilor publice ale Furnizorilor, inclusiv informații despre companie, capacitățile de producție, portofoliu, specificații ale produselor sau serviciilor oferite, certificate deținute etc.
 - Afișarea listei criteriilor și topul de Furnizori generat, care se va modifica, ajusta instantaneu dacă bifează sau debifează anumite criterii.
- 2) *Publicarea și gestionarea cererilor de ofertă (RFQ-uri):*
 - Posibilitatea de a publica cereri de ofertă (RFQ-uri) pentru a solicita produse sau servicii de la Furnizori.
 - Capacitatea de a gestiona și actualiza RFQ-urile publicate, inclusiv adăugarea de detalii suplimentare, modificări sau ștergere.

- 3) *Interacțiune cu Furnizorii și Buyerii:*
 - Funcționalitate de mesagerie și comunicare integrată pentru a permite comunicarea directă cu Furnizorii și Buyerii,.
 - Capacitatea de a primi notificări și alerte pentru mesaje noi și actualizări ale Furnizorilor și Buyerilor.
- 4) *Evaluarea și compararea ofertelor:*
 - Posibilitatea de a evalua și compara ofertele primite de către Buyerii de la Furnizori, inclusiv prețurile, specificațiile produselor sau serviciilor, termenii și condițiile contractuale etc.
 - Funcționalități pentru a gestiona și organiza ofertele primite, inclusiv adăugarea de note și evaluări.
- 5) *Urmărirea și gestionarea relațiilor de afaceri:*
 - Capacitatea de a urmări relațiile de afaceri dintre Buyerii și Furnizori, inclusiv RFQ plasate și reacția Furnizorilor la acestea, etc.
- 6) *Acces la evenimente B2B Matchmaking:*
 - Crearea evenimentelor B2B Matchmaking și aprobarea evenimentelor B2B Matchmaking create de Buyerii;
 - Vizualizarea calendarului de evenimente B2B Matchmaking și a gradului de interes, înregistrare a Furnizorilor și Buyerilor.
- 7) *Compartimente cu informații publice a Furnizorilor:*
 - Posibilitatea sugerării redactărilor a informațiilor publice despre Furnizor.
 - Posibilitatea de a încărca și actualiza logo-ul companiei și imaginile relevante.
- 8) *Informații despre potențialul Furnizorilor:*
 - Vizualizarea topurilor al RFQ-urilor plasate de Buyerii pe businesslink.md, care indică gradul de corespundere a Furnizorilor cu criteriile/cerințele Buyerilor.
 - Vizualizarea raporturilor grafice, care arată procentul de corespundere al Furnizorului pentru fiecare criteriu în raport cu totalul RFQ-urilor plasate de Buyerii în subsectorul de activitate al Furnizorului.
 - Vizualizarea sugestiilor de programe/instrumente de dezvoltare oferite de I.P. ODA, care corespund criteriilor/cerințelor în care Furnizorul înregistrează un procent/grad mai scăzut de corespundere (de exemplu, sub 50%) în raport cu RFQ plasate de Buyerii.
 - Completarea/excluderea cu programe care vor fi afișate ca sugestii Furnizorului la criteriile/cerințele în care Furnizorul înregistrează un procent/grad mai scăzut de corespundere (de exemplu, sub 50%) în raport cu RFQ plasate de Buyerii.
 - Vizualizarea (tabelar și/sau grafic) cu posibilitatea de descărcare a rapoartelor consolidate privind:

- Nr. profilelor Furnizorilor dezagregat pe profile noi înregistrate de la ultima vizualizare a administratorului și dezagregat conform sectoarelor de activitate;
- Nr. profilelor Buyerilor dezagregat pe profile noi înregistrate de la ultima vizualizare a administratorului și dezagregat conform sectoarelor de activitate;
- nr. RFQ totale pe platformă, dezagregate pe ponderea de reacție din totalul furnizorilor cărora a fost afișat, RFQ noi înregistrate de la ultima vizualizare de administrator și dezagregat conform sectoarelor de activitate;
- gradul dezagregat pe 5 nivele de corespundere a Furnizorilor conform criteriilor/cerințelor față de RFQ înregistrate și dezagregat conform sectoarelor de activitate.
- Top criteriilor neîntrunite de Furnizori conform criteriilor/cerințelor față de RFQ înregistrate și dezagregat conform sectoarelor de activitate;

9) *Nivele de acces:*

- Administratori Portal – personal cu funcții și drepturi absolute de mentenanță, actualizare și administrare a Portalului prin intermediu componentei BackEnd;
- Administratori Conținut – actor din cadrul instituției responsabile de plasarea, actualizarea și editarea conținutul Portalului prin intermediu componentei BackEnd;

4. *Utilizatori individuali:* Platforma permite utilizatorilor individuali să acceseze motorul de căutare, care permite să filtreze în funcție de criterii specifice, cum ar fi industria, locația geografică, capacități de producție, certificări etc, precum și să refiltreze rezultatele instantaneu la bifarea/debifarea criteriilor, citi articole, știri, vizualiza calendarul evenimentelor.

5. *Parteneri businesslink.md:* Platforma poate colabora cu diverse companii și organizații în calitate de parteneri. Acești parteneri pot furniza informații și resurse adiționale pe platformă (cum ar fi articole, știri relevante industriilor prioritare) care vor fi publicate urmare aprobării de către administratorii businesslink.md, pot crea evenimente B2B Matchmaking care vor fi publicate după aprobarea administratorilor businesslink.md, inclusiv vor avea acces la date privind înregistrările de interes, confirmări de participare din partea Furnizorilor și Buyerilor. Pot crea diferite pachete/nivele de sponsorizare pentru actorii interesați.

6. Modul transmitere automată a profilelor: Platforma trebuie să permită conexiunea cu infrastructura informațională a IP ODA și crearea automată a profilor din informațiile prezentate de către IMM în formularele de aplicare la suport financiar.

7. Modulul de notificări privind activitatea pe platformă. Toți participanții pe platformă trebuie să primească notificare la adresa electronică indicată în profil despre toate activitățile ce îi vizează și despre evenimentele de interes comun (lansate de administratorii platformei).

8. Integrarea serviciului electronic guvernamental „MLog” să asigure jurnalizarea evenimentelor de business;

B. Condiții de transmitere și exploatare a serviciilor prestate

a) Instruire

În procesul de transmitere în exploatare a platformei web businesslink.md este necesar de a efectua, conform unui grafic agreat cu ODA instruirea administratorilor privind:

- configurarea sistemului platformei web businesslink.md;
- configurarea mecanismului de BackUp și de restabilire (Restore).
- instruirea utilizatorilor finali ai sistemului pentru un număr determinat de utilizatori.

b) Pilotare

Pilotarea va fi efectuată:

- cu implicarea activității a cel puțin 5 angajați ODA cu profil diferit la propunerea ODA;
- cu participarea unui grup limitat de utilizatori, stabilit de ODA;

c) Mentenanța

Din momentul transmiterii în exploatare, pe parcurs de doi ani se vor presta servicii de mentenanță a tuturor componentelor sistemului platformei web businesslink.md, atât software, care includ:

- ajustarea platformei conform necesităților de perfecționare a sistemului software prin înlăturarea erorilor depistate în procesul exploatării sistemului, precum și ajustarea acestuia în caz de modificare a cadrului normativ-juridic.
- rezolvarea incidentelor și a problemelor;
- asigurarea cu actualizările noi, lansarea versiunilor noi sau patch-urilor;

Furnizorul trebuie să fie disponibil pentru recepționarea și soluționarea cererilor de suport în regim de 5/7 (5 zile lucrătoare din săptămână).

Mentenanța trebuie să fie asigurată prin respectarea următorului nivel de deservire:

- Deservirea Critică – 5/7, timp de reacție – 1 oră, timp de răspuns – 2 ore, timpul de remediere – 3 ore;
- Deservirea Standard – 5/7.

Timpul de reacție trebuie să fie <4 ore după înregistrarea cererilor de suport. Timpul de răspuns (timpul minim pentru prezentarea unui scenariu de remediere a incidentului) nu trebuie să depășească 2 zile lucrătoare.

Pentru comunicarea cu furnizorul și înregistrarea cererilor de suport (service desk) în contractul de deservire vor fi indicate:

- a) numărul unic de telefon și adresa de poștă electronică al serviciului de suport;
- b) lista persoanelor responsabile pe tip de incident și telefoanele de contact ale acestora;
- c) adresa de poștă electronică unică pentru expedierea cererilor de suport și/sau adresa web interfeței serviciului de asistență (service desk);
- d) conectarea la forumul producătorului privind suportul tehnic, după caz.

Limba de comunicare cu serviciul asigurare a suportului (service desk) poate fi română, engleza, rusă.

Caracteristicile menționate mai sus se doresc a fi combinate/integrate într-o platformă/produs care ar permite accesarea, crearea și gestionarea poștilor a minim 1000 persoane concomitent.

d) Lista artefactelor de bază necesar să fie prezentate Prestatorul trebuie să asigure prezentarea artefactelor:

- 1) sarcina tehnică;
- 2) instrucțiunea utilizatorului;
- 3) instrucțiunea administratorului;
- 4) instrucțiunea configurarea fluxurilor de lucru;
- 5) instrucțiunea de backup inclusiv servere de aplicații, baze de date și alte componente ale sistemului;
- 6) plan de recuperare (Dizaster / Recovery Plan);
- 7) versiunea sistemului;
- 8) codul sursă pentru toate funcționalitățile care au fost dezvoltate (prezentate în versiune de bază și compilat).

IV. Cerințe minime obligatorii față de echipa implicată în proiect a ofertantului

Ofertantul va desemna membrii echipei conform CV-urilor transmise în setul documentelor de licitație. Totodată, Ofertantul va include în componența echipei doar membri ce dețin experiența și pregătirea necesară pentru realizarea cerințelor din prezentul caiet de sarcini.

În cazul concediilor (ex: de odihnă, concedii medicale, deplasări, etc) sau alte situații ce duc la încetarea temporară a atribuțiilor de muncă a specialiștilor din cadrul

echipei, sau situații în care specialistul nu poate fi disponibil pentru îndeplinirea activităților aferente mentenanței, Ofertantul va asigura înlocuirea imediată a membrilor existenți cu alți membri noi ținând cont de cerințele prezentului caiet de sarcini și doar în baza acceptului Beneficiarului.

Ofertantul va informa în prealabil Beneficiarul despre necesitatea modificării echipei de mentenanță, va transmite CV-ul persoanei care înlocuiește și va confirma recepționarea răspunsului (de acceptare sau refuz) expediat de către Beneficiar. Beneficiarul își rezervă dreptul de a refuza modificarea componenței minime a echipei în cazul în care pregătirea profesională și experiența noilor membri nu corespunde cerințelor stabilite în prezent caiet de sarcini sau solicitarea privind modificarea echipei nu este relevantă.

Autoritatea Contractantă a identificat următoarele cerințe minime privind experiența pe care trebuie să o dețină echipa de mentenanță a ofertantului:

Ofertantul trebuie să facă dovadă că dispune de prezența locală, cu un minim de 7 persoane angajați proprii, specialiști cu de experiență, pentru încadrarea în termenii solicitați de implementare a Platformei și acoperirea cerințelor din caietul de sarcini, după cum urmează:

1. Manager de proiect / Business Analyst

- a) studii superioare în domeniul ICT sau alte domenii relevante;
- b) deținerea certificării PSM1 sau PMI / PMP;
- c) cel puțin 3 ani experiență în domeniul IT;
- d) abilitate de comunicare în limbile română și engleză;
- e) prin implicarea în implementarea proiectelor în poziție similară;
- f) participare în implementarea a cel puțin 1 proiect similar pe parcursul ultimilor 3 ani.

2. Designer Grafic:

- a) studii în design grafic, arte vizuale sau alte domenii relevante;
- b) experiență cel puțin 3 ani în design grafic, preferabil în domeniul IT;
- c) proficiență în software-uri de design, cum ar fi Adobe Creative Suite (Photoshop, Illustrator, InDesign) sau echivalente și creativitate însoțită de abilități solide de gândire vizuală în cel puțin 1 proiect similar în ultimii 3 ani;
- d) abilitatea de a comunica eficient în limbile română și engleză.

3. UX Developer:

- a) licențiat în tehnologii informaționale, design de interfață sau alte domenii relevante;

- b) experiență cel puțin 3 ani în dezvoltarea experienței utilizatorului pentru sisteme informatice, cu accent pe programare;
- c) competență în limbaje de programare relevante pentru poziție (de exemplu, HTML, CSS, JavaScript);
- d) a avut o implicare semnificativă în implementarea a cel puțin 1 proiect similar pe parcursul ultimilor 3 ani;
- e) abilitatea de a comunica eficient în limbile română și engleză.

4. Software Developer (2 experți: un frontEnd și un Backend)

- a) licențiat în tehnologii informaționale sau alte domenii relevante;
- b) cel puțin 3 ani experiență în dezvoltarea sistemelor informatice în baza tehnologiilor propuse
- c) implementarea a cel puțin 1 proiect similar pe parcursul ultimilor 3 ani;
- d) abilitate de comunicare în limba română;

5. DevOps Expert

- a) cel puțin 3 ani experiență în dezvoltarea sistemelor informatice în baza tehnologiilor propuse;
- b) implementarea a cel puțin 1 proiect similar pe parcursul ultimilor 3 ani
- c) experiență dezvoltată în CI/CD;
- d) abilitate de comunicare în limba română

6. Software Tester

- a) cel puțin 3 ani experiență în testarea produselor software de complexitate similara
- b) experiență demonstrată în testarea funcțională a sistemelor informatice
- c) experiență demonstrată în testarea performanței și încărcării sistemelor informatice
- d) abilitate de comunicare în limba română

V. Conținutul ofertei

Ofertantul va elabora oferta tehnică, astfel încât să facă dovada conformității în totalitate a soluției propuse cu cerințele prevăzute în prezentul caiet de sarcini. Arhitectura soluției propuse necesită a fi modulară (sistem elaborat conform principiului de microservicii), cu posibilitatea de dezvoltare ulterioare cu adoptarea altor module sau procese operaționale, funcții, inclusiv pentru dezvoltarea ulterioara a aplicației mobile. Tehnologiile utilizate și limbajul de programare nu vor implica costuri de licențiere suplimentare ulterior transmiterii-primirii serviciilor de dezvoltare a platformei www.businesslink.md. Ofertantul va structura oferta în așa mod, în cât să fie evidențiate următoarele compartimente:

Principii de bază:

- Soluția tehnică detaliată propusă, inclusiv restricțiile hardware de funcționare, estimarea activităților și duratelor lor;
- Expunerea opiniei asupra modalității de realizare a proiectului. Aici va descrie prezentarea viziunii ofertantului asupra înțelegerii sale a cerințelor descrise în Caietul de sarcini;
- Expunerea opiniei asupra momentelor vulnerabile posibil aparente în procesul de realizare a proiectului;
- Metodologia de asigurare a serviciilor de garanție, mentenanță și suport (inclusiv facilitățile deținute);
- Listarea și descrierea riscurilor aferente derulării procesului de implementare a proiectului. Pentru fiecare risc va fi menționată modalitatea de dirijare/excludere a acestuia;

Abordare generală:

1. Standarde utilizate:
 - a) Ofertantul va enumera standardele/metodologiile utilizate la momentul actual pentru dezvoltarea sistemelor informaționale.
 - b) Este obligatorie folosirea cel puțin a unui standard/metodologii recunoscute pe plan internațional.
 - c) Ofertantul va prezenta o descriere generală a standardelor/metodologiilor propuse de a fi folosite în proiect.
2. Soluția propusă:
 - a) Ofertantul va prezenta o descriere a soluției/soluțiilor propuse pentru realizarea proiectului, în vederea atingerii obiectivelor acestuia și a rezultatelor scontate.
 - b) Descrierea va fi structurată în așa mod ca să fie distinse următoarele părți componente:
 - etapele de realizare a proiectului, inclusiv descrierea activităților specifice fiecărei etape;
 - rezultatele/livrabilele așteptate de la fiecare etapă, inclusiv corespunderea acestora cu obiectivul proiectului.
 - a. Corespunderea ofertei cu standardele/metodologiile acceptate pentru dezvoltarea sistemelor informaționale.
 - b. Descrierea fluxurilor de intrare și ieșire(livrabilele) precum și relațiilor dintre acestea.
3. Organizarea proiectului:
 - a. Ofertantul va prezenta o descriere detaliată a modalității de organizare a activităților aferente implementării proiectului, incluzând cel puțin descrierea activităților: Business Analist-ului, Managerului de Proiect, Dezvoltatorilor, alți membri din cadrul echipei de proiect. Totodată, în scopul asigurării continuității

derulării proiectului, Ofertantul va prezenta câte o persoană de rezervă pentru membrii echipei de implementare a proiectului.

b. Pentru cazurile când în executarea proiectului va fi antrenat un subcontractant, va fi necesară prezentarea distinctă a sarcinilor și responsabilităților dintre Ofertant și subcontractant.

c. Ofertantul va prezenta descrierea detaliată a cerințelor față de organizarea suportului acordat în primul an după punerea în funcțiune a Sistemului Informațional.

4. Planificarea activităților

a. Ofertantul va prezenta planul de efectuare a activităților aferente implementării proiectului prin descrierea separată a fiecărei etape cu indicarea termenelor concrete de realizare.

b. Planul va include termenele cheie trasate de Ofertant pentru realizarea proiectului și atingerea obiectivelor propuse.

c. Identificarea unor soluții de evitare/diminuare a riscurilor posibile.

VI. Criteriul de atribuire a contractului (cel mai bun raport calitate-preț)

Nr. d/o	Denumirea factorului de evaluare	Ponderea%
1	Evaluarea financiară	40
2	Evaluarea criteriilor de performanță	60

Evaluarea financiară (S_f) a ofertelor înaintate va fi efectuată pentru fiecare ofertant în parte, în baza prețului ofertei financiare.

Scorul total al evaluării financiare (S_f) pentru fiecare Ofertant se va calcula după cum urmează:

$$S_f = 40 \times (P_{min}/P_o),$$

P_{min} – prețul minim al ofertelor prezentate;

P_o – prețul ofertei evaluate.

Evaluarea criteriilor de performanță (S_c) ale ofertelor se va efectua prin atribuirea unui număr de puncte pentru fiecare caracteristică, după cum e indicat în Tabelul de mai jos.

Criteriile de performanță:	Punctaj maxim
<p>Cea mai avansată capacitate profesională (ofertantului i se va atribui sau retrage punctajul în dependență de experiența fiecăruia din specialiștii propuși):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiența de la 3 ani la 5, fiecărui angajat de specialitate propus pentru executarea contractului- câte 1 punct pentru fiecare specialist (conform pozițiilor indicate în caietul de sarcini); • Experiența de la 6 ani a fiecărui angajat de specialitate propus pentru executarea contractului- câte 3 puncte pentru fiecare specialist (conform pozițiilor indicate în caietul de sarcini); 	20

<p><i>Experiența dovedită în dezvoltarea și implementarea proiectelor similare în ultimii 3 ani:</i></p> <p>a) 1 proiect 5 puncte</p> <p>b) 2 proiecte.....10 puncte;</p> <p>c) de la 3 proiecte.....15 puncte;</p>	15
<p><i>Calitatea ofertei tehnice în raport cu cerințele solicitate în Caietul de sarcini:</i></p> <p>a) <i>Ofertantul propune o soluție tehnică de bază care îndeplinește cerințele minimale prevăzute în caietul de sarcini.....1 punct</i></p> <p>b) <i>Soluția tehnică propusă de ofertant este modulară, însă descrierea este limitată în privința posibilităților de extindere sau integrare.....3puncte</i></p> <p>c) <i>Ofertantul propune o soluție tehnică excelentă, complet modulară și cu o descriere detaliată a potențialului de extindere și integrare7 puncte</i></p> <p>a) <i>Prezentarea principiilor de bază și a abordării generale este sumară.....1 punct</i></p> <p>b) <i>Principiile de bază și abordarea generală sunt bine structurate, dar pot exista unele lacune sau ambiguități.....3 puncte</i></p> <p>c) <i>Principiile de bază și abordarea generală sunt elaborate în profunzime, acoperind toate aspectele solicitate și oferind detalii valoroase6 puncte</i></p> <p>a) <i>Utilizează un standard sau metodologie internațional recunoscut, dar nu oferă o descriere detaliată a acestuia.....1 punct</i></p> <p>b) <i>Sunt folosite unul sau două standarde/metodologii internațional recunoscute, cu o descriere adecvată.....3 puncte</i></p> <p>c) <i>Sunt folosite multiple standarde/metodologii internațional recunoscute, cu descrieri detaliate și justificări pentru alegerea lor.....6 puncte</i></p> <p>a) <i>Planificarea activităților este vagă, lipsind termenele cheie sau soluțiile de gestionare a riscurilor.....1 punct</i></p> <p>b) <i>Planificarea activităților este detaliată, însă poate lipsi o parte din soluțiile de gestionare a riscurilor sau detalii privind echipa de proiect.....3 puncte</i></p> <p>c) <i>Planificarea activităților este completă, având termene cheie bine definite, soluții clare de gestionare a riscurilor și o prezentare detaliată a echipei de proiect, inclusiv membrii de rezervă și responsabilitățile subcontractanților.....6 puncte</i></p>	25
<p>TOTAL:</p>	60

Evaluarea cerințelor va fi efectuată în baza rezultatelor evaluării conținutului ofertei și documentelor depuse.

Scorul total al evaluării criteriilor de performanță, pentru fiecare ofertant în parte, se va calcula după următoarea formulă:

$S_c = \Sigma_c$, unde:

S_c – scorul total al evaluării criteriilor de performanță;

Σ_c – suma punctelor acumulate în urma evaluării fiecărui criteriu de performanță.

Oferta desemnată ca fiind câștigătoare va fi apreciată prin sumarea scorului obținut pentru evaluarea criteriilor de performanță și scorului obținut pentru evaluarea financiară, prin aplicarea ponderării menționate mai sus, după următoarea formulă:

$S_t = S_f + S_c$ unde:

S_t – scorul total al ofertei;

S_f – scorul evaluării ofertei financiare;

S_c – scorul evaluării criteriilor de performanță.

Elaborat _____

Constantin Țurcanu, șef UIP