

DOCUMENTAȚIA STANDARD
pentru realizarea achizițiilor publice de bunuri și servicii

INSTRUCȚIUNI PENTRU AUTORITĂȚI CONTRACTANTE ȘI OFERTANȚI

Secțiunea 1

Dispoziții generale

1. Prezenta Documentație reprezintă o instrucțiune pentru autoritățile contractante și ofertanți, utilizată la inițierea și desfășurarea procedurilor de achiziții publice de bunuri și servicii. La procedurile de achiziții de bunuri și servicii inițiate și desfășurate prin cererea ofertelor de prețuri și achizițiile de valoare mică, autoritățile contractante pot simplifica formularele în dependență de complexitatea achiziției.

2. Prezenta Documentație conține anexe destinate inițierii, publicării, atribuirii și modificării procedurilor de achiziții publice, precum și destinate să faciliteze elaborarea și prezentarea ofertei, și a documentelor care să permită grupului de lucru examinarea și evaluarea tuturor ofertelor depuse, după cum urmează:

- 1) Anunț de intenție (anexa nr.1);
- 2) Anunț de participare, inclusiv pentru procedurile de preselecție/procedurile negociate (anexa nr. 2);
- 3) Invitație de participare la etapele de preselecție/la procedurile negociate (anexa nr. 3);
- 4) Proces-verbal cu privire la rezultatele preselecției candidaților (anexa nr. 4);
- 5) Anunț de atribuire (anexa nr. 5);
- 6) Anunț privind modificarea contractului de achiziții publice/acordului-cadru (anexa nr. 6);
- 7) Cerere de participare (anexa nr. 7);
- 8) Declarație privind valabilitatea ofertei (anexa nr. 8);
- 9) Scrisoare de garanție bancară (anexa nr. 9);
- 10) Garanția de bună execuție (anexa nr. 10.);
- 11) Informații privind asocierea (anexa nr. 11);
- 12) Declarație privind lista principalelor livrări/prestări efectuate în ultimii 3 ani de activitate (anexa nr. 12);
- 13) Declarație privind dotările specifice, utilajul și echipamentul necesar pentru îndeplinirea corespunzătoare a contractului (anexa nr. 13);
- 14) Declarație privind personalul de specialitate propus pentru implementarea contractului (anexa nr. 14);
 - a) CURRICULUM VITAE (anexa nr. 14.1)
 - b) Declarație privind disponibilitatea membrilor echipei pe parcursul contractului de prestări de servicii, ce prezintă obiectul procedurii de achiziție (anexa nr. 14.2)
- 15) Lista subcontractanților și partea/părțile din contract care sunt îndeplinite de aceștia (anexa nr. 15);
- 16) Angajament terț susținător financiar (anexa nr. 16);
- 17) Declarație terț susținător financiar (anexa nr. 17);

- 18) Angajament privind susținerea tehnică și profesională a ofertantului/grupului de operatori economici (anexa nr. 18);
- 19) Declarație terț susținător tehnic (anexa nr. 19);
- 20) Declarație terț susținător profesional (anexa nr. 20);
- 21) Caiet de sarcini (anexa nr. 21);
- 22) Specificații tehnice (anexa nr. 22);
- 23) Specificații de preț (anexa nr. 23);
- 24) Contract – model (anexa nr. 24);
- 25) Acord adițional (anexa nr. 25);
- 26) Acord-cadru (anexa nr. 26).

3. Detaliile privind cantitățile de bunuri și servicii, specificațiile tehnice, standardele și resursele sunt prezentate în caietul de sarcini (anexa nr. 21).

4. Autoritatea contractantă urmează să se asigure că la momentul inițierii procedurii de achiziție publică, mijloacele financiare sunt alocate sau există o garanție a alocării lor și destinate exclusiv achiziției în cauză.

5. Atribuirea contractului de achiziție publică de bunuri și servicii se realizează în conformitate cu prevederile Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

6. În cazul în care autoritatea contractantă inițiază un acord-cadru, ca modalitate specială de atribuire a contractelor de achiziții publice de bunuri și de servicii, procedura se desfășoară conform Regulamentului cu privire la acordul-cadru ca modalitate specială de atribuire a contractelor de achiziții publice, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 694/2020.

7. În cazul în care autoritatea contractantă inițiază procedura de negociere, procedura se desfășoară conform Regulamentului cu privire la achizițiile publice folosind procedura de negociere, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 599/2020.

8. În cazul în care autoritatea contractantă inițiază proceduri cu preselecție se utilizează anexele ce țin de procedurile date: anexa nr. 1, anexa nr. 3, anexa nr. 4, anexa nr. 5, anexa nr. 6 și anexa nr. 25.

9. Ofertantul suportă toate costurile asociate elaborării și prezentării ofertei sale, precum și documentelor care o însoțesc.

10. Cererea de participare (anexa nr. 7), Oferta, Documentul Unic de Achiziții European (în continuare - DUAE), documentația de atribuire, caietul de sarcini și toată corespondența dintre ofertant și autoritatea contractantă se întocmește în limba română, sau după caz, toate documentele enumerate pot fi întocmite în una din limbile de circulație internațională. Documentele justificative și literatura de specialitate tipărită, care fac parte din ofertă, pot fi întocmite și în altă limbă, specificată în documentația de atribuire, cu condiția ca acestea să fie însoțite de o traducere exactă a fragmentelor relevante în limba română.

11. În cazul în care autoritatea contractantă a depistat că ofertantul a fost implicat în practicile descrise la pct. 22 și pct. 23 în cadrul procedurii de atribuire pentru contractul de achiziție publică aceasta:

1) exclude ofertantul din procedura respectivă de achiziție și înaintează solicitarea către Agenția Achiziții Publice privind includerea lui în Lista de interdicție, conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr. 1420/2016 pentru aprobarea Regulamentului privind evidența Listei operatorilor economici calificați; sau

2) întreprinde orice alte măsuri prevăzute în art. 42 al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

12. Sunt interzise următoarele acțiuni în cadrul procedurii de achiziție:

1) promisiunea sau oferirea unei persoane cu funcție de răspundere, personal sau prin mijlocitor, de bunuri sau servicii, sau privilegii, sau avantaje sub orice formă, pentru a influența acțiunile unei alte părți;

2) orice acțiune sau omisiune, inclusiv interpretare eronată, care, conștient sau din neglijență, induce în eroare sau tinde să inducă în eroare o parte pentru obținerea unui beneficiu financiar sau de altă natură ori pentru a evita o obligație;

3) înțelegerea interzisă de lege, între două sau mai multe părți, realizată în scopul coordonării comportamentului lor la procedurile de achiziții publice;

4) prejudicierea, direct sau indirect, a oricărei părți sau a proprietății acestei părți, pentru a influența în mod necorespunzător acțiunile acesteia;

5) distrugerea intenționată, falsificarea, contrafacerea sau ascunderea materialelor de evidență ale investigării, sau prezentarea unor informații false organelor de urmărire penală, pentru a împiedica esențial urmărirea penală condusă de către organele de resort în vederea identificării unor practici frauduloase, precum și amenințarea, hărțuirea sau intimidarea oricărei părți pentru a o împiedica să divulge informația cu privire la chestiuni relevante urmării penale.

Secțiunea a 2-a

Calificarea candidaților/ofertanților

13. Orice operator economic, rezident sau nerezident, persoana fizică sau juridică de drept public sau privat ori asociație de astfel de persoane are dreptul de a participa la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică de bunuri și servicii.

14. Persoana fizică sau juridică care a participat la întocmirea documentației de atribuire are dreptul, în calitate de operator economic, de a fi ofertant, ofertant asociat sau subcontractant, dar numai în cazul în care implicarea sa în elaborarea documentației de atribuire nu este de natură să distorsioneze concurența. Persoana fizică sau juridică care participă direct în procesul de verificare și evaluare a ofertelor nu are dreptul de a fi ofertant, ofertant asociat sau subcontractant, sub sancțiunea excluderii din procedura de atribuire.

15. Mai multe persoane juridice au dreptul să se asocieze în scopul depunerii unei oferte comune, de asemenea, fiecare asociat urmează să prezinte DUAE-ul separat. Asocierea trebuie prezentată în formă scrisă la solicitarea autorității contractante, odată ce a fost declarat în DUAE.

16. Filialele agenților economici, cu personalitate juridică și înregistrate în conformitate cu prevederile pct. 29, au dreptul de a participa la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică de bunuri și servicii în nume propriu și, în acest scop, trebuie să prezinte documente care dovedesc eligibilitatea, înregistrarea, capacitatea tehnică și capacitatea economico-financiară.

17. Sucursalele au dreptul de a participa la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică de bunuri și servicii și de a încheia contractul respectiv numai în numele persoanei juridice, prin împuternicire. În acest caz documentele prezentate, care dovedesc eligibilitatea, înregistrarea, capacitatea tehnică și capacitatea economico-financiară, trebuie să fie cele ale persoanei juridice.

18. Pentru confirmarea datelor de calificare în cadrul procedurii de achiziții publice, operatorul economic completează și prezintă DUAE, conform formularului standard al Documentului unic de achiziții European, aprobat prin Ordinul ministrului finanțelor nr. 72/2020, în conformitate cu cerințele stabilite de autoritatea contractantă. Prezentarea oricărui alt formular DUAE, este temei de descalificare de la procedura de achiziție publică.

19. În dependență de specificul achiziției și procedura aleasă, autoritatea contractantă are obligația de a stabili pentru fiecare procedură în parte criteriile de calificare cât și documentele suport necesare pentru a fi prezentate de către operatorii economici.

20. Autoritatea contractantă aplică criteriile și cerințe de calificare numai referitoare la:

- 1) eligibilitatea ofertantului sau candidatului;
- 2) capacitatea de exercitare a activității profesionale;
- 3) capacitatea economică și financiară;
- 4) capacitatea tehnică;
- 5) standarde de asigurare a calității;
- 6) standarde de protecție a mediului.

21. Pentru constatarea datelor de calificare în cadrul procedurilor de achiziții publice, operatorul economic prezintă la momentul evaluării documentele solicitate de către autoritatea contractantă în cadrul procedurilor de achiziții publice. Documentele se prezintă în format electronic, utilizând Sistemul informațional automatizat "Registrul de stat al achizițiilor publice" (în continuare - SIA RSAP), cu excepția cazurilor prevăzute la art. 33 alin. (7) și alin. (11) din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

22. Se exclude de la procedura de atribuire a contractului de achiziții publice orice ofertant sau candidat despre care se confirmă că, în ultimii 5 ani, a fost condamnat, prin hotărârea definitivă a unei instanțe judecătorești, pentru participare la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, pentru fraudă și/sau pentru spălare de bani, pentru infracțiuni de terorism sau infracțiuni legate de activități teroriste, finanțarea terorismului, exploatarea prin muncă a copiilor și alte forme de trafic de persoane.

23. Se exclude de la procedura pentru atribuire a contractului de achiziție publică, și respectiv, nu este eligibil, orice ofertant care se află în oricare dintre situațiile prevăzute la art. 19 alin. (2) și alin. (3) și art. 16 alin. (6) al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

24. Orice ofertant/candidat care se află în una din situațiile menționate la pct. 22 și pct. 23 furnizează dovezi care să arate că măsurile luate de el sunt suficiente pentru a demonstra fiabilitatea și credibilitatea sa, în pofida existenței unui motiv de excludere. Dacă autoritatea contractantă consideră astfel de dovezi suficiente, ofertantul/candidatul în cauză nu este exclus de la procedura de achiziție publică, cu excepția cazului în care operatorul economic a fost exclus prin hotărâre definitivă a unei instanțe de judecată de la participarea la procedurile de achiziții publice.

25. Autoritatea contractantă extrage informația necesară pentru constatarea existenței sau inexistenței circumstanțelor menționate la pct. 22 și pct. 23 în bazele de date disponibile ale autorităților publice sau ale părților terțe. Dacă acest lucru nu este posibil, autoritatea contractantă are obligația de a accepta ca fiind suficient și relevant pentru demonstrarea faptului că ofertantul/candidatul nu se încadrează în una dintre situațiile prevăzute la pct. 22 și pct. 23 orice document considerat edificator, din acest punct de vedere, în țara de origine sau în țara în care ofertantul este stabilit, cum ar fi certificate, caziere judiciare sau alte documente echivalente emise de autorități competente din țara respectivă.

26. În ceea ce privesc referințele de la pct. 23, în conformitate cu legislația internă a statului în care sunt stabiliți ofertanții, aceste solicitări se referă la persoanele fizice și persoanele juridice, inclusiv, după caz, la directori de companii sau la orice persoană cu putere de reprezentare, de decizie ori de control în ceea ce privește ofertantul/candidatul.

27. În cazul în care în țara de origine sau în țara în care este stabilit ofertantul/candidatul nu se emit documente de natura celor prevăzute la pct. 22 sau respectivele documente nu vizează toate situațiile referitoare de la pct. 23, autoritatea contractantă are obligația de a accepta o declarație pe

propria răspundere sau, dacă în țara respectivă nu există prevederi legale referitoare la declarația pe propria răspundere, o declarație autentică dată în fața unui notar, a unei autorități administrative sau judiciare sau a unei asociații profesionale care are competențe în acest sens.

28. Autoritatea contractantă evaluează măsurile întreprinse de către operatorii economici ținând seama de gravitatea și circumstanțele particulare ale infracțiunii sau ale abaterii. În cazul în care consideră că măsurile întreprinse sunt insuficiente, autoritatea contractantă informează ofertantul/candidatul despre motivele excluderii.

29. Autoritatea contractantă solicită oricărui ofertant să prezinte dovada din care să rezulte o formă de înregistrare în cazul persoanei juridice, capacitatea legală de a executa documentația de atribuire și de a livra/presta bunurile/serviciile, în conformitate cu prevederile legale din țara în care este stabilit.

30. Ofertantul urmează să dispună de un nivel minim de capacitate economică și/sau financiară și să prezinte informații/documente privind capacitatea economică și/sau financiară pentru a se califica conform cerințelor de îndeplinire a contractului, cum ar fi:

1) realizarea unei cifre medii anuale de afaceri în ultimii 3 ani egală sau mai mare decât suma stabilită în pct. 16 din anexa nr. 2, care nu trebuie să depășească de două ori valoarea estimată a contractului, cu excepția cazurilor bine justificate, precum cele legate de riscurile speciale aferente naturii bunurilor sau serviciilor;

2) declarații bancare corespunzătoare sau, după caz, dovezi privind asigurarea riscului profesional;

3) situația financiară pentru perioada de gestiune anterioară, avizat și înregistrat de organele competente, și orice alte documente legale edificatoare prin care ofertantul își poate dovedi capacitatea economico-financiară.

31. Atunci când un contract este împărțit pe loturi, indicele cifrei de afaceri se aplică pentru fiecare lot individual. Cu toate acestea, autoritatea contractantă urmează să stabilească cifra de afaceri anuală minimă impusă operatorilor economici cu referire la grupuri de loturi, dacă ofertantului câștigător îi sunt atribuite mai multe loturi care trebuie executate în același timp.

32. La solicitarea autorității contactante, ofertantul urmează să prezinte documentele care demonstrează capacitatea tehnică și/sau profesională pentru executarea viitorului contract numai în măsura în care aceste informații sînt relevante pentru îndeplinirea contractului și nu sînt disponibile în bazele de date ale autorităților publice sau ale părților terțe:

1) o listă a principalelor livrări de bunuri/servicii similare efectuate în ultimii 3 ani, conform Anexei nr. 12. Respectivul certificări indică beneficiarii, indiferent dacă aceștia sunt autorități contractante sau clienți privați, valorile și perioadele de livrare/prestare.

2) declarația referitoare la echipamentele tehnice și la măsurile aplicate în vederea asigurării calității, precum și, dacă este cazul, la resursele de studiu și cercetare;

3) informații referitoare la personalul/organismul tehnic de specialitate de care dispune sau al cărui angajament de participare a fost obținut de către ofertant/candidat, în special pentru asigurarea controlului calității;

4) certificate sau alte documente emise de organisme abilitate în acest sens, care să ateste conformitatea bunurilor, identificată clar prin referire la specificații sau standarde relevante;

5) mostre (în măsura în care necesitatea prezentării este justificată), descrieri și/sau fotografii a căror autenticitate trebuie să poată fi demonstrată în cazul în care autoritatea contractantă solicită acest lucru;

6) informații referitoare la studiile, pregătirea profesională și calificarea personalului de conducere, precum și ale persoanelor responsabile pentru îndeplinirea contractului conform Anexei nr. 14;

7) declarația referitoare la efectivele medii anuale ale personalului angajat și ale cadrelor de conducere în ultimii 3 ani;

8) dacă este cazul, informații privind măsurile de protecție a mediului pe care operatorul economic le poate aplica în timpul îndeplinirii contractului de bunuri/servicii, în corespundere cu pct. 36;

9) informații referitoare la utilajele, instalațiile, echipamentele tehnice de care dispune operatorul economic pentru îndeplinirea corespunzătoare al contractului de bunuri/servicii conform Anexei nr. 13;

10) informații privind partea din contract pe care operatorul economic are, eventual, intenția să o subcontracteze, conform Anexei nr. 15. De asemenea, urmează a fi atașat/atașate la Anexa nr. 15, copia/copiile contractului/contractelor încheiat/încheiate cu subantreprenorii.

33. Ofertantul urmează să dispună de un nivel minim de experiență pentru a se califica conform cerințelor de îndeplinire a contractului prin demonstrarea experienței specifice fiind minimum de 3 ani în livrarea/prestarea bunurilor/serviciilor similare, confirmată prin anexarea copiilor contractelor, facturilor și actelor de primire-predare.

34. Operatorul economic urmează să prezinte, în cazul solicitării din partea autorității contactante, documente și certificate emise de organisme independente, prin care se atestă faptul că respectă anumite standarde de asigurare a calității (ISO 9001), acestea trebuie să se raporteze la sistemele de asigurare a calității, bazate pe seriile de standarde europene relevante, certificate de organisme conforme cu seriile de standarde europene privind certificarea, sau la standarde internaționale pertinente, emise de organisme acreditate.

35. În conformitate cu principiul recunoașterii reciproce, autoritatea contractantă are obligația de a accepta certificatele echivalente emise de organismele stabilite în statele membre ale Uniunii Europene. În cazul în care operatorul economic nu deține un certificat de calitate astfel cum este solicitat de autoritatea contractantă, aceasta din urmă are obligația de a accepta orice alte certificări prezentate de operatorul economic respectiv, în măsura în care acestea confirmă asigurarea unui nivel corespunzător al calității.

36. Operatorul economic prezintă documente, certificate, emise de organisme independente, prin care se atestă faptul că respectă anumite standarde de protecție a mediului, aceasta trebuie să se raporteze:

1) la Sistemul Comunitar de Management de Mediu și Audit (EMAS), sau;

2) la standarde de gestiune ecologică bazate pe seriile de standarde europene sau internaționale în domeniu, certificate de organisme conforme cu legislația comunitară ori cu standardele europene sau internaționale privind certificarea.

37. În conformitate cu principiul recunoașterii reciproce, autoritatea contractantă are obligația de a accepta certificatele echivalente emise de organismele stabilite în statele membre ale Uniunii Europene. În cazul în care operatorul economic nu deține un certificat de mediu astfel cum este solicitat de autoritatea contractantă, aceasta din urmă are obligația de a accepta orice alte certificări prezentate de operatorul economic respectiv, în măsura în care acestea confirmă asigurarea unui nivel corespunzător al protecției mediului.

38. Autoritățile contractante pot utiliza o serie de criterii generale privind durabilitatea pentru livrarea bunurilor și prestarea serviciilor:

1) Etichetele cu criterii multiple: eticheta europeană (floarea), eticheta scandinavă (lebăda nordică) și etichetele naționale (precum îngerul albastru german);

- 2) Achiziționarea alimentelor organice și cu un aport nutrițional echilibrat pentru școli/grădinițe;
- 3) Posibilitățile de reciclare/reutilizare a produsului după scoaterea din uz a acestuia;
- 4) Folosirea de recipiente sau ambalaje reutilizabile pentru transportarea produselor;
- 5) Furnizarea de hârtie ecologică și reciclată (fără clor și fibră);
- 6) Restricțiunile de utilizare a anumitor substanțe periculoase în compoziția produsului;
- 7) Sisteme eficiente de tratare a deșeurilor în aer și în apă în fabricarea produselor;
- 8) Utilizarea sistemelor și schemelor de management de mediu (de exemplu EMAS, ISO 14001);
- 9) Reducere ale emisiilor de CO₂ și a altor gaze prin scăderea frecvenței livrării și opțiuni noi de ambalare;
- 10) Reciclarea sau reutilizarea ambalajelor care însoțesc produsele;
- 11) Introducerea specificațiilor pentru vehicule cu cel mai mic nivel posibil de emisii de CO₂ pentru categoria și dimensiunile respective, standarde EURO privind emisiile de particule și de Nox;
- 12) Încurajarea utilizării vehiculelor cu combustibili alternativi și a variantelor electrice sau hibride;
- 13) Achiziționarea vehiculelor cu sisteme de aer condiționat cu agenți de răcire cu nivel scăzut de GWP (potențial de încălzire globală);
- 14) Achiziționarea echipamentelor/utilajelor din clasa de eficiență energetică cea mai ridicată;
- 15) Achiziționarea corpurilor de iluminat cu un conținut scăzut de mercur;
- 16) Reducerea poluării aerului în orașe (prin achiziția de autobuze și automobile cu nivel scăzut al emisiilor de pulberi în suspensie și oxizi de azot);
- 17) Achiziționarea de alimente organice și nemijlocit susținerea agriculturii durabile;
- 18) Economisirea resurselor naturale (prin achiziția de produse obținute din materiale reciclate, reducerea consumului de hârtie prin achiziționarea, promovarea utilizării dispozitivelor multifuncționale);
- 19) Achiziționarea de materiale de construcție și aprovizionare durabilă;
- 20) Încurajarea utilizării de materiale reciclate în construcție;
- 21) Aprovizionarea cu produse certificate ca fiind durabile (Patru etichete ecologice ale UE pentru componente);
- 22) Achiziționarea și utilizarea de materiale de construcție cu impact redus asupra mediului;
- 23) Serviciile pentru depozitarea deșeurilor reciclabile și sistemul de gestionare a deșeurilor;
- 24) Gestionarea deșeurilor din demolări;
- 25) Achiziționarea serviciilor de curățenie ecologică folosind produse care întrunesc cerințele etichetelor ecologice;
- 26) Achiziționarea serviciilor de catering cu alimente ecologice (bio), indicând procentul de alimente ecologice;
- 27) Utilizarea unui sistem de management de mediu (EMS) pentru servicii de catering;
- 28) Utilizarea de metode non-chimice, care respectă mediul;
- 29) Achiziționarea de energie electrică ecologică;
- 30) Impunerea unor durate de viață prelungite ale produselor și a unei garanții pentru piesele de schimb;
- 31) și altele.

39. În cazul unei asocieri, cerințele solicitate pentru îndeplinirea criteriilor de calificare și de selecție referitoare la situația economică și financiară sau a capacităților tehnice și profesionale pot fi îndeplinite prin cumul proporțional sarcinilor ce le revin fiecărui asociat.

40. În ceea ce privește criteriile privind cifra de afaceri, în cazul unei asocieri, cifra de afaceri medie anuală luată în considerare este valoarea generală, rezultată prin însumarea cifrelor de afaceri medii anuale corespunzătoare fiecărui membru al asocierii.

41. În ceea ce privește experiența, pentru a se califica conform cerințelor stabilite, asociațiile trebuie să demonstreze o experiență proporțională sarcinilor ce revin fiecărui asociat.

42. Capacitatea economică și financiară, cât și capacitatea tehnică și/sau profesională a ofertantului/candidatului poate fi susținută, pentru îndeplinirea unui contract, și de o altă persoană, indiferent de natura relațiilor juridice existente între ofertant/candidat și persoana respectivă.

43. În cazul în care ofertantul/candidatul își demonstrează capacitatea economică și financiară cât și capacitatea tehnică și/sau profesională invocând și susținerea acordată, în conformitate cu prevederile pct. 42 de către o altă persoană, acesta are obligația de a dovedi susținerea de care beneficiază prin prezentarea în formă scrisă a unui angajament ferm al persoanei respective, încheiat în formă autentică (conform anexelor nr. 16 și nr. 18) și declarațiile terțului susținător financiar și terțului susținător tehnic și profesional (anexele nr. 17, nr. 19 și nr. 20), prin care această persoană confirmă faptul că pune la dispoziția ofertantului/candidatului resursele financiare cât și resurse tehnice și profesionale invocate. Prezentarea angajamentului se face la solicitarea autorității contractante odată ce a fost declarat în DUAE. Persoana care asigură susținerea financiară cât și tehnică și profesională trebuie să îndeplinească criteriile de selecție relevante și nu trebuie să se afle în niciuna dintre situațiile prevăzute la pct. 22 și pct. 23 care determină excluderea din procedura de atribuire.

Secțiunea a 3-a

Pregătirea/Elaborarea ofertelor

44. Autoritatea contractantă în caietul de sarcini descrie condițiile/cerințele de furnizare:

a) **a energiei electrice**, în conformitate cu Legea nr. 174/2017 cu privire la energetică și actele normative de reglementare adoptate de către Consiliul de administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică (în continuare – ANRE), de exemplu: Regulamentul privind furnizarea energiei electrice, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 23/2017, Regulamentul privind racordarea la rețele electrice și prestarea serviciilor de transport și de distribuție a energiei electrice, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 168/2019, Metodologia de calculare, aprobare și aplicare a tarifelor reglementate pentru serviciile auxiliare prestate de operatorii de sistem din sectorul electroenergetic, aprobată prin Hotărârea ANRE nr. 269/2018, Instrucțiunea privind calcularea pierderilor de energie electrică activă și reactivă în elementele de rețea aflate la balanța consumatorului, aprobată prin Hotărârea ANRE nr. 246/2007, Instrucțiunea privind calcularea consumului tehnologic de energie electrică în rețelele de distribuție, în funcție de valoarea factorului de putere în instalațiile de utilizare, aprobată prin Hotărârea ANRE nr. 89/2003 etc.

b) **a gazelor naturale** în conformitate cu Legea nr. 108/2016 cu privire la gazele naturale și Legea nr. 174/2017 cu privire la energetică și actele normative de reglementare ale ANRE, de exemplu: Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 113/2019.

c) **a energiei termice** în conformitate cu Legea nr. 92/2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării și Legea nr. 174/2017 cu privire la energetică, și actele normative de reglementare ale ANRE, de exemplu: Regulamentul privind furnizarea energiei termice, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 169/2019.

d) **a alimentării cu apă și canalizare în** conformitate cu Legea nr. 303/2013 privind serviciiul public de alimentare cu apă și de canalizare și actele normative secundare, de exemplu: Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 355/2019 sau Regulamentele de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare aprobate de autoritățile publice locale de nivelul întâi, în cazul în care au fost elaborate și aprobate.

e) **a produselor petroliere pentru alimentarea automobilelor** conform listei complete privind rețeaua de distribuție la nivelul țării din care să rezulte ca ofertantul deține stații de alimentare în localitățile indicate în documentația de atribuire. Carburantul se livrează la stația de alimentare în baza

cardurilor emise de către Furnizor. Ofertantul oferă autorității contractante posibilitatea de a achiziționa carburant (fără plată în numerar) prin intermediul cardurilor valorice la stațiile de alimentare ale furnizorului la nivelul fiecăreia dintre localitățile menționate în documentația de atribuire. În cazul în care locul destinației finale îl constituie mai multe localități/regiuni, atribuirea contractelor de achiziție se realizează pe loturi pentru fiecare localitate/regiune în parte. Livrarea cardurilor se face pe baza unei cereri de emiteră de card din partea autorității contractante. Termenul solicitat pentru livrarea cardurilor la sediul autorității contractante este de 5 zile lucrătoare de la data intrării în vigoare a contractului și, respectiv, de la data transmiterii cererii de emiteră de carduri suplimentare.

45. Autoritatea contractantă în caietul de sarcini precizează detalii privind modul de transportare, prestare, utilizare a produselor/serviciilor:

a) *produselor petroliere pentru alimentarea automobilelor*

Furnizorul acordă permanent achizitorului posibilitatea accesării on-line a informațiilor privind situația detaliată a tuturor achizițiilor de carburant efectuate de către fiecare autovehicul al său. Posibilitatea achizitorului de a obține la orice stație de distribuție pe bază de card, informații privind valoarea rămasă pentru fiecare card în parte. Furnizorul gestionează lista cardurilor pierdute sau furate și are obligația să blocheze/deblocheze utilizarea acestora în cel mult 24 ore de la solicitarea achizitorului. Furnizorul are obligația de a garanta că produsele furnizate respectă standardele minime de poluare aprobate conform legislației naționale și pot fi alimentate de la stațiile existente în localitățile indicate în documentația de atribuire. Carburanții livrați trebuie să corespundă calitativ normelor în vigoare. Se prezintă în partea II, Condițiile Speciale a Contractului, cât și în anexa nr.1 la Contract „Specificații Tehnice”, condițiile tehnice de calitate și metodele de determinare a produselor, având la bază standarde și omologări naționale sau internaționale. Furnizorul asigură personalizarea cardurilor pe fiecare autovehicul (pe număr de înmatriculare), configurarea cardului pe tipul carburantului. Furnizorul asigură asistență permanentă 24 h, 7 zile din săptămână, pentru ca, în cazul apariției anumitor deficiențe în funcționarea cardurilor pentru carburant, Furnizorul să fie în măsură să soluționeze problemele apărute în cel mai scurt timp posibil. Furnizorul specifică dacă toate cardurile sunt acceptate la toate stațiile PECO situate în localitățile menționate în documentația de atribuire. Furnizorul pune la dispoziția achizitorului instrucțiuni de folosire a cardului. Autoritatea contractantă își rezervă dreptul de a mări sau micșora numărul de carduri și de a suplimenta sau diminua cantitatea de carburanți în baza prevederilor normative.

b) *de furnizare a energiei electrice*

Evidența consumului de energie electrică se efectuează prin intermediul echipamentului de măsurare al Beneficiarului care este responsabil de integritatea acestuia. În cazul în care echipamentul de măsurare este instalat în limitele proprietății operatorului de sistem, responsabil de integritatea echipamentului de măsurare și a sigiliilor aplicate este operatorul de sistem. Operatorul de sistem asigură, la solicitare, accesul Beneficiarului la echipamentul de măsurare. În acest caz, Beneficiarul este în drept să aplice sigiliul său echipamentului de măsurare. Lucrările de instalare, exploatare, deservire, reparare, verificare metrologică periodică și de înlocuire a echipamentului de măsurare al Beneficiarului se efectuează în conformitate cu Legea nr. 174/2017 cu privire la energetică și Legea nr. 107/2016 cu privire la energia electrică, iar cheltuielile se suportă de către Beneficiar. Controlul echipamentului de măsurare și al sigiliilor aplicate acestuia se efectuează de către operatorul de sistem, după necesitate, și numai în prezența reprezentantului Beneficiarului. Citirea indicilor echipamentului de măsurare în scopul facturării energiei electrice consumate de Beneficiar, se efectuează de operatorul de sistem lunar. Personalul operatorului de sistem și utilizatorul de sistem sunt în drept să stabilească, de comun acord, timpul efectuării activităților pentru citirea indicilor echipamentului de măsurare. Cantitatea energiei electrice furnizate Beneficiarului se determină în baza indicilor echipamentului de măsurare, citite la fiecare loc de consum, sau, în cazurile prevăzute în Regulamentul pentru furnizarea energiei electrice, se calculează prin estimare. În cazul deteriorării echipamentului de măsurare sau dacă se constată încălcarea de către Beneficiar a prevederilor Legii cu privire la energia electrică, care a dus la consum de energie electrică prin evitarea echipamentului

de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare, contravaloarea energiei electrice consumate se calculează în conformitate cu prevederile Regulamentului pentru furnizarea energiei electrice. Contravaloarea pierderilor de energie electrică în transformatoarele de forță și în liniile electrice ce aparțin Beneficiarului, se calculează în baza Instrucțiunii privind calcularea pierderilor de energie electrică activă și reactivă în elementele de rețea aflate la balanța consumatorului, aprobată prin Hotărârea ANRE nr. 246/2007.

46. Autoritatea contractantă în caietul de sarcini precizează modalitatea de calculare a costului/prețului bunului/serviciului, prin trimitere la actele normative din domeniu.

a) a produselor petroliere pentru alimentarea automobilelor

Prețul unui litru de carburant oferit va fi cel afișat la stațiile de alimentare ale ofertantului cu aplicarea discount-ului oferit.

Furnizorul asigură autorității contractante posibilitatea de a stabili limite individuale valorice pentru fiecare card, inclusiv de a le modifica în sensul majorării sau micșorării acestora. Prețul unitar oferit constituie prețul mediu calculat de către ofertant utilizând prețurile afișate la panourile informative în toate stațiile din localitate/regiune indicate în documentația de atribuire, în decurs de 15 zile până la data publicării anunțului de participare în Buletinul achizițiilor publice, la care se aplică un discount.

Calcularea prețului unitar se efectuează conform formulei:

$$P_u = \frac{(M_1 + M_2 + \dots + M_{15})}{15} - D\%$$

Unde,

P_u – reprezintă prețul unitar oferit;

M_1 –reprezintă media prețurilor afișate la **toate stațiile din localitatea/regiunea specificată în pct. 1** pentru prima zi;

M_2 –reprezintă media prețurilor afișate la **toate stațiile din localitatea/regiunea specificată în pct. 1** pentru a doua zi;

M_{15} – reprezintă media prețurilor afișate la **toate stațiile din localitatea/regiunea specificată în pct. 1** pentru a cincisprezecea zi;

$D\%$ –reprezintă discount-ul aplicat.

Discount-ul este specificat expres în ofertă și ulterior în anexa nr. 2 la contract, rămânând neschimbat pe întreaga perioadă de valabilitate al acestuia. Propunerea financiară este însoțită obligatoriu de documentele confirmative cu privire la prețurile prezentate (bon fiscal). Furnizorul facturează contravaloarea produselor la sfârșitul fiecărei luni, pentru consumul efectuat, conform unei centralizări cu cantitatea alimentată pe fiecare autovehicul în parte. Factura aferentă consumului înregistrat pe fiecare card în parte este însoțită de un raport de consum care conține informații detaliate cu privire la tranzacțiile efectuate pe fiecare card și mașină, locație, dată, ora alimentării, tipul carburantului și, după caz, subtotalul cardului și totalul general de carburant după fiecare tranzacție.

În cazul procurării produselor petroliere pentru alimentarea automobilelor, în conformitate cu art. 26 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice, se aplică criteriul cel mai bun raport calitate-preț, din care factorul de evaluare prețului, constituie minimum 60%, iar restul factorilor sunt la decizia autorității contractante (ex: discount-ul, amplasarea stațiilor PECO, etc.).

În restul cazurilor ce țin de achiziționarea de carburanți lichizi și/sau gazoși în vrac, uleiuri, etc. se utilizează principiul general de procurare a bunurilor.

b) a energiei electrice

Consumul tehnologic de energie electrică, cauzat de factorul de putere din instalațiile electrice ale Beneficiarului se facturează numai în cazul în care factorul de putere $\cos \varphi$, calculat în punctul de delimitare, este mai mic de _____ (0,92 pentru instalația de utilizare racordată la tensiunea 0,4 kV și 0,87 la tensiunea 10(6) kV). Cantitatea consumului tehnologic de energie electrică, cauzat de factorul de putere din instalațiile electrice ale Beneficiarului se calculează în baza Instrucțiunii privind calcularea consumului tehnologic de energie electrică în rețelele de distribuție, în funcție de valoarea factorului de putere în instalațiile de utilizare, aprobată prin Hotărârea Consiliului de administrație al Agenției nr.89 din 13/2003. În cazul în care furnizorul calculează prețul reieșind din tariful ANRE minus – discount-ul, modul de calculare a prețului se indică în condițiile speciale a contractului și de asemenea se indică și cazurile de modificare a lui. Micșorarea și/sau majorarea prețului și valorii contractului se efectuează prin acord adițional la contract.

47. Operatorul economic interesat de a participa la procedura de achiziție publică este obligat să depună până la expirarea termenului-limită stabilit de către autoritatea contractantă, în acest sens, o cerere de participare, în cazul aplicării prevederilor art. 33 alin. (7) și alin. (11) al Legii nr. 131/2015. În celelalte cazuri, aceasta se depune odată cu oferta.

48. Oferta cuprinde următoarele formulare:

1) Propunerea tehnică - ofertantul elaborează propunerea tehnică, astfel încât aceasta să respecte în totalitate cerințele de calificare, precum și cerințele prevăzute în caietul de sarcini. Propunerea tehnică conține -Specificații tehnice (anexa nr. 22);

2) Propunerea financiară- ofertantul elaborează propunerea financiară, astfel încât aceasta să furnizeze toate informațiile solicitate cu privire la prețuri, tarife, precum și la alte condiții financiare și comerciale legate de obiectul contractului de achiziție publică de bunuri și servicii. Propunerea financiară conține - Specificații de preț (anexa nr.23);

3) DUAE;

4) Garanția pentru ofertă, după caz (anexa nr.9).

49. Toate documentele menționate la pct. 48 se completează fără nici o modificare sau abatere de la formulare, spațiile goale fiind completate cu informația solicitată. Completarea defectuoasă a formularelor atrage respingerea ofertei.

50. Operatorii economici pregătesc ofertele conform cerințelor stabilite în anunțul de participare, publicat de către autoritatea contractantă în Buletinul achizițiilor publice, și depun ofertele în mod electronic, folosind fluxurile interactive de lucru puse la dispoziție de platformele electronice, cu excepția cazurilor prevăzute la art. 33 alin. (7) și alin. (11) din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

51. Ofertantul depune garanția pentru ofertă conform prevederilor Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

52. În cazul unei asocieri, garanția pentru ofertă se depune de liderul asociației.

53. Ofertantul are obligația, prin depunerea declarației privind valabilitatea ofertei (anexa nr. 8), de a menține oferta valabilă pe toată perioada de valabilitate prevăzută în documentația de atribuire. Termenul valabilității ofertei începe să decurgă din momentul termenului limită de depunere a ofertelor. Orice ofertă valabilă pentru o perioadă mai mică decât cea prevăzută în anexa nr. 2 se respinge de către grupul de lucru ca fiind necorespunzătoare.

54. În cazul extinderii perioadei de valabilitate a ofertei, perioada de valabilitate a garanției pentru ofertă se prelungește în mod corespunzător.

55. Ofertantul are obligația de a comunica autorității contractante dacă este sau nu este de acord cu prelungirea perioadei de valabilitate a ofertei. Ofertantul care nu este de acord cu prelungirea

perioadei de valabilitate a ofertei se consideră că și-a retras oferta, fără ca acest fapt să atragă pierderea garanției pentru ofertă.

56. Ofertele care conțin o perioadă de garanție mai mică decât perioada de valabilitate a ofertelor prevăzută în anexa nr. 2 se resping de către grupul de lucru sau, după caz, specialistul certificat în domeniul achizițiilor publice.

57. Autoritatea contractantă stabilește perioada maximă de livrare/prestare a bunurilor/serviciilor în anexa nr. 2.

58. Prețurile pentru bunurile/serviciile solicitate se indică în lei moldovenești, cu două cifre după virgulă, cu excepția cazurilor în care anexa nr. 2 prevede altfel.

Secțiunea a 4-a

Depunerea și deschiderea ofertelor

59. Oferta scrisă și semnată în format electronic, de către administratorul companiei indicat în Extrasul Registrului de Stat al persoanelor juridice sau de către persoana împuternicită atât și în cazul delegării sau împuternicirii persoanei, la ofertă se anexează actul/documentul de împuternicire și se prezintă conform cerințelor expuse în anexa nr. 2 în conformitate cu instrumentele existente în SIA RSAP, cu excepția cazurilor prevăzute la art. 33 alin. (7) și alin. (11) din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

60. Ofertantul trebuie să ia toate măsurile, astfel încât oferta să fie recepționată și înregistrată în SIA RSAP până la data limită pentru depunerea ofertelor, ținând cont de timpul necesar pentru încărcarea ofertei în sistem. În cazul prezentării ofertelor pe suport de hârtie, autoritatea contractantă eliberează operatorului economic, în mod obligatoriu, o recipisă în care indică data și ora recepționării ofertei.

61. Documentele justificative în sprijinul informațiilor declarate în DUAE, care conțin date cu caracter personal, se prezintă separat, pe suport de hârtie sau în formă scanată, cu aplicarea semnăturii electronice, utilizând mijloace electronice de comunicare sau alte mijloace la etapa evaluării ofertelor, la solicitarea autorității contractante.

62. SIA RSAP nu acceptă ofertele transmise după expirarea termenului limită de depunere a ofertelor.

63. În cazurile prevăzute la art. 33 alin. (7) și alin. (11) din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice, ofertele depuse după termenul limită de deschidere a ofertelor se înregistrează de către autoritatea contractantă și se restituie ofertantului, fără a fi deschise.

64. În cazul asocierii conform pct. 15, fiecare dintre aceștia își asumă obligația pentru oferta comună și răspunde pentru orice consecințe ale viitorului contract de achiziție publică. Informația privind asocierea se prezintă completând anexa nr. 11.

65. Ofertantul nu are dreptul de a depune decât o singură ofertă de bază. Ofertanții asociați nu au dreptul de a depune alte oferte, în mod individual, pe lângă oferta comună. Ofertele alternative se depun numai dacă autoritatea contractantă a precizat explicit în anunțul de participare că permite sau solicită depunerea de oferte alternative.

66. Persoanele juridice nominalizate ca subcontractanți în cadrul uneia sau mai multor oferte nu au dreptul de a depune oferta în nume propriu sau în asociere.

67. Ofertantul are dreptul să modifice sau să retragă oferta înainte de expirarea termenului de depunere a ofertelor, fără a pierde dreptul de retragere a garanției pentru ofertă.

Secțiunea a 5-a

Evaluarea și compararea ofertelor

68. În cazul în care ofertele conțin secrete tehnice, comerciale sau țin de protecția proprietății intelectuale, autoritatea contractantă asigură păstrarea confidențialității asupra conținutului ofertei, precum și asupra oricărei informații privind ofertantul și totodată, asigură dreptul operatorului economic de a nu face publice aceste date prin aplicarea art. 33 alin. (7) și alin. (11) al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice, însă aplicarea acestui articol se referă numai la partea ce conține datele enumerate mai sus.

69. Examinarea documentelor de către autoritatea contractantă se efectuează în baza informațiilor prezentate de către operatorii economici în DUAE, și conform cerințelor stipulate în anunțul de participare prin care menționează că:

1) este eligibil să participe la procedurile de achiziții publice și nu există motive de excludere din cadrul procedurilor de achiziții publice pentru atribuirea contractului de achiziție publică;

2) îndeplinește criteriile referitoare la situația economică și financiară și/sau capacitatea tehnică și profesională stabilite de autoritatea contractantă în anunțul de participare sau în documentația de atribuire.

3) se obligă să asigure și să respecte standardele de asigurare a calității și standardele de protecție a mediului.

70. DUAE a operatorilor economici se verifică după caz, direct de către autoritatea contractantă prin procedurile automate desfășurate în SIA RSAP, prin accesarea unei baze de date a autorităților publice sau a terților din Republica Moldova, iar atunci când este necesar și în alte state.

71. În cazul în care la evaluare se stabilesc discrepanțe între informațiile prezentate de către operatorul economic în DUAE și cerințele stabilite de către autoritatea contractantă, operatorul economic se descalifică, ceea ce duce la respingerea ofertei, fiind stabilită ca inacceptabilă și neconformă, și se examinează documentele următorului ofertant/candidat.

72. Operatorul economic a cărui informație prezentată în DUAE corespunde cerințelor/condițiilor specificate de către autoritatea contractantă în anunț/invitația de participare are obligația să prezinte la cerere și fără întârziere documentele justificative.

73. Ofertantul clasat pe primul loc după aplicarea criteriului de atribuire prezintă documentele justificative prin care să demonstreze că îndeplinește în totalitate cerințele corespunzătoare criteriilor de calificare și de selecție, în conformitate cu informațiile cuprinse în DUAE, cu excepția procedurilor desfășurate în mai multe etape, când documentele justificative sunt solicitate înainte de transmiterea invitațiilor pentru etapa a doua către candidații selectați.

74. Ofertele se examinează de către grupul de lucru creat de autoritatea contractantă sau, după caz, specialistul certificat în domeniul achizițiilor publice.

75. Grupul de lucru sau, după caz, specialistul certificat în domeniul achizițiilor publice are obligația de a stabili care sunt clarificările necesare pentru evaluarea fiecărei oferte, precum și perioada acordată pentru transmiterea clarificărilor.

76. În cazul unei oferte care are un preț anormal de scăzut în raport cu prețul estimat al achiziției, autoritatea contractantă are obligația de a efectua controlul calculării elementelor prețului și de a verifica și anumite elemente ale propunerii financiare stabilite ca fiind cu preț anormal de scăzut cât și respectarea de către ofertant a cerințelor tehnice indicate în caietul de sarcini, și de a solicita în scris, și înainte de a lua o decizie de respingere a acelei oferte, detalii și precizări pe care le consideră relevante cu privire la ofertă, precum, și de a verifica răspunsurile care justifică prețul respectiv.

77. Grupul de lucru sau, după caz, specialistul certificat în domeniul achizițiilor publice respinge oferta în oricare dintre următoarele cazuri:

- 1) ofertantul nu îndeplinește cerințele de calificare și de selecție;
- 2) oferta nu respectă cerințele prevăzute în documentația de atribuire pentru elaborarea și prezentarea ofertelor;
- 3) ofertantul nu transmite în perioada stabilită clarificările solicitate;
- 4) oferta financiară nu are un preț fixat;
- 5) ofertantul modifică, prin clarificările pe care le prezintă, conținutul propunerii tehnice și/sau al propunerii financiare, cu excepția situației în care modificarea este determinată de corectarea erorilor aritmetice sau abaterilor neînsemnate;
- 6) oferta este anormal de scăzută potrivit art. 70 al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice;
- 7) atunci când explicațiile prezentate de ofertant, la solicitarea autorității contractante, nu sunt concludente și/sau nu sunt susținute de documentele justificative cerute de către grupul de lucru sau, după caz, specialistul certificat în domeniul achizițiilor publice;
- 8) s-a constatat comiterea unor acte de corupție, acte conexe actelor de corupție sau fapte coruptibile confirmate prin hotărâre definitivă a instanței de judecată.

78. Dacă oferta, inclusiv formularele care o însoțesc, nu corespunde cerințelor prestabilite în invitația/anunțul de participare, inclusiv în documentația de atribuire sau aceasta nu este completată, semnată electronic și după caz, semnată și ștampilată în modul corespunzător, ea se respinge de către autoritatea contractantă, și nu poate fi rectificată cu scopul de a corespunde cerințelor, prin corectarea sau extragerea devierilor sau rezervelor necorespunzătoare, excepție constituind doar corectarea greșelilor aritmetice sau abaterilor neînsemnate.

79. Autoritatea contractantă poate, la discreția sa, să ceară oricărui dintre ofertanți o clarificare a ofertei acestora, pentru a facilita examinarea, evaluarea și compararea ofertelor. Nu se solicită, nici nu se permit schimbări în prețurile sau în conținutul ofertei, cu excepția corectării erorilor aritmetice descoperite de către autoritatea contractantă în timpul evaluării ofertelor.

80. Erorile aritmetice se corectează după cum urmează: dacă există o discrepanță între prețul pentru o unitate de măsură și prețul total (care este obținut prin multiplicarea prețului cu cantitatea totală), se ia în considerare prețul pe unitate, iar prețul total este corectat în mod corespunzător.

81. Grupul de lucru, după caz, specialistul certificat în domeniul achizițiilor publice are dreptul de a corecta erorile aritmetice numai cu acceptul ofertantului. Dacă ofertantul nu acceptă corectarea acestor erori, oferta sa se consideră necorespunzătoare și, în consecință, se respinge de către grupul de lucru.

82. Operatorul economic este obligat să răspundă la solicitarea de clarificare a autorității contractante în cel mult 3 zile lucrătoare sau, în cazul în care procedura folosită este cererea ofertelor de prețuri, cel mult o zi lucrătoare de la data expedierii acesteia, iar în cazul în care ofertantul nu suplimentează, nu prezintă clarificări sau nu completează informațiile sau documentele solicitate de autoritatea contractantă în termenele stabilite de aceasta, oferta se respinge și se selectează următoarea după clasament dintre ofertele rămase în vigoare.

83. Oferta care corespunde tuturor termenilor, condițiilor și specificațiilor din documentele de atribuire, fără abateri esențiale sau cu abateri neînsemnate, erori sau omiteri ce pot fi înlăturate fără a afecta esența ei, se consideră conformă.

84. Autoritatea contractantă descalifică ofertantul care depune documente ce conțin informații false, cu scopul calificării, sau derutează ori face reprezentări neadevărate pentru a demonstra corespunderea sa cerințelor de calificare. În cazul în care acest lucru este dovedit, autoritatea

contractantă declară ofertantul respectiv ca fiind neeligibil pentru participarea ulterioară în contractele de achiziții publice, în urma includerii lui în Lista de interdicție a operatorilor economici.

85. Autoritatea contractantă solicită ofertanților să demonstreze împlinirea de a încheia contractele de achiziții publice și componența fondatorilor, asociațiilor, acționarilor, administratorilor și a beneficiarilor efectivi.

86. Ofertantul/ofertantul asociat desemnat câștigător este obligat de a completa și prezenta declarația cu privire la beneficiarii efectivi în conformitate cu Ordinul ministrului finanțelor nr. 145/2020 cu privire la aprobarea Declarației privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani.

Secțiunea a 6-a

Atribuirea contractului

87. Autoritatea contractantă anulează procedura de atribuire a contractului de achiziție publică conform art. 71 din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

88. Decizia de anulare nu creează vreo obligație a autorității contractante față de ofertanți, cu excepția returnării garanției pentru ofertă. Decizia de anulare a procedurii de atribuire se expediază Agenției Achiziții Publice nu mai târziu de data informării despre rezultatele procedurii de atribuire prevăzută la art. 31 alin. (1) al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

89. În cazul în care se anulează aplicarea procedurii pentru atribuirea contractului de achiziție publică, autoritatea contractantă are obligația de a comunica în scris tuturor participanților la procedura de achiziție publică, în cel mult 3 zile de la data anulării procedurii, atât încetarea obligațiilor pe care aceștia și le-au creat prin depunerea de oferte, cât și motivul anulării.

90. Darea de seamă privind anularea procedurii de achiziție publică este întocmită de către autoritatea contractantă și este publicată în Buletinul achizițiilor publice nu mai târziu de data emiterii deciziei de anulare a procedurii de achiziție publică.

91. La momentul încheierii contractului, dar nu mai târziu de data expirării garanției pentru ofertă, după caz, ofertantul câștigător prezintă garanția de bună execuție, în conformitate cu cerințele stipulate în art. 68 al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

92. Garanția de bună execuție a contractului, dacă părțile agreează, se constituie din:

1) rețineri succesive din plata cuvenită pentru facturile fiscale înaintate, cu efectuarea transferului sumei respective pe un cont special deschis de către operatorul economic, pus la dispoziția autorității contractante, la o bancă licențiată, agreată de ambele părți;

2) rețineri succesive directe din plata cuvenită pentru facturile fiscale înaintate;

3) transfer pe contul autorității contractante;

4) formă de garanție bancară de la o instituție licențiată, (anexa nr.10).

93. Refuzul ofertantului câștigător de a depune garanția de bună execuție sau de a semna contractul constituie motiv pentru anularea atribuirii contractului și reținerii garanției pentru ofertă. În acest caz, autoritatea contractantă poate atribui contractul următorului ofertant cu oferta cea mai bine clasată, a cărei ofertă este conformă cerințelor și care este apreciată de către autoritatea contractantă a fi calificată în executarea contractului. Totodată, autoritatea contractantă este în drept să respingă toate celelalte oferte.

94. La expirarea perioadei de așteptare sau, după caz, după soluționarea oricăror contestații, sau monitorizării conformității desfășurării procedurilor de achiziții publice de către Agenția Achiziții

Publice, autoritatea contractantă încheie contractul de achiziții publice, în conformitate cu termenii și condițiile indicate în documentația de atribuire.

95. La data încheierii contractului de achiziție publică de bunuri/servicii se interzice modificarea unor elemente ale ofertei câștigătoare, impunerea de noi cerințe ofertantului câștigător sau implicarea oricărui alt ofertant decât cel care a prezentat oferta cea mai avantajoasă.

96. Contractul pentru care sursele financiare se alocă din bugetul de stat/bugetul local se înregistrează obligatoriu la una din trezoreriile regionale ale Ministerului Finanțelor și intră în vigoare la data înregistrării sau la o altă dată ulterioară prevăzută de acesta după înregistrare la una din trezoreriile regionale ale Ministerului Finanțelor.

97. Autoritatea contractantă utilizează contractul - model (anexa nr. 24) din prezenta documentație-standard, inclusiv pentru contracte subsecvente încheiate conform acordului-cadru (anexa nr. 26), pentru contracte de valoare mică, pentru contractele în urma desfășurării procedurii prin cererea ofertelor de prețuri, la fel și pentru contractele în urma desfășurării procedurilor negociate. Contractul poate fi încheiat între una sau mai multe autorități contractante și unul sau mai mulți operatori economici, care are ca obiect livrarea/prestarea bunurilor/serviciilor.

98. Contractul este compus din două părți: Partea I cea generală care este obligatorie, și care nu se modifică, doar cu excepția contractelor de achiziții publice ce nu cad sub incidența Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice și Partea II ceea ce ține de condițiile speciale al contractului care se completează doar la necesitate, unde autoritatea contractantă are dreptul de a stabili condiții/cerințe speciale în dependență de obiectul achiziției, de complexitatea procedurii, atât și de a stabili condițiile achitării (în special la achiziționarea combustibilului, energiei electrice, gaze, apa și canalizare, salubritate, servicii de comunicații electronice, etc.), atât și de a stabili condițiile achitării în avans. În cazul achizițiilor serviciilor din domeniul energetic și de alimentare cu apă și de canalizare, contractul de achiziții publice conține clauzele obligatorii stabilite prin legile sectoriale și actele normative de reglementare aprobate de către ANRE. Totodată, prevederile obligatorii stabilite prin deciziile acesteia, care nu se regăsesc în partea I cea generală al contractului, se indică în partea II ce ține de condițiile speciale al contractului.

99. Termenii de asumare a angajamentelor în contractele de achiziții publice de către autoritățile/instituțiile bugetare se stabilesc în conformitate cu prevederile art. 66 din Legea nr. 181/2015 finanțelor publice și responsabilității bugetar-fiscale.

100. În cazul serviciilor de audit, autoritatea contractantă indică în partea II ce ține de condițiile speciale al contractului drepturile/obligațiile Beneficiarului și drepturile/obligațiile Prestatorului, în conformitate cu prevederile Ordinului ministrului finanțelor nr. 160/2020 cu privire la aprobarea Regulamentului privind activitatea de audit intern pe bază de contract în sectorul public.

101. Nu se acceptă în cadrul achizițiilor publice proiectele contractelor ce deviază de la anexa nr. 24, întocmite de prestator/furnizor cu excepția cazurilor când serviciile sunt prestate în afara țării și sunt încheiate conform cadrului juridic local (de exemplu: serviciile de instruire, servicii hoteliere, etc.).

102. Orice operator economic care consideră că, în cadrul procedurilor de achiziție, autoritatea contractantă, prin decizia emisă sau prin procedura de achiziție aplicată cu încălcarea legii, a lezat un drept al său recunoscut de lege, în urma cărui fapt el a suportat sau poate suporta prejudicii, are dreptul să conteste decizia sau procedura aplicată de autoritatea contractantă, în modul stabilit de Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

103. Contestațiile se depun direct la Agenția Națională pentru Soluționare a Contestațiilor. Toate contestațiile se depun, se examinează și se soluționează în modul stabilit de Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

104. Operatorul economic, conform art. 83 al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice, în termen de până la 5 zile, sau 10 zile de la data la care a aflat despre circumstanțele ce au servit drept

temei pentru contestație, are dreptul să depună la Agenția Națională pentru Soluționarea Contestațiilor o contestație argumentată a acțiunilor, a deciziei ori a procedurii aplicate de autoritatea contractantă.

105. Contestațiile privind anunțurile de participare la licitație și documentația de atribuire se depun în termenele indicate la pct. 104, însă nu mai târziu de deschiderea ofertelor de către autoritatea contractantă.

106. Fiecare ofertant care participă, în mod individual sau ca asociat, la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică de bunuri/servicii are obligația să prezinte anexele prevăzute în prezenta documentație, completate în mod corespunzător și semnate de persoanele autorizate, conform cerințelor stabilite în anexa nr.2.

ANUNȚ DE INTENȚIE

nr.1 din 05.03.2024

I. Informații generale despre autoritatea contractantă:

Denumirea autorității contractante	IP Agenția de Guvernare Electronică
IDNO	1010600034203
Adresa	mun.Chișinău, bd.Ștefan cel Mare și Sfint 134
Numărul de telefon/fax	022 / 820 026
Adresa de e-mail a autorității contractante	office@egov.md
Pagina web oficială a autorității contractante	http://www.egov.md
Persoana de contact, numărul de telefon/e-mail	Tatiana Ciburciu, 079020266, tatiana.ciburciu@egov.md
Adresa de e-mail sau pagina web oficială de la care se va putea obține accesul liber, direct, total și gratuit la documentația de atribuire <i>(În cazul în care, din motivele prevăzute la art. 33 alin. (11) a Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice, nu se asigură accesul liber, direct, total și gratuit, o mențiune privind modul în care poate fi accesată documentația de atribuire)</i>	www.mtender.gov.md SIA RSAP
Tipul autorității contractante și obiectul principal de activitate <i>(Dacă este cazul, mențiunea că autoritatea contractantă este o autoritate centrală de achiziție sau că achiziția implică ori ar putea implica o altă formă de achiziție comună)</i>	Nu se aplică

II. Informații despre obiectul achiziției:

Nr. d/o	Cod CPV	Denumirea bunurilor/ serviciilor	Cantitate/ Unitate de măsură	Descrierea achiziției	Valoarea estimată, fără TVA <i>(pentru fiecare lot în parte)</i>
1	72262000-9	Servicii de consultanță pentru dezvoltarea Platformei e-Democrație	600 om/zile	Servicii de consultanță pentru dezvoltarea Platformei e-Democrație conform caietului de sarcini	3 126 274

III. Condiții de participare (în măsura în care sunt deja cunoscute):

Contractul de achiziție publică este rezervat unor ateliere protejate sau acesta poate fi executat numai în cadrul unor programe de angajare protejată	Nu <input checked="" type="checkbox"/> X Da <input type="checkbox"/> □
--	---

Prestarea serviciului este rezervată unei anumite profesii în temeiul unor legi sau al unor acte administrative	Nu <input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/>
Scurtă descriere a criteriilor de selecție	<i>prețul cel mai scăzut cu corespunderea tuturor cerințelor obligatorii solicitate privind obiectul achiziției</i> În temeiul art.19 alin. 3 lit. d) din Legea nr. 131/2015, privind achizițiile publice, IP „AGE” va exclude din procedura de atribuire a contractului de achiziții publice orice ofertant în cazul prezentării informațiilor false sau neprezentării informațiilor solicitate, în scopul demonstrării îndeplinirii criteriilor de calificare și selecție

IV. Alte informații:

Data estimată pentru publicarea anunțului de participare pentru contractul/contractele la care se referă anunțul de intenție	Trimestrul I-II an.2024
Tehnici și instrumente specifice de atribuire utilizate	Acord-cadru <input type="checkbox"/> Sistem dinamic de achiziție <input type="checkbox"/>
Contractul intră sub incidența Acordului privind achizițiile guvernamentale al Organizației Mondiale a Comerțului (Numai în cazul anunțurilor transmise spre publicare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, în continuare JOUE)	Nu <input type="checkbox"/> Da X
Agencia Națională pentru Soluționarea Contestațiilor	mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 124, MD-2001; tel/fax: (022) 820 652, 820-651 e-mail: contestatii@ansc.md pagina web: www.ansc.md
Alte informații relevante	

Conducătorul grupului de lucru:

Andrei PRISACAR

Notă: Anunțurile de intenție privind achizițiile publice preconizate se publică în Buletinul achizițiilor publice în cel mult 30 de zile de la data aprobării bugetului propriu al autorității contractante, în mod separat pentru fiecare procedură de achiziție (art.28 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice).

**ANUNȚ DE PARTICIPARE INCLUSIV PENTRU PROCEDURILE DE
PRESELECȚIE/PROCEDURILE NEGOCIATE**

privind achiziționarea serviciilor de consultanță pentru dezvoltarea și implementarea
Platformei e-Democrație
prin procedura *Licitație publică*

1. **Denumirea autorității contractante:** IP "Agenția de Guvernare Electronică"
2. **IDNO:** 1010600034203
3. **Adresa:** mun. Chișinău, bul. Ștefan cel Mare și Sfânt nr.134, MD-2012
4. **Numărul de telefon:** tel.(+373)79020266, Tatiana Ciburciu, e-mail tatiana.ciburciu@egov.md
5. **Adresa de e-mail și de internet a autorității contractante:** office@egov.md
6. **Adresa de e-mail sau de internet de la care se va putea obține accesul la documentația de atribuire:** documentația de atribuire este anexată în cadrul procedurii în SIA „RSAP” M-Tender
7. **Tipul autorității contractante și obiectul principal de activitate (dacă este cazul, mențiunea că autoritatea contractantă este o autoritate centrală de achiziție sau că achiziția implică o altă formă de achiziție comună):** Instituție publică
8. **Procedura a fost inclusă în planul de achiziții publice a autorității contractante (Da/Nu):**
Da
9. **Link-ul către planul de achiziții publice publicat:** [Planul de achiziții pentru anul 2024 | Agenția de Guvernare Electronică \(egov.md\)](#)
10. **Cumpărătorul invită operatorii economici interesați, care îi pot satisface necesitățile, să participe la procedura de achiziție privind livrarea/prestarea/executarea următoarelor bunuri /servicii/lucrări:**

Nr. d/o	Cod CPV	Denumirea serviciilor	Unitatea de măsură	Cantit.	Specificarea tehnică deplină solicitată, Standarde de referință	Valoarea estimată (se va indica pentru fiecare lot în parte) MDL
<i>Lotul. 1</i>						
1.	72262000-9	Servicii de consultanță pentru dezvoltarea Platformei e-Democrație	om/zile	600	Servicii de consultanță pentru dezvoltarea Platformei e-Democrație conform caietului de sarcini	3 126 274

11. **În cazul în care contractul este împărțit pe loturi un operator economic poate depune oferta (se va selecta):**
1) Pentru lot întreg;

- 2) Pentru un singur lot;
- 3) Pentru mai multe loturi;
- 4) Pentru toate loturile;

Alte limitări privind numărul de loturi care pot fi atribuite aceluiași ofertant:

12. Admiterea sau interzicerea ofertelor alternative: *nu se admite*

13. Termenii și condițiile de livrare/prestare/executare solicitați: *Termenul de prestare a serviciilor va fi până la 15 decembrie 2024. Perioada de garanție pentru soluția dezvoltată va fi de 6 luni după semnarea actului final de predare-primire a serviciilor. Prestatorul va asigura prestarea serviciilor în corespundere cu toate cerințele înaintate potrivit caietului de sarcini anexat.*

14. Termenul de valabilitate a contractului: **31.12.2025.**

15. Contract de achiziție rezervat atelierelor protejate sau că acesta poate fi executat numai în cadrul unor programe de angajare protejată (după caz): *Nu*

16. Prestarea serviciului este rezervată unei anumite profesii în temeiul unor acte cu putere de lege sau al unor acte administrative (după caz): *nu*

17. Scurta descriere a criteriilor privind eligibilitatea operatorilor economici care pot determina eliminarea acestora și a criteriilor de selecție; nivelul minim (nivelurile minime) al (ale) cerințelor eventual impuse; se menționează informațiile solicitate (DUAE, documentație):

Nr. d/o	Descrierea criteriului/cerinței	Mod de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței:	Nivelul minim/obligativitatea
---------	---------------------------------	---	-------------------------------

Documentele, ce constituie oferta (documentele menționate obligatoriu se plasează în cadrul procedurii în SIA RSAP

(art.65 alin.(4) din Legea 131/2015 – prezentarea ofertei presupune depunerea într-un set comun a propunerii tehnice, a propunerii financiare, a DUAE și după caz, a garanției bancare)

1.	Documentul unic de achiziții european DUAE potrivit art.48 alin.3 al documentației standard	<i>Original confirmat prin semnătura electronică</i>	Da
2.	Cerere de participare potrivit art.47 al documentației standard	<i>Original confirmat prin semnătura electronică potrivit anexei nr.7 din documentația standard</i>	Da
3.	Declarație privind valabilitatea ofertei	<i>Original confirmat prin semnătura electronică potrivit anexei nr.8 din documentația standard</i>	Da
4.	Specificații tehnice potrivit art.48 alin.1 al documentației standard	<i>Original confirmat prin semnătura electronică –conform anexei nr.22 din documentația de atribuire</i>	Da
5.	Specificații de preț potrivit art.48 alin.2 al documentației standard	<i>Original confirmat prin semnătura electronică –conform anexei nr.23 din documentația de atribuire</i>	Da

6.	Garanția pentru susținerea ofertei potrivit art.48 alin.4 al documentației standard	<p><u>în sumă de 1% din suma totală estimată a ofertei fără TVA</u></p> <p><u>Forma garanției:</u></p> <p><i>Oferta va fi însoțită de o Garanție pentru susținerea ofertei:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>emisă de o bancă comercială</u> conform anexei nr.9 din documentația de atribuire <p><i>Garanția bancară va fi valabilă pentru perioada de valabilitate a ofertei. Varianta scanată de pe original și semnată electronic de către ofertant. La solicitarea beneficiarului, se prezintă în original la sediul autorității contractante;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>prin transfer la următoru cont:</i> <p>IBAN: MD15TRPCCC518430D01113AA TREZMD2X c/f 1010600034203</p>	Da
<p><u>Potrivit art.20 alin.8 din Legea 131/2015, la solicitarea autorității contractante, în termen de 3 zile, în mod obligatoriu ofertantii vor transmite la adresa de e-mail tatiana.ciburciu@egov.md toate documentele justificative prin care să demonstreze îndeplinirea tuturor criteriilor de calificare și selecție, în conformitate cu informațiile cuprinse în DUAE</u></p>			
7.	Dovada înregistrării persoanei juridice	<i>Certificat/decizie de înregistrare a întreprinderii/extras din Registrul de Stat al persoanelor juridice - varianta scanată de pe original confirmată prin semnătura electronică</i>	Da
8.	Efectuare sistematică a plății impozitelor, taxelor și contribuțiilor de asigurări sociale	<i>Efectuarea sistematică a plății impozitelor, taxelor și contribuțiilor de asigurări sociale și lipsa datoriilor la data petrecerii procedurii de achiziție (data deschiderii ofertelor) – informația colectată de pe platforma interoperabilitate MConnect</i>	Da
9.	Certificat de atribuire a contului bancar eliberat de banca deținătoare de cont după data punerii în aplicare a codurilor IBAN	<i>Varianta scanată de pe original confirmată prin semnătura electronică</i>	Da
10.	Raport financiar înregistrat la biroul național de statistică anul 2023 (în cazul în care, nu este înregistrat anul 2023 se prezintă pentru anul 2022), potrivit art.30 p.3 al documentației standard	<i>Varianta scanată de pe original confirmată prin semnătura electronică</i>	Da
11.	Cifra de afaceri anuală 2023 (în cazul în care, nu este înregistrat anul 2023 se prezintă pentru anul 2022) în domeniul de activitate aferent obiectului contractului potrivit art.30 p.1 al documentației standard	<p><i>Operatorul economic este în măsură să demonstreze o cifră de afaceri anuală egală sau mai mare decât suma 3 000 000 lei</i></p> <p><i>Perioada - anul 2023</i> (în cazul în care, nu este înregistrat anul 2023 se prezintă pentru anul 2022)</p>	Da

		Declarație în formă liberă, confirmată prin aplicarea semnăturii electronice.	
12.	Cifra de afaceri medie anuală 2021-2023 (în cazul în care, nu este înregistrat anul 2023 se prezintă pentru anii 2020-2022) în domeniul de activitate aferent obiectului contractului potrivit art.30 p.1 al documentației standard	Operatorul economic este în măsură să demonstreze o cifră de afaceri medie anuală egală sau mai mare decât suma 3 000 000 lei Perioada 2021-2023 (în cazul în care, nu este înregistrat anul 2023 se prezintă pentru anii 2020-2022). Declarație în formă liberă, confirmată prin aplicarea semnăturii electronice.	Da
13.	Demonstrarea experienței - principalele prestări efectuate în ultimii 3 ani de activitate (experiență de implementare a proiectelor similare în complexitate, demonstrată prin cel puțin 2 contracte finalizate în ultimii 3 ani de activitate) potrivit art.33 al documentației standard și potrivit p.8.7.1 al caietului de sarcini	Declarație privind lista principalelor prestări efectuate în ultimii 3 ani – Ofertantul, indiferent dacă aceștia din urmă sunt autorități contractante sau clienți privați, urmează să activeze cel puțin cinci (3) ani, principala activitate fiind dezvoltarea de sisteme informaționale și să dispună de un nivel minim de experiență pentru a se califica conform cerințelor de îndeplinire a contractului prin demonstrarea experienței de implementare a proiectelor de anvergură și complexitate similară de dezvoltare a aplicațiilor web demonstrată de cel puțin două (2) contracte finalizate în ultimii trei (3) ani. Pentru proiectele în curs de desfășurare, vor fi prezentate copii ale documentelor de acceptare a întregii soluții software; - experiența de dezvoltare software cu aplicarea principiilor Agile (așa cum este descris în secțiunea despre domeniul de intervenție și abordarea în procesul de dezvoltare din Termenii de referință) va fi un avantaj. Aceasta va fi demonstrată prin prezentarea metodologiei de realizare a proiectului, care va descrie rolul clientului; - experiența demonstrată de utilizare a stivei tehnologice solicitate va fi un avantaj. Original confirmat prin semnătura electronică potrivit anexei nr.12 din documentația standard Iar în scopul verificării și confirmării informațiilor declarate, ofertantul	Da

		<p>trebuie să prezinte următoarele documente suport:</p> <ul style="list-style-type: none"> - copie (extras) ale respectivului/ respectivelor contract/contracte, acte de predare-primire servicii, astfel încât autoritatea contractantă să poată identifica natura serviciilor prestate, valoarea acestora și prețul. <p>Scrisori de recomandare din partea beneficiarilor/clienților pentru contractele prezentate.</p> <p>Varianta scanată de pe original confirmată prin semnătura electronică</p>	
14.	Demonstrarea accesului la personalul necesar pentru îndeplinirea corespunzătoare a obiectului contractului (Lista experților (echipa) propuși pentru executarea contractului) ce urmează a fi atribuit potrivit art.32 p.3 și 7 al documentației standard și potrivit p.8.7.1-8.7.2 al caietului de sarcini	<p>Declarația pe proprie răspundere referitor la efectivele medii anuale ale personalului de specialitate (indicând persoanele) angajat și ale cadrelor de conducere în ultimii 3 ani de activitate potrivit anexei nr.14 al documentației standard confirmate prin semnătura electronică</p>	Da
15.	Curriculum Vitae potrivit art.32 p.6 al documentației standard și potrivit p.8.7.2 al caietului de sarcini	<p>Original confirmat prin semnătura electronică potrivit anexei nr.14.1 al documentației standard</p>	Da
16.	Declarație privind disponibilitatea membrilor echipei potrivit art.32 p.3 și 7 al documentației standard	<p>Original confirmat prin semnătura electronică potrivit anexei nr.14.2 al documentației standard</p>	Da
17.	Informații privind asocierea potrivit art.39-41 al documentației standard	<p>Original confirmat prin semnătura electronică potrivit anexei nr.11 al documentației standard (după caz)</p>	Da
18.	Angajament privind susținerea tehnică și profesională a ofertantului/grupului de operatori economici potrivit art.43 al documentației standard	<p>Original confirmat prin semnătura electronică potrivit anexei nr.18 al documentației standard (după caz)</p>	Da
19.	Declarație terț susținător tehnic potrivit art.43 al documentației standard	<p>Original confirmat prin semnătura electronică potrivit anexei nr.19 al documentației standard (după caz)</p>	Da
20.	Declarație terț susținător profesional potrivit art.43 al documentației standard	<p>Original confirmat prin semnătura electronică potrivit anexei nr.20 al documentației standard (după caz)</p>	Da
21.	Garanția de bună execuție în mărime de 5% din suma totală a achiziției (la încheierea contractului atribuit)	<p>Garanția de bună execuție:</p> <ul style="list-style-type: none"> - emisă de o bancă comercială conform anexei nr.10 din documentația de atribuire (se prezintă în original). <p>Termenul de valabilitate al garanției de bună execuție va depăși cu cel puțin 30 zile calendaristice termenul de execuție a serviciilor prestate;</p> <ul style="list-style-type: none"> - prin transfer la următorul cont: 	Da

		IBAN: MD15TRPCCC518430D01113AA TREZMD2X c/f 1010600034203 <i>Termenul de valabilitate al garanției de bună execuție va depăși cu cel puțin 30 zile calendaristice termenul de garanție pentru serviciile prestate.</i>	
22.	Declarația privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani	<i>La semnarea contractului, de către ofertant se prezintă potrivit formularului anexat, în original/sau confirmată prin semnătura electronică</i>	Da
23.	Acordarea garanției	<i>Declarație pe propria răspundere (în formă liberă) privind acordarea garanției de 6 luni imediat după punerea în producție finală a soluției (semnarea actului final de predare-primire a serviciilor) conform contractului în original/sau varianta scanată de pe original, confirmată prin semnătura electronică</i>	Da

NOTĂ! Toate documentele vor fi completate fără nici o modificare sau abatere de la original, spațiile goale fiind completate cu informația solicitată. Completarea defectuoasă a formularelor poate atrage respingerea ofertei ca fiind necorespunzătoare.

18. Garanția pentru ofertă, după caz - obligatoriu, cuantumul 1% din suma totală estimată a ofertei fără TVA

19. Garanția de bună execuție a contractului, după caz - obligatoriu, cuantumul 5% din suma totală a achiziției

20. Motivul recurgerii la procedura accelerată (în cazul licitației deschise, restrânse și al procedurii negociate), după caz: nu se aplică

21. Tehnici și instrumente specifice de atribuire (dacă este cazul specificați dacă se va utiliza acordul-cadru, sistemul dinamic de achiziție sau licitația electronică): nu se aplică

22. Condiții speciale de care depinde îndeplinirea contractului (indicați după caz): nu se aplică

23. Ofertele se prezintă în valuta - MDL

24. Criteriul de evaluare aplicat pentru adjudecarea contractului: prețul cel mai scăzut cu corespunderea tuturor cerințelor obligatorii solicitate.

25. Factorii de evaluare a ofertei celei mai avantajoase din punct de vedere economic, precum și ponderile lor: nu se aplică

Nr. d/o	Denumirea factorului de evaluare	Ponderea%
1.		

26. Termenul limită de depunere/deschidere a ofertelor:

- **până la ora:** Informația se găsește în SIA RSAP.
- **pe data:** Informația se găsește în SIA RSAP.

27. Adresa la care trebuie transmise ofertele sau cererile de participare:

Ofertele vor fi depuse electronic prin intermediul SIA „RSAP” M-Tender.

28. Tehnici și instrumente specifice de atribuire (dacă este cazul specificați dacă se va utiliza acordul-cadru, sistemul dinamic de achiziție sau licitația electronică): *nu se aplică*

29. Termenul de valabilitate a ofertelor: *60 zile calendaristice*

30. Locul deschiderii ofertelor: *SIA „RSAP” M-TENDER.*

Ofertele întârziate vor fi respinse

31. Persoanele autorizate să asiste la deschiderea ofertelor: *Ofertanții sau reprezentanții acestora au dreptul să participe la deschiderea ofertelor, cu excepția cazului când ofertele au fost depuse prin SIA “RSAP”*

32. Limba sau limbile în care trebuie redactate ofertele sau cererile de participare: *limba română.*

33. Respectivul contract se referă la un proiect și/sau program finanțat din fonduri ale Uniunii Europene: *nu se aplică*

34. Denumirea și adresa organismului competent de soluționare a contestațiilor:

Agenția Națională pentru Soluționarea Contestațiilor

Adresa: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr.124 (et.4), MD 2001;

Tel/Fax/email: 022-820 652, 022 820-651, contestatii@ansc.md

35. Data (datele) și referința (referințele) publicărilor anterioare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene privind contractul (contractele) la care se referă anunțul respective (dacă este cazul): *se publică după publicarea pe platforma achiziții.md*

36. În cazul achizițiilor periodice, calendarul estimat pentru publicarea anunțurilor viitoare: *nu este cazul*

37. Data publicării anunțului de intenție sau, după caz, precizarea că nu a fost publicat un astfel de anunț: *expediat spre publicare 05.03.2024*

38. Data transmiterii spre publicare a anunțului de participare: *conform datelor de pe platforma achiziții.md*

39. În cadrul procedurii de achiziție publică se va utiliza/accepta:

Denumirea instrumentului electronic	Se va utiliza/accepta sau nu
depunerea electronică a ofertelor sau a cererilor de participare	Da
sistemul de comenzi electronice	Da
facturarea electronică	Da
plățile electronice prin transfer	Da

40. Contractul intră sub incidența Acordului privind achizițiile guvernamentale al Organizației Mondiale a Comerțului (numai în cazul anunțurilor transmise spre publicare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene): *da*

41. Alte informații relevante: *Nu sunt*

Conducătorul grupului de lucru:

Andrei PRISACAR

INVITAȚIE DE PARTICIPARE LA ETAPELE DE PRESELECȚIE/LA PROCEDURILE NEGOCIATE

privind achiziționarea _____
(se indică obiectul achiziției)

prin procedura de achiziție _____
(tipul procedurii de achiziție)

1. Denumirea autorității contractante: _____
2. IDNO: _____
3. Adresa _____
4. Numărul de telefon/fax: _____
5. Adresa de e-mail și pagina web oficială ale autorității contractante: _____
6. Adresa de e-mail sau pagina web oficială de la care se va putea obține accesul la documentația de atribuire: *documentația de atribuire este anexată în cadrul procedurii în SIA RSAP (după caz)*
7. Anunțul de participare: Nr. _____, Data publicării _____, Link _____
8. Cumpărătorul invită candidații selectați _____, să participe la procedura de achiziție privind livrarea/prestarea următoarelor bunuri/servicii:
9. Documentele suplimentare pe care operatorii economici trebuie să le prezinte în scopul verificării declarațiilor sau completării documentelor prezentate în prima etapă pentru demonstrarea capacității tehnice și/sau profesionale și a celei economice și financiare:

Nr. d/o	Denumirea documentului	Mod de prezentare a documentului:

10. Garanția pentru ofertă, după caz _____, cuantumul _____.
11. Garanția de bună execuție a contractului, după caz _____, cuantumul _____.
12. Ofertele se prezintă în valuta _____
13. Termenul limită de depunere/deschidere a ofertelor:
 - până la: *[ora exactă]* _____
 - pe: *[data]* _____
14. Adresa la care trebuie transmise ofertele:
Ofertele vor fi depuse electronic prin intermediul SIA RSAP (după caz)

15. Termenul de valabilitate a ofertelor: _____

16. Locul deschiderii ofertelor: _____

(SIA RSAP sau adresa deschiderii)

Ofertele întârziate vor fi respinse.

17. Persoanele autorizate să asiste la deschiderea ofertelor:

Ofertanții sau reprezentanții acestora au dreptul să participe la deschiderea ofertelor, cu excepția cazului când ofertele au fost depuse prin SIA RSAP.

18. Limba sau limbile în care trebuie redactate ofertele:

19. Respectivul contract se referă la un proiect și/sau program finanțat din fonduri ale Uniunii Europene:

(se specifică denumirea proiectului și/sau programului)

20. Data (datele) și referința (referințele) publicărilor anterioare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene privind contractul (contractele) la care se referă anunțul respectiv (dacă este cazul): _____

21. Alte informații relevante: _____

Conducătorul grupului de lucru: _____

PROCES-VERBAL CU PRIVIRE LA REZULTATELE PRESELECȚIEI CANDIDAȚILOR

Nr. _____ , aprobat la _____

Autoritatea contractantă: _____

IDNO: _____

Procedura de achiziție publică: _____

Nr.: _____

publicată în _____ link: _____

Tipul obiectului de achiziție: _____

Obiectul achiziției: _____

Cod CPV: _____

Grupul de lucru numit prin **Ordinul (Decizia)** nr. _____ din _____ a
_____ având următoarea componență:

1. _____ președinte _____

2. _____ membru _____

3. _____ membru _____

4. _____ membru _____

5. _____ membru _____

etc.

Până la data limită de depunere a ofertelor s-au depus la sediul organizatorului concursului/SIA
RSAP oferte, după cum urmează:

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

etc.

Informația privind întrunirea condițiilor de calificare și de selecție a candidaților:

CANDIDAT	
Documentele solicitate și alte condiții, cerințe față de operatorul economic	Corespundere

Constatări/Comentarii privind documentele de calificare:

Candidați respinși/descalificați:

Candidații respinși din cauza neprezentării/necorespunderii documentelor de calificare și selecție: _____

Rezultatele preselecției: _____

De asemenea autoritatea contractantă va informa ceilalți candidați neselectați despre rezultatele preselecției.

Candidații preselecțați:

- 1.
- 2.
- 3.
- etc.

Organizatorul procedurii de preselecție de achiziție publică va anunța și va invita în scris/prin mijloace electronice candidații selectați:

Rezultatele în urma dialogului cu candidații admiși în urma preselecției (Dialog competitiv), pentru identificarea soluției/soluțiilor care să răspundă necesităților autorității contractante și în baza căreia/cărora candidații vor elabora și vor depune oferta finală:

Semnăturile membrilor grupului de lucru:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
- etc.

ANUNȚ DE ATRIBUIRE

Nr. din _____

1. Date cu privire la autoritatea contractantă

Denumirea autorității contractante	
Localitate	
IDNO	
Adresa	
Număr de telefon/fax	
E-mail	
Pagina web oficială	
Persoana de contact	
Tipul autorității contractante și obiectul principal de activitate <i>(dacă este cazul, mențiunea că autoritatea contractantă este o autoritate centrală de achiziție sau că achiziția implică o altă formă de achiziție comună)</i>	

2. Date cu privire la procedura de atribuire

Tipul procedurii de atribuire aplicate	
Justificarea alegerii procedurii de atribuire <i>(în cazul procedurii de negociere fără publicarea prealabilă a unui anunț de participare)</i>	
Tipul obiectului contractului de achiziție/acordului-cadru	Bunuri <input type="checkbox"/> Servicii <input type="checkbox"/>
Obiectul de achiziție	
Anunțul de participare	Nr.:
	Data publicării:
	Link:
Criteriul de atribuire utilizat	Prețul cel mai scăzut <input type="checkbox"/> Costul cel mai scăzut <input type="checkbox"/> Cel mai bun raport calitate-preț <input type="checkbox"/> Cel mai bun raport calitate-cost <input type="checkbox"/>
Tehnici și instrumente specifice de atribuire utilizate	Acord-cadru <input type="checkbox"/> Sistem dinamic de achiziții <input type="checkbox"/> Licitație electronică <input type="checkbox"/>
Nr. oferte primite	Total:
	De la operatori economici care sunt întreprinderi mici și mijlocii:
	De la operatori economici dintr-un alt stat:

	Pe cale electronică:
--	----------------------

3. Date cu privire la atribuirea contractelor de achiziție/acordului-cadru:

În urma examinării și evaluării ofertelor depuse în cadrul procedurii de atribuire, în baza deciziei grupului de lucru nr. ____ din _____ 20 __ s-a decis atribuirea contractului de achiziție publică/acordului-cadru ofertantului:

Denumire	
IDNO	
Date de contact (adresa/telefon/fax/e-mail/ pagina web)	
Întreprindere mică sau mijlocie	Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
Asociație de operatori economici (societate mixtă, consorțiu sau altele)	Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
Subcontractanți (denumirea, valoarea și procentul din contract)	Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>

Loturile atribuite:

Nr. crt.	Denumirea bunurilor/serviciilor	Cod CPV	Cantitate/ Unitate de măsură	Nr. și data contractului	Suma, inclusiv TVA
1	Denumire lot nr. 1				
n	Denumire lot nr. n				

Notă: Informațiile respective urmează a fi indicate pentru fiecare atribuire în parte.

4. Alte informații:

Contractul (contractele) atribuit (atribuite) se referă la un proiect și/sau un program finanțat din fonduri ale UE	Nu <input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/>
Publicarea anterioară în JOUE privind contractul (contractele) la care se referă anunțul respectiv	Nu <input type="checkbox"/> Data (datele) și referința (referințele) publicărilor:
Agencia Națională pentru Soluționarea Contestațiilor	mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 124, MD-2001; tel/fax: (022) 820 652, 820-651 e-mail: contestatii@ansc.md pagina web: www.ansc.md
Alte informații relevante	

Conducătorul grupului de lucru: _____

Notă: Anunșurile de atribuire se publică în Buletinul achizițiilor publice în cel mult 30 de zile de la data la care se va remite informația cu privire la finalizarea procedurii de achiziție publică prin atribuirea contractului de achiziție publice sau prin încheierea acordului-cadru, finalizarea unui concurs de soluții prin stabilirea concurentului câștigător, atribuirea unui contract de achiziție publice printr-un sistem dinamic de achiziție (art.30 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice).

ANUNȚ
privind modificarea contractului
de achiziții publice/acordului-cadru

Nr. _____ din _____

I. Date cu privire la autoritatea contractantă:

Denumirea autorității contractante	
Localitate	
IDNO	
Adresa	
Număr de telefon	
Număr de fax	
E-mail	
Pagina web oficială	
Persoana de contact <i>(nume, prenume, telefon, e-mail)</i>	

II. Date cu privire la procedura de achiziție:

Tipul procedurii de achiziție	Cererea ofertelor de prețuri <input type="checkbox"/> Licitație deschisă <input type="checkbox"/> Altele: <i>[Indicați]</i>
Obiectul achiziției	
Cod CPV	
Valoarea estimată a achiziției	
Nr. și link-ul procedurii <i>(se va indica din cadrul portalului guvernamental www.mtender.gov.md)</i>	Nr: Link:
Data publicării anunțului de participare	
Data (datele) și referința (referințele) publicărilor anterioare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene privind proiectul (proiectele) la care se referă anunțul respectiv <i>(după caz)</i>	

III. Date cu privire la contractul de achiziție/acordul-cadru:

Tipul contractului de achiziție/acordului-cadru	Bunuri <input type="checkbox"/> Servicii <input type="checkbox"/>
Contractul de achiziție/acordul-cadru se referă la un proiect și/sau program finanțat din fonduri ale Uniunii Europene	Nu <input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/>
Sursa de finanțare	Buget de stat <input type="checkbox"/> FAOAM <input type="checkbox"/> BASS <input type="checkbox"/> Surse externe <input type="checkbox"/> Alte surse: <i>[Indicați]</i>
Data deciziei de atribuire a contractului de achiziție/ acordului-cadru	
Denumirea operatorului economic	
	Nr:

Nr. și data contractului de achiziție/acordului-cadru	Data:
Valoarea contractului de achiziție/acordului-cadru	Fără TVA:
	Inclusiv TVA:
Termen de valabilitate	
Termen de execuție	

IV. Date cu privire la modificările efectuate:

Tipul modificărilor	Micșorarea valorii contractului <input type="checkbox"/> Majorarea valorii contractului <input type="checkbox"/> Modificarea termenului de livrare/prestare <input type="checkbox"/> Modificarea termenului de valabilitate <input type="checkbox"/> Rezoluțiunea contractului <input type="checkbox"/> Altele: <i>[Indicați]</i>
Temeiul juridic	<i>[Indicați actul normativ, articol, alineat]</i>
Creșterea prețului în urma modificării (după caz)	<i>[Se va indica dacă se utilizează prețul actualizat al contractului de achiziții publice/acordului-cadru]</i>
Modificarea anterioară a contractului de achiziții publice/acordului-cadru (după caz)	<i>[Se vor indica toate modificările operate anterior și valoarea acestora]</i>
Alte informații relevante	

V. Descrierea achiziției înainte și după modificare:

(Se vor indica natura și cantitatea sau valoarea bunurilor, natura și amploarea serviciilor)

VI. Descrierea circumstanțelor care au făcut necesară modificarea:

(Se vor indica motivele/argumentele modificării contractului de achiziție/acordului-cadru)

VII. Rezultatele examinării:

În baza deciziei grupului de lucru de modificare a contractului de achiziție/acordului-cadru nr. _____ din _____ a fost încheiat acordul adițional privind _____

Denumire operator economic	Nr. și data acordului adițional	Valoarea modificărilor (după caz)	
		Fără TVA	Inclusiv TVA

Conducătorul grupului de lucru:

(Nume, Prenume)

(Semnătura)

CERERE DE PARTICIPARE

Către _____
(denumirea autorității contractante și adresa completă)

Stimați domni,

Ca urmare a anunțului/invitației de participare/de preselecție apărut în Buletinul achizițiilor publice și/sau Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, nr. din (ziua/luna/anul), privind aplicarea procedurii pentru atribuirea contractului (denumirea contractului de achiziție publică), noi (denumirea/numele ofertantului/candidatului), am luat cunoștință de condițiile și de cerințele expuse în documentația de atribuire și exprimăm prin prezenta interesul de a participa, în calitate de ofertant/candidat, neavând obiecții la documentația de atribuire.

Data completării Cu stimă,

Ofertant/candidat

.....

(semnătura autorizată)

**DECLARAȚIE
privind valabilitatea ofertei**

Către _____
(denumirea autorității contractante și adresa completă)

Stimați domni,

Ne angajăm să menținem oferta valabilă, **privind achiziționarea** _____
(se indică obiectul achiziției)
prin procedura de achiziție _____,
(tipul procedurii de achiziție)
pentru o durată de _____ zile, (durata în litere și cifre), respectiv până la data de
_____ (ziua/luna/anul), și ea va rămâne obligatorie pentru noi și poate fi
acceptată oricând înainte de expirarea perioadei de valabilitate.

Data completării Cu stimă,

Ofertant/candidat
.....
(semnătura autorizată)

BANCA

(denumirea)

SCRISOARE DE GARANȚIE BANCARĂ

pentru participare cu ofertă la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică

Către _____
(denumirea autorității contractante și adresa completă)

cu privire la procedura de atribuire a contractului

(denumirea contractului de achiziție publică),
subsemnații _____,
(denumirea băncii)

Înregistrat la _____,
(adresa băncii)

ne obligăm față de _____ să
(denumirea autorității contractante)
plătim suma de _____, la prima sa cerere scrisă și
(suma în litere și în cifre)

fără ca acesta să aibă obligația de a-și motiva cererea respectivă, cu condiția, ca în cererea sa autoritatea contractantă să specifice că suma cerută de ea și datorată ei este din cauza existenței uneia sau mai multora dintre situațiile următoare:

1. Ofertantul _____
(denumirea ofertantului)
își retrage sau modifică oferta în perioada de valabilitate a acesteia;
Prezenta ofertă rămâne valabilă pentru perioada de timp specificată în Anexa nr.2 Anunțul de Participare, începînd cu data-limită pentru depunerea ofertei, în conformitate cu Anexa nr.2 Anunțul de Participare, și rămâne obligatorie și poate fi acceptată în orice moment până la expirarea acestei perioade;
2. Oferta sa fiind stabilită câștigătoare, ofertantul _____
(denumirea ofertantului)
nu a constituit garanția de bună execuție;
3. Oferta sa fiind stabilită câștigătoare, ofertantul _____
(denumirea ofertantului)
a refuzat să semneze contractul de achiziție publică de bunuri/servicii;

Nu se execută vreo condiție, specificată în documentația de atribuire înainte de semnarea contractului de achiziție publică de bunuri/servicii.

Prezenta garanție este valabilă până la data de _____
Parafată de Banca _____ în ziua _____ luna _____ anul _____
(semnătura autorizată)

[Banca comercială, la cererea ofertantului câștigător, va completa acest formular pe foaie cu antet, în conformitate cu instrucțiunile de mai jos.]

Data: “ _____ ” _____ 20__

Procedura de achiziție Nr.: _____

Oficiul Băncii: _____
[introduceți numele complet al garantului]

Beneficiar: _____
[introduceți numele complet al autorității contractante]

GARANȚIA DE BUNĂ EXECUȚIE

Nr. _____

Noi, *[introduceți numele legal și adresa băncii]*, am fost informați că firmei *[introduceți numele deplin al Furnizorului/Prestatorului]* (numit în continuare „Furnizor/Prestator”) i-a fost adjudecat Contractul de achiziție publică de livrare/prestare _____ *[obiectul achiziției, descrieți bunurile/serviciile]* conform anunțului/invitației la procedura de achiziție nr. din _____ . 20__ *[numărul și data procedurii de achiziție]* (numit în continuare „Contract”).

Prin urmare, noi înțelegem că Furnizorul/Prestatorul trebuie să depună o Garanție de bună execuție în conformitate cu prevederile documentației de atribuire.

În urma solicitării Furnizorului/Prestatorului, noi, prin prezenta, ne angajăm irevocabil să vă plătim orice sumă(e) ce nu depășește *[introduceți suma(ele) în cifre și cuvinte]* la primirea primei cereri în scris din partea Dvs., prin care declarați că Furnizorul/Prestatorul nu îndeplinește una sau mai multe obligații conform Contractului, fără discuții sau clarificări și fără necesitatea de a demonstra sau arăta temeiurile sau motivele pentru cererea Dvs. Sau pentru suma indicată în aceasta.

Această Garanție va expira nu mai târziu de *[introduceți numărul]* de la data de *[introduceți luna][introduceți anul]*, și orice cerere de plată ce ține de aceasta trebuie recepționată de către noi la oficiu pînă la această dată inclusiv.

[semnăturile reprezentanților autorizați ai băncii și ai Furnizorului/Prestatorului]

INFORMAȚII PRIVIND ASOCIEREA

1. Părți contractante (agenți economici)

- a) _____
- b) _____
- c) _____

2. Adrese, telefon, fax a oficiilor partenerilor (părți contractante):

- a) _____
- b) _____
- c) _____

3. Informații privind modul de asociere:

- a) Data încheierii contractului de asociere _____
- b) Locul și data înregistrării asociației _____
- c) Activități economice ce se vor realiza în comun

- d) Contribuția fiecărei părți la realizarea activităților economice comune convenite

- e) Valoarea și cota procentuală a bunurilor livrate/serviciilor prestate de fiecare asociat

- f) Condiții de administrare a asociației _____
- g) Modalitatea de împărțire a rezultatelor activității economice comune desfășurate

- h) Cauze de încetare a asociației și modul de împărțire a rezultatelor lichidării _____
- i) Repartizarea fizică, valorică și procentuală între fiecare asociat pentru executarea obiectivului supus licitației _____
- j) Alte cauze _____

Data completării _____

Semnat Liderul Asociației: _____

Nume: _____

Funcția în cadrul firmei: _____

Denumirea firmei: _____

Semnat Asociatul secund: _____

Nume: _____

Funcția în cadrul firmei: _____

Denumirea firmei: _____

DECLARAȚIE
privind lista principalelor livrari/prestări efectuate în ultimii 3 ani de activitate

Nr d/o	Obiectul contractu lui	Denumirea/ numele beneficiar ului/Adresa benefici- arului, pagina web	Calitatea Ofertantului în care a participat la îndeplinirea contractului	Produsul realizat/servic iile prestate (Denumirea și o scurtă descriere a acestora)	Perioada de livrare/pres tare (luni)	Perioada de derulare a contractului
1						
2						
...						

*) Se precizează calitatea în care a participat la îndeplinirea contractului, care poate fi de: contractant unic sau lider de asociație; contractant asociat; subcontractant.

Semnat: _____

Nume: _____

Funcția în cadrul firmei: _____

Denumirea firmei: _____

DECLARAȚIE
privind dotările specifice, utilajul și echipamentul necesar pentru îndeplinirea
corespunzătoare a contractului

Nr. d/o	Denumirea principalelor utilaje, echipamente, mijloace de transport, baze de producție (ateliere, depozite, spații de cazare) și laboratoare propuse de ofertant ca necesare pentru prestarea serviciilor, rezultate în baza tehnologiilor pe care el urmează să le adopte	Unitatea de măsură (bucăți și seturi)	Asigurate din dotare	Asigurate de la terți sau din alte surse
0	1	2	3	4
1.				
2.				
3.				
.				
n				

Semnat: _____

Nume: _____

Funcția în cadrul firmei: _____

Denumirea firmei: _____

**LISTA ECHIPEI DE IMPLEMENTARE (COSULTANT, EXPERTI) PROPUȘI PENTRU
EXECUTAREA CONTRACTULUI**

Operator economic,

(denumirea/numele)

Nr. crt.	Nume și prenume	Poziția propusă	Experiență de muncă în organizație (ani)	Experiență generală profesională în domeniul dezvoltării software (ani)	Experiență profesională specifică în proiecte de mentenanță a unui sistem informațional integrat (nr. proiecte)	Studii de specialitate Numărul certificatului de atestare și data eliberării	Limbi știute
1							
2							
3							
4							
5							
6							

Se anexează la declarație: CV-urile personalului propus pentru îndeplinirea contractului de achiziție publică, precum și documentele justificative în susținerea fiecăruia dintre CV-uri.

Semnat: _____

Nume: _____

Funcția în cadrul firmei: _____

Denumirea firmei: _____

CURRICULUM VITAE

1. Rolul propus în cadrul proiectului:
2. Nume:
3. Prenume:
4. Data de naștere:
5. Stare civilă:
6. Nivelul Educațional:

Instituția (de la Data – la Data)	Diplomă obținută și nivelul de școlarizare:

7. **Limbi știute:** se indică nivelul de competență pe scară de la 1 la 5 (1 – avansat; 2 - foarte bine; 3 – bine; 4 – satisfăcător; 5 - începător)

Limba	Citit	Vorbit	Scris

8. Membru al unor corpuri/asociații profesionale:
9. Alte aptitudini: (de ex. P.C., etc.)
10. Poziția profesională actuală:
11. Vechimea la locul actual de muncă:
12. Calificări relevante pentru proiect:
13. Experiența specifică în proiecte (conform criteriilor din documentele de licitație):

Titlul proiectului/ Beneficiarul Proiectului	Principalele activități proiectului	De la data – până la data (zi/lună/an)	Atribuții în cadrul proiectului/Rolul (funcția) în cadrul proiectului

14. Experiența profesională

De la data – până la data	Locația	Operatorul economic/Angajatorul	Poziția	Descrierea principalelor atribuții

15. Alte informații relevante (de ex: Publicații)

16. Anexe (copii după diplome, certificate, referințe etc.)

Semnat: _____

Nume: _____

Funcția în cadrul firmei: _____

Denumirea firmei: _____

**DECLARAȚIE PRIVIND DISPONIBILITATEA MEMBRILOR ECHIPEI
pe parcursul contractului de prestări de servicii,
ce prezintă obiectul procedurii de achiziție**

Operator economic,

(denumirea/numele)

Subsemnatul(a), reprezentant legal/împuternicit al, *(denumirea/numele și sediul/adresa operatorului economic)*, în calitate de Ofertant la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică având ca obiect achiziția serviciilor de consultanță pentru dezvoltarea și implementarea Platformei e-Democrație, declar pe propria răspundere, sub sancțiunea excluderii din procedura de atribuire și a sancțiunilor aplicate falsului în declarații, următoarele:

- membrii echipei vor fi disponibili pentru a asigura executarea în timp a sarcinilor pe parcursul proiectului;
- membrii echipei vor fi asigurați până la finalizarea contractului;
- în cazul dacă va fi necesară schimbarea unui membru din echipă, această schimbare va fi efectuată după coordonarea și acceptul în scris al IP „Agenția de Guvernare Electronică”.

Semnat: _____

Nume: _____

Funcția în cadrul firmei: _____

Denumirea firmei: _____

**LISTA SUBCONTRACTANȚILOR
ȘI PARTEA/PĂRȚILE DIN CONTRACT CARE SUNT
ÎNDEPLINITE DE ACEȘTIA**

Nr. d/o	Numele și adresa subantreprenorilor	Activități din contract	Valoarea aproximativă	% din valoarea contractului
1.				
2.				
3.				
4.				

Semnat: _____

Nume: _____

Funcția în cadrul firmei: _____

Denumirea firmei: _____

ANGAJAMENT TERȚ SUSȚINĂTOR FINANCIAR

Terț susținător financiar

.....(denumirea)

ANGAJAMENT

privind susținerea financiară a ofertantului/candidatului

Către,

(denumirea autorității contractante și adresa completă)

Cu privire la procedura pentru atribuirea contractului

(denumirea contractului de achiziție publică), noi(denumirea terțului susținător financiar), având sediul înregistrat la (adresa terțului susținător financiar), ne obligăm, în mod ferm, necondiționat și irevocabil, să punem la dispoziția (denumirea ofertantului/candidatului) toate resursele financiare necesare pentru îndeplinirea integrală și la termen a tuturor obligațiilor asumate de acesta conform ofertei prezentate și contractului de achiziție publică ce urmează a fi încheiat între ofertant și autoritatea contractantă.

Acordarea susținerii financiare nu implică alte costuri pentru achizitor, cu excepția celor care au fost incluse în propunerea financiară.

În acest sens, ne obligăm în mod ferm, necondiționat și irevocabil, să punem la dispoziția(denumirea ofertantului/candidatului) suma de(valoarea totală/parțială din propunerea financiară), necesară pentru îndeplinirea integrală, reglementară și la termen a contractului de achiziție publică.

Noi, (denumirea terțului susținător financiar), declarăm că înțelegem să răspundem față de autoritatea contractantă pentru neexecutarea oricărei obligații asumate de (denumirea ofertantului), în baza contractului de achiziție publică și pentru care (denumirea ofertantului/candidatului) a primit susținerea financiară conform prezentului angajament, renunțând în acest sens, definitiv și irevocabil, la invocarea beneficiului de diviziune.

Noi, (denumirea terțului susținător financiar), declarăm că înțelegem să renunțăm definitiv și irevocabil la dreptul de a invoca orice excepție de neexecutare, atât față de autoritatea contractantă, cât și față de (denumirea ofertantului/candidatului), care ar putea conduce la neexecutarea, parțială sau totală, sau la executarea cu întârziere sau în mod necorespunzător a obligațiilor asumate de noi prin prezentul angajament.

Noi,..... (denumirea terțului susținător financiar), declarăm că înțelegem să răspundem pentru prejudiciile cauzate autorității contractante ca urmare a nerespectării obligațiilor prevăzute în angajament.

Prezentul reprezintă angajamentul nostru ferm încheiat în conformitate cu prevederile art.21 alin.(6) al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice, care dă dreptul autorității contractante de a solicita, în mod legitim, îndeplinirea de către noi a anumitor obligații care decurg din susținerea financiară acordată (denumirea ofertantului/candidatului).

Data completării,

.....

Terț susținător,

.....

(semnătură autorizată)

DECLARAȚIE TERȚ SUSȚINĂTOR FINANCIAR

Terț susținător financiar

.....
(denumirea)

Declarație

Subsemnatul, reprezentant împuternicit al (*denumirea terțului susținător financiar*), declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că toate resursele financiare necesare pentru îndeplinirea integrală și la termen a tuturor obligațiilor contractului de achiziție publică..... sunt reale.

Declar de asemenea că vom disponibiliza aceste resurse necondiționat, în funcție de necesitățile care vor apărea pe parcursul îndeplinirii contractului de achiziție publică având ca obiect.....(*obiectul contractului*).

Data completării,
(*semnătură autorizată*)

Terț susținător,

**ANGAJAMENT PRIVIND SUSȚINEREA TEHNICĂ ȘI PROFESIONALĂ A
OFERTANTULUI/GRUPULUI DE OPERATORI ECONOMICI**

.....
(denumirea)

**ANGAJAMENT
privind susținerea tehnică și profesională
a ofertantului/candidatului**

Către,

(denumirea autorității contractante și adresa completă)

Cu privire la procedura pentru atribuirea contractului (denumirea contractului de achiziție publică), noi (denumirea terțului susținător tehnic și profesional), având sediul înregistrat la (adresa terțului susținător tehnic și profesional), ne obligăm, în mod ferm, necondiționat și irevocabil, să punem la dispoziția..... (denumirea ofertantului) toate resursele tehnice și profesionale necesare pentru îndeplinirea integrală și la termen a tuturor obligațiilor asumate de acesta, conform ofertei prezentate și contractului de achiziție publică ce urmează a fi încheiat între ofertant și autoritatea contractantă.

Acordarea susținerii tehnice și profesionale nu implică alte costuri pentru achizitor, cu excepția celor care au fost incluse în propunerea financiară.

În acest sens, ne obligăm în mod ferm, necondiționat și irevocabil, să punem la dispoziția (denumirea ofertantului/candidatului) resursele tehnice și/sau profesionale de necesare pentru îndeplinirea integrală, reglementară și la termen a contractului de achiziție publică.

Noi, (denumirea terțului susținător tehnic și profesional), declarăm că înțelegem să răspundem, în mod necondiționat, față de autoritatea contractantă pentru neexecutarea oricărei obligații asumate de (denumirea ofertantului/candidatului), în baza contractului de achiziție publică, și pentru care (denumirea operatorului/candidatului) a primit susținerea tehnică și profesională conform prezentului angajament, renunțând în acest sens, definitiv și irevocabil, la invocarea beneficiului de diviziune.

Noi, (denumirea terțului susținător tehnic și profesional), declarăm că înțelegem să renunțăm definitiv și irevocabil la dreptul de a invoca orice excepție de neexecutare, atât față de autoritatea contractantă, cât și față de (denumirea ofertant), care ar putea conduce la neexecutarea, parțială sau totală, sau la executarea cu întârziere sau în mod necorespunzător a obligațiilor asumate de noi prin prezentul angajament.

Noi,..... (denumirea terțului susținător tehnic și profesional), declarăm că înțelegem să răspundem pentru prejudiciile cauzate autorității contractante ca urmare a nerespectării obligațiilor prevăzute în angajament.

Prezentul reprezintă angajamentul nostru ferm încheiat în conformitate cu prevederile art.22 alin.(6) al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice, care dă dreptul autorității contractante de a solicita, în mod legitim, îndeplinirea de către noi a anumitor obligații care decurg din susținerea tehnică și profesională acordată (denumirea ofertantului/candidatului).

Data completării,

.....

Terț susținător,

.....

(semnătură autorizată)

DECLARAȚIE TERȚ SUSȚINĂTOR TEHNIC

Terț susținător tehnic

.....
(denumirea)

Declarație

Subsemnatul, reprezentant împuternicit al (*denumirea terțului susținător tehnic*), declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că datele prezentate în tabelul anexat privind logistica, utilajele, instalațiile, echipamentele tehnice de care dispun și care urmează a fi folosite efectiv pentru îndeplinirea contractului de achiziție publică..... sunt reale.

Declar de asemenea că vom disponibiliza aceste resurse necondiționat, în funcție de necesitățile care vor apărea pe parcursul îndeplinirii contractului de achiziție publică având ca obiect.....(*obiectul contractului*).

LISTA

privind logistica, utilajele, instalațiile și echipamentele tehnice aflate în dotare și care urmează a fi efectiv folosite pentru îndeplinirea contractului de achiziție publică

Nr. crt	Denumire utilaj/echipament/instalație	Cantitate U.M.	Forma de deținere	
			Proprietate	În chirie

Prezenta declarație este anexă la „Angajamentul ferm” privind susținerea noastră tehnică și profesională oferită.....(*denumirea ofertantului/candidatului*).

Data completării,

Terț susținător,

(*semnătură autorizată*)

DECLARAȚIE TERȚ SUSȚINĂTOR PROFESIONAL

Terț susținător profesional

.....
(denumirea)

Declarație

Subsemnatul, reprezentant împuternicit al(denumirea terțului susținător profesional), declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că datele prezentate în tabelul anexat privind efectivul mediu anual al personalului de specialitate angajat care urmează a fi efectiv alocat pentru îndeplinirea contractului de achiziție publică..... sunt reale.

LISTA

privind personalul de specialitate angajat care urmează a fi efectiv alocat pentru îndeplinirea contractului de achiziție publică

	Anul 1	Anul 2	Anul 3
Personalul de specialitate			
.....			
.....			
.....			

Anexez declarației, CV-urile personalului de specialitate, precum și ale personalului care va fi alocat efectiv pentru îndeplinirea contractului de achiziție publică.

Subsemnatul declar că informațiile furnizate, referitoare la experiența anterioară, capacitățile tehnice și personalul de specialitate angajat sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg că autoritatea contractantă are dreptul de a solicita, în scopul verificării și confirmării declarațiilor, situațiilor și documentelor care însoțesc oferta, orice informații suplimentare în scopul verificării datelor din prezenta declarație.

Subsemnatul autorizez prin prezenta orice instituție, societate comercială, bancă, alte persoane juridice să furnizeze informații reprezentanților autorizați ai (*denumirea și adresa autorității contractante*) cu privire la orice aspect tehnic și financiar în legătură cu activitatea noastră.

Prezenta declarație este anexă la „Angajamentul ferm” privind susținerea noastră tehnică și profesională oferită (*denumirea ofertantului/candidatului*).

Data completării,

Terț susținător,

(*semnătură autorizată*)

CAIET DE SARCINI

privind

**Servicii de consultanță pentru dezvoltarea
Platformei e-Democrație**

SPECIFICAȚII TEHNICE

Cuprins

1. Introducere	55
2. Context	57
3. Obiectivele platformei e-Democrație	57
4. Domeniul de intervenție al proiectului de dezvoltare și implementare a sistemului e-Democrație	58
5. Principalii factori interesați	59
6. Livrabile	60
7. Termenul de realizare	61
8. Guvernanța proiectului	61
8.1 Prevederi generale	61
8.2 Aranjamente instituționale	61
8.3 Cerințe de raportare	62
8.4 Dezvoltare iterativă	62
8.5 Produsul de lucru după fiecare iterație	63
8.6 Implicarea Beneficiarului	63
8.7 Calificările necesare	64
8.7.1 Calificările Consultantului	64
8.7.2 Calificările echipei de implementare	64
9. Modelul de cerințe	66
9.1 Cerințe funcționale	66
9.1.1. Serviciul e-Petiții	66
9.1.2. Serviciul e-Feedback	70
9.1.3. Serviciul e-Sondaje	73
9.2 Cerințe non-funcționale	76
9.2.1 Cerințe de arhitectură	77
9.2.2. Cerințe de integrare	77
9.2.3. Cerințe de performanță	79
9.2.4. Cerințe pentru interfața utilizatorului	79
9.2.5. Cerințe de mentenanță	80
9.2.6. Cerințe de securitate	81
9.2.7. Cerințe de garanție	82
9.2.8. Cerințe față de documentație	83
9.2.9. Cerințe de instruire	83
9.2.10. Drepturi de proprietate	84
10. Anexe	85

Anexa 1. Cadrul legislativ relevant.....85

Anexa 2. Ecosistemul digital al platformei guvernamentale Front – Office Digitization.86

Portalul Serviciilor Publice 87

MCabinet88

MCloud89

MPass90

MSign90

MLog91

MNotify91

MConnect ..92

Serviciul FAQ ..92

Serviciul Noutăți ..93

1. Introducere

Acest document descrie termenii de referință pentru dezvoltarea platformei e-Democrație – sistem informațional care va facilita participarea cetățenilor la procesele de luare a deciziilor în Republica Moldova. Documentul conține specificațiile tehnice, inclusiv cerințele funcționale și non-funcționale, precum și orientări pentru echipa de dezvoltatori care va fi selectată pentru a dezvolta soluția software. De asemenea, documentul prezintă actorii și principiile managementului securității la atribuirea drepturilor de acces diferitor profiluri de utilizatori.

1.1. Acronime și definiții

Lista acronimelor utilizate în prezentul document:

#	Acronim	Descriere
1.	API	Interfața de programare a aplicațiilor
2.	CMS	Sistem de administrare a conținutului
3.	CSV	Valori separate prin virgulă
4.	BD	Bază de date
5.	SGBD	Sistem de gestiune a bazelor de date
6.	AGE	Agenția de Guvernare Electronică
7.	FRQ	Cerințe funcționale
8.	GC	Guvern-Cetățean
9.	GB	Gigabit
10.	PGD	Portalul guvernamental de date
11.	GUI	Interfața grafică cu utilizatorul
12.	HTTPS	Protocol de transfer hipertext securizat
13.	TIC	Tehnologia informației și comunicațiilor
14.	SI	Sistem informațional
15.	JSON	Notarea obiectelor JavaScript
16.	CNPDCP	Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal
17.	NFRQ	Cerințe non-funcționale
18.	SO	Sistem de operare
19.	ASP	Agenția Serviciii Publice
20.	PSP	Portalul Serviciilor Publice
21.	RAM	Memorie cu acces aleatoriu
22.	RM	Republica Moldova
23.	RPO	Obiectivul punctului de recuperare
24.	RTO	Obiectivul timpului de recuperare
25.	SAML	Limbajul de marcare a afirmației de securitate
26.	SOA	Arhitectură orientată spre servicii
27.	SOAP	Protocol simplu de acces la obiect
28.	SQL	Limbaj de interogare structurat
29.	RSPJ	Registrul de Stat al Persoanelor Juridice
30.	RSP	Registrul de Stat al Populației
31.	SSO	Sistem de autentificare unică
32.	STISC	Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică al RM

#	Acronim	Descriere
33.	UDI	Identificator unic
34.	UML	Limbaaj de modelare unificat
35.	WSDL	Limbaaj de descriere a serviciilor web
36.	XML	Limbaaj de marcare extensibil

1.

Tabelul de mai jos conține lista definițiilor utilizate în prezentul document.

#	Termen	Definiție
1.	Actor	Rolul unui utilizator sau al altui sistem care interacționează cu sistemul informațional.
2.	Componentă	Orice subsistem, modul sau subset al Sistemului identificat ca parte integrantă a Sistemului.
3.	Bază de date	O colecție de date organizată în conformitate cu o structură conceptuală bine definită, care descrie caracteristicile de bază și relația dintre entități.
4.		
5.	Jurnalizare	Funcția de înregistrare a informațiilor despre evenimentele care au loc într-un sistem. În sistemele informaționale, înregistrarea evenimentelor include detalii despre data, ora, utilizatorul și acțiunea realizată.
6.	Flux de lucru	O serie de sarcini realizate cu scopul de a produce un rezultat dorit, care presupune, de regulă, mai mulți participanți și mai multe etape într-o organizație.
7.	Sistem informatic	Ansamblu de programe și echipamente care asigură prelucrarea automată a datelor.
8.	Sistem informațional	Sistem de prelucrare a informațiilor, împreună cu resursele organizaționale aferente, cum ar fi resursele umane și tehnice, care furnizează și distribuie date/informații.
9.	Sistem	Sistemul e-Democrație. În acest document termenii „platforma e-Democrație”, „sistemul informațional e-Democrație”, „modulul e-Democrație” și „sistemul e-Democrație” sunt interschimbabile în funcție de context, dar toate se referă la sistemul e-Democrație.
10.	Beneficiar	În contextul prezentului document, Beneficiarul este AGE.

2. Context

Transformarea digitală a schimbat radical modul în care interacționăm cu autoritățile publice și are un impact semnificativ asupra serviciilor publice și proceselor administrative. În ultimii ani, progresele în tehnologia digitală au transformat sectorul public, făcându-l mai eficient, transparent și accesibil pentru cetățeni.

Unul dintre domeniile în care transformarea digitală a avut un impact semnificativ este cel al democrației și guvernării participative. Introducerea platformelor și instrumentelor de democrație electronică le oferă cetățenilor oportunitatea de a interacționa direct cu guvernul, de a participa la procesul de luare a deciziilor și de a cere socoteală persoanelor alese în funcții publice.

Această nouă eră a democrației electronice contribuie la reducerea decalajului dintre cetățeni și guvern, promovând transparența, responsabilitatea și participarea cetățenilor în procesul democratic.

Proiectul „Dezvoltarea instrumentelor electronice pentru democrația participativă (e-Democrația)”, inițiat de Agenția de Guvernare Electronică a Republicii Moldova și susținut financiar de Fundația Soros Moldova, vine să răspundă direct necesității din ce în ce mai mari de instrumente de democrație electronică. Scopul proiectului este de a promova transparența, răspunderea și participarea civică în procesele de luare a deciziilor prin crearea oportunităților de interacțiune între guvern și comunitate cu ajutorul unor instrumente de democrație electronică care facilitează dialogul bilateral între autoritățile publice și cetățeni. Prin utilizarea instrumentelor electronice, cetățenii se pot expune în mod public, pot participa la consultări publice și dezbateri și pot implementa proiecte comune într-un mod accesibil și comod. Autoritățile publice pot consulta cetățenii în cadrul unor dezbateri online, consultări publice, sondaje sau prin organizarea de concursuri de soluții creative pentru problemele existente.

Modulul e-Democrație în Republica Moldova are scopul să faciliteze participarea civică activă în procesul de luare a deciziilor prin diferite instrumente digitale. Acesta include funcționalități precum petiții, sondaje și evaluări electronice ale serviciilor publice și ale prestatorilor de servicii publice, obiectivul principal fiind promovarea transparenței, responsabilității și participării cetățenilor în procesul democratic.

Introducerea instrumentelor electronice de democrație participativă în RM va completa sistemul de petiționare existent prin crearea unor noi modalități de depunere a petițiilor. Platforma va permite și va facilita consultarea și semnarea securizată a petițiilor colective și a inițiativelor civice de către cetățenii cu o prezență semnificativă online, atât în țară, cât și în afara ei. Soluția electronică își propune să încurajeze participarea cetățenilor și să eficientizeze comunicarea dintre cetățeni și guvern, și să asigure că opiniile, inițiativele și propunerile acestora cu privire la problemele majore sunt auzite și luate în considerare.

3. Obiectivele platformei e-Democrație

Scopul principal al platformei e-Democrație este de a crește participarea civică la procesele de luare a deciziilor în cadrul autorităților publice, oferind utilizatorilor următorul set de servicii digitale comode și ușor de utilizat:

- *e-Petiții* – serviciu digital care permite depunerea și procesarea petițiilor individuale sau colective;
- *e-Feedback* – serviciu digital care permite depunerea și procesarea feedback-ului cetățenilor și mediului de afaceri cu privire la serviciile publice și procesele administrative;
- *e-Sondaje* – serviciu digital care permite desfășurarea consultărilor publice în cadrul proceselor decizionale sub formă de sondaje.

Implementarea serviciilor sus-menționate în cadrul platformei e-Democrație va spori accesul cetățenilor la activitățile de guvernare, va contribui la transparentizarea autorităților publice și în mod direct la îmbunătățirea calității serviciilor și proceselor administrative.

Mai exact, implementarea sistemului e-Democrație are următoarele obiective:

- Digitalizarea procesului de depunere și procesare a petițiilor prin crearea și punerea la dispoziție a unui serviciu perfect integrat în ecosistemul existent;
- Eficientizarea colectării și procesării feedback-ului cetățenilor cu privire la servicii, prestatorii de servicii și alte entități în procesul de prestare a serviciilor;
- Crearea unui mecanism simplu, dar eficient de consultare publică prin sondaje inițiate de prestatorii de servicii, autoritățile publice centrale și locale și alte organizații interesate;
- Integrarea tuturor serviciilor platformei e-Democrație în ecosistemul digital al guvernului, asigurând astfel o experiență completă, coerentă și eficientă pentru utilizatori;
- Adoptarea celor mai bune practici europene de participare civică de către administrația publică a RM;
- Utilizarea tehnologiilor emergente precum inteligența artificială pentru optimizarea procesului de colectare și procesare a datelor privind percepția despre calitatea serviciilor publice;
- Diversificarea mijloacelor de interacțiune guvern-cetățean pentru a oferi persoanelor cu experiență digitală mai multe opțiuni pentru a-și expune opiniile;
- Îmbunătățirea interacțiunii cu diaspora pentru colectarea feedback-ului despre serviciile publice;
- Eficientizarea procesului bugetar legat de dezvoltarea și prestarea serviciilor publice prin re-orientarea bugetului ținând cont de percepția despre performanța prestatorilor de servicii;
- Îmbunătățirea imaginii autorităților publice în rândul populației, deoarece cea mai mare parte a acestora le percepe prin prisma calității deciziilor pe care le adoptă și a serviciilor pe care le oferă și a deschiderii acestora pentru dialogul cu cetățenii și mediul de afaceri pentru a construi un stat mai bun.

4. Domeniul de intervenție al proiectului de dezvoltare și implementare a sistemului e-Democrație

Această secțiune definește limitele și domeniul de intervenție a proiectului, stabilind aspectele care vor fi incluse și excluse în procesul de dezvoltare a sistemului.

Astfel, având în vedere că sistemului e-Democrație va fi găzduit în infrastructura guvernamentală Mcloud, proiectul de dezvoltare și implementare a Sistemului descris în prezentul document nu prevede:

- Achiziționarea echipamentului hard (de ex. servere, dispozitive de stocare și de rețea etc.);
- Activități de organizare a centrului de date;
- Achiziționarea și instalarea de software pentru client (de ex. pachetele Windows OS, MS Office);
- Furnizarea certificatelor calificate și a dispozitivelor de creare a semnăturilor pentru utilizatorii platformei e-Democrație;
- Reproiectarea, refactorizarea și orice alte ajustări ale sistemelor informaționale ale terților, cu excepția celor menționate expres în acest document în scopul integrării cu platforma e-Democrație.

Instruirea privind utilizarea și administrarea platformei e-Democrație va fi asigurată în primul rând pentru reprezentanții prestatorilor de servicii și alte părți interesate implicate în activitățile de

back-office ale platformei. Pentru publicul larg, vor fi puse la dispoziție ghidul de utilizare și tutoriale video, care vor fi accesibile pentru utilizatori prin intermediul paginilor web ale instituțiilor vizate.

5. Principalii factori interesați

În conformitate cu domeniul de intervenție și obiectivele proiectului de dezvoltare și implementare a platformei e-Democrație, mai jos este prezentată o listă orientativă a principalilor factori interesați:

Cetățenii și mediul de afaceri

Cetățenii și antreprenorii din RM sunt principalii beneficiari direcți ai sistemului e-Democrație. Aceștia vor avea posibilitatea să se expună pro-activ utilizând servicii precum e-Petiții și e-Feedback și vor fi consultați de instituțiile statului prin platforma e-Sondaje. În procesul de implementare a acestui proiect, interacțiunea cu această categorie de beneficiari va fi realizată prin intermediul AGE.

Prestatorii de servicii publice

O altă categorie de beneficiari ai platformei e-Democrație sunt prestatorii de servicii publice, care vor fi echipați cu instrumentele necesare de colectare și prelucrare a feedbackului utilizatorilor privind o anumită operațiune în procesul de prestare a serviciilor sau, în general, privind un anumit serviciu, dar și privind prestatorul de servicii ca și entitate de stat. Interacțiunea cu acest grup de beneficiari în cadrul implementării proiectului va fi realizată prin intermediul AGE.

Agenția Servicii Publice (ASP)

ASP este principalul prestator de servicii publice în administrația publică din RM, oferind servicii de bază, cum ar fi înregistrarea populației prin eliberarea documentelor de identitate pentru persoane fizice, servicii de stare civilă, servicii de înregistrare a întreprinderilor, înmatricularea vehiculelor, servicii cadastrale etc. ASP gestionează peste 40 de centre multifuncționale pe teritoriul RM și oferă sprijin direct oficiilor consulare ale RM peste hotare. ASP va juca un rol important în dezvoltarea și implementarea platformei e-Democrație, deoarece va fi principalul poligon de testare a serviciilor dezvoltate.

Autoritățile publice centrale (APC)

APC vor juca un rol important în asigurarea funcționalității operaționale a sistemului, în conformitate cu obiectivele acestuia. Acestea vor primi și procesa petițiile electronice și vor colecta, analiza și reacționa la feedback-ul cetățenilor și al mediului de afaceri cu privire la serviciile pe care le prestează sau la activitatea lor instituțională. De asemenea, APC va consulta în mod pro-activ publicul larg cu privire la inițiativa lansată prin intermediul serviciului e-Sondaje.

Cancelaria de Stat

Cancelaria de Stat este autoritatea publică centrală responsabilă de procesul de prestare a serviciilor publice și de organizarea proceselor operaționale în cadrul administrației publice la toate nivelurile. Astfel, în afară de interesul său în calitate de APC, Cancelaria de Stat va avea acces prin intermediul tablourilor de bord automate la informații sintetizate și agregate privind eficiența și calitatea serviciilor publice și a proceselor administrative. Deși implicarea acestei autorități pe parcursul implementării platformei e-Democrație va fi redusă, ea va juca un rol important la implementarea și adoptarea serviciilor de democrație electronică.

Autoritățile publice locale

În ceea ce privește platforma e-Democrație, autoritățile publice locale vor acționa în calitate de prestatori de servicii pentru serviciile pe care le oferă comunităților locale și vor beneficia de sistem ca și APC.

Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării

În afară de interesul său în calitate de APC, Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării este interesat de crearea unor instrumente digitale comode pentru cetățeni și pentru comunitatea de afaceri. Deși implicarea acestuia în dezvoltarea platformei e-Democrație este redusă, acesta va juca un rol important în instituționalizarea și promovarea serviciilor platformei.

Agencia de Guvernare Electronică (AGE)

AGE este o instituție publică subordonată direct Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării, care are drept scop îmbunătățirea guvernării prin utilizarea activă a tehnologiilor informaționale. AGE este principalul actor interesat de dezvoltarea platformei și unul dintre principalii actori în procesul de implementare și promovare a serviciilor de democrație electronică.

Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică (STISC)

STISC este furnizorul de infrastructură IT pentru autoritățile publice care utilizează cloud-ul guvernamental. Conform cadrului normativ în vigoare, STISC este autoritatea responsabilă de administrarea de sistem a platformei și serviciilor digitale centralizate, ceea ce înseamnă că STISC va administra platforma e-Democrație asigurând disponibilitatea acesteia.

STISC este unica autoritate de certificare în cadrul infrastructurii PKI naționale. Deși furnizarea de certificate digitale calificate persoanelor fizice și juridice și dotarea acestora cu module criptografice pentru semnătură digitală nu face parte din intervențiile acestui proiect, adoptarea identității digitale și utilizarea acesteia în scenarii de democrație electronică are un impact direct asupra performanței și adoptării sistemului în general.

Partenerii de dezvoltare

Partenerii de dezvoltare ai RM sunt foarte interesați în implementarea platformei e-Democrație, care va servi drept mecanism centralizat de colectare obiectivă a datelor privind utilizarea și calitatea serviciilor.

În acest context, Banca Mondială implementează proiectul „Modernizarea Serviciilor Guvernamentale” (MGSP), ale cărui obiective sunt îmbunătățirea calității și accesibilității serviciilor publice. În cadrul acestui proiect, mecanismul de evaluare a percepției generale despre serviciile supuse procesului de reinginerie se face prin intermediul unor sondaje direcționate în rândul utilizatorilor reali ai unor operațiuni reale în cadrul procesului de prestare a serviciilor.

O mare parte din partenerii de dezvoltare lucrează cu autoritățile publice locale, ajutându-le să-și digitalizeze serviciile locale oferite comunităților. Așadar, în astfel de proiecte un mecanism de colectare a feedback-ului utilizatorilor serviciilor este foarte necesar.

6. Livrabile

În procesul de realizare a acestui proiect, Consultantul va prezenta următoarele livrabile:

1. *Platforma e-Democrație* dezvoltată și implementată în conformitate cu cerințele stabilite de Client în cadrul acestui proiect. Consultantul va livra un cod sursă complet, coerent (compilabil) și documentat (inclusiv instrumente și biblioteci terțe, licențe, dacă este cazul, și scripturi de automatizare) pentru platforma dezvoltată.
2. *Documentația tehnică și pentru utilizatorii finali* elaborată în conformitate cu cerințele de documentare ale Beneficiarului.
3. *Activități de instruire* realizate și materiale de instruire elaborate în conformitate cu cerințele Beneficiarului.

7. Termenul de realizare

Dezvoltarea sistemului conform prezentului caiet de sarcini, urmează a fi realizată până la 15 Decembrie 2024. Pentru mai multe detalii cu privire la mentenanță, a se vedea secțiunea privind cerințele față de Servicii. În cazul în care Proprietarul produsului va identifica necesitatea unor noi funcționalități în perioada de mentenanță, acestea vor putea fi implementate în iterații adiționale (sprint-uri) în limita bugetului disponibil.

7.1. Perioada de garanție

Perioada de garanție pentru soluția dezvoltată va fi de 6 luni. Pentru mai multe detalii, a se vedea secțiunea „Cerințe non-funcționale” din prezentul document.

8. Guvernanța proiectului

8.1 Prevederi generale

Compania de consultanță IT (Consultant) contractată pentru a dezvolta soluția software e-Democrație va demonstra deținerea experienței în proiectarea, dezvoltarea și implementarea proiectelor de complexitate similară, precum și capacitatea și abilitatea de a asigura mentenanța și suportul tehnic continuu în conformitate cu cerințele funcționale și non-funcționale enumerate în acest document. Mai exact, echipa de dezvoltare va fi responsabilă pentru proiectarea, dezvoltarea, configurarea și implementarea platformei e-Democrație, conform specificațiilor stabilite iterativ de către Beneficiar.

Complexitatea relativă a platformei e-Democrație face necesară o abordare iterativă în procesul de dezvoltare a acesteia pentru a asigura finalizarea proiectului la timp și în conformitate cu așteptările beneficiarului. La elaborarea planului de implementare a proiectului, echipa Consultantului va lua în considerare următoarele cerințe organizaționale:

- Sistemul va fi dezvoltat în baza unei metodologii de dezvoltare iterativă;
- Fiecare plan de lansare va fi elaborat de către Consultant prin selectarea caracteristicilor cu prioritate maximă din backlogul produsului deținut de Beneficiar. Planul de lansare urmează să fie aprobat de către Beneficiar înainte de a începe iterația;
- Fiecare iterație va avea ca rezultat un increment funcțional (versiune) al platformei e-Democrație în mediul pre-producție;
- Fiecare iterație va finaliza cu o demonstrație a incrementului funcțional livrat pentru Beneficiar.

8.2 Aranjamente instituționale

Beneficiarul este responsabil de toate aspectele administrative și procedurale, de managementul contractului și financiar, inclusiv de acceptarea și plata pentru livrabile/rapoartele prevăzute în Contract, îndeplinirea responsabilităților generale prevăzute în proiect și coordonarea eficientă cu factorii interesați. Proprietarul produsului desemnat de Beneficiar va coordona și va decide în privința tuturor aspectelor ce țin de elementele tehnice ale Contractului. Proprietarul produsului va emite o notificare administrativă privind data începerii implementării contractului și alte sarcini administrative.

Beneficiarul va asigura următoarele:

- resurse informatice pentru mediile de testare și producție;
- repozițoriu de coduri, sistem de monitorizare a deficiențelor, mediu CI/CD, sistem de gestionare a sarcinilor prin abonamentul Clientului în Azure DevOps. Consultantul nu va include abonamentul Azure DevOps în oferta sa financiară;

- Spații pentru desfășurarea activităților de instruire.

Consultantul va asigura condiții de lucru adecvate (spațiu de lucru/ birouri pentru experți, echipamente de birou, calculatoare, mijloace de comunicare etc.) și servicii adecvate pentru personalul Consultantului pe toată durata de implementare a proiectului.

Consultantul va fi responsabil de managementul zilnic al echipei de proiect și disponibilitatea resurselor necesare.

Consultantul va organiza ședința de inițiere în incinta sa și Backlogul inițial al sistemului e-Democrație. Toți experții cheie ai Consultantului, prevăzuți în secțiunea privind cerințele de calificare, trebuie să participe la ședința inițială și Backlogul inițial al sistemului e-Democrație. Costurile ce țin de prezența Beneficiarului la ședința inițială vor fi acoperite de Beneficiar și nu vor fi incluse în oferta financiară a Consultantului.

Consultantul va întreprinde vizite la Beneficiar pentru a realiza instruirea utilizatorilor finali. În cazul identificării unor deficiențe în livrabile sau/și întârzieri din motive neimputabile Beneficiarului care ar putea afecta rezultatul proiectului, Consultantul poate fi solicitat să se prezinte la Beneficiar în vederea soluționării problemelor apărute.

Limba de comunicare va fi româna sau engleza. Consultantul va lucra sub supravegherea Proprietarului produsului desemnat.

8.3 Cerințe de raportare

Pe parcursul implementării proiectului vor fi prezentate următoarele rapoarte:

1. Raportul Sprint, inclusiv note de lansare, detalierea și durata sarcinilor realizate în timpul sprintului, durata, aspectele și problemele nerezolvate, acțiunile propuse pentru a fi întreprinse;
2. Următorul Sprint Backlog, inclusiv detalierea și durata estimată a sarcinilor propuse pentru următorul sprint, resursele de care Consultantul are nevoie de la Beneficiar și/sau acțiunile care urmează a fi întreprinse de Beneficiar;
3. Rapoarte privind instruirile realizate, prezentate după fiecare sesiune de instruire, inclusiv:
 - a. Lista participanților;
 - b. Agenda sesiunii de instruire;
 - c. Materialele de instruire (prezentări, lucrări de laborator etc.);
 - d. Rezultatele evaluării participanților la instruire.

8.4 Dezvoltare iterativă

După cum s-a menționat în secțiunea de mai sus, spre deosebire de modelul cascadă de dezvoltare software, această soluție va fi dezvoltată în iterații sau *sprinturi*, fiecare sprint finalizând cu un increment funcțional. Proprietarul produsului desemnat de către Beneficiar va decide cu privire la gradul de pregătire a soluției pentru a îndeplini cerințele pentru un produs minim viabil (MVP) și pentru a fi lansată în producție. Cu alte cuvinte, implementarea diferitelor funcționalități va avea loc în etape, ceea ce înseamnă că în timp ce unele module vor fi deja în producție, altele vor fi în curs de dezvoltare. Funcționalitățile prioritare incluse într-un sprint vor fi stabilite de către Proprietarul produsului. Durata sprintului va fi stabilită de către Beneficiar împreună cu echipa de dezvoltatori.

Soluția va fi dezvoltată în baza principiilor agile astfel încât să permit efectuarea modificărilor și să permită flexibilitate în implementare. Beneficiarul va întocmi o listă consolidată a cerințelor generice față de soluție – *Backlog-ul produsului*, care va conține cerințele operaționale și tehnice.

Elementele din backlogul produsului vor fi ordonate de Beneficiar după prioritate. Beneficiarul are libertatea de a revizui backlog-ul produsului prin adăugarea de elemente noi, eliminarea elementelor și reordonarea lor după cum consideră de cuviință. La începutul fiecărui sprint, vor fi selectate cele mai importante N elemente care se încadrează într-un sprint, și incluse în sprint backlog. Elementele din sprint backlog vor fi ulterior detaliate și prezentate dezvoltatorilor. Sprint backlog-ul nu va fi modificat pe durata sprint-ului.

8.5 Produsul de lucru după fiecare iterație

Fiecare sprint va finaliza cu un produs de lucru care va fi prezentat Beneficiarului pentru acceptare în ultima zi (ultimele zile) a sprintului. Produsul de lucru trebuie să îndeplinească toate criteriile convenite – Definiția stării „Finalizat” (DoD) (de ex. produsul trebuie să fie complet funcțional, testat, însoțit de teste unitare corespunzătoare, documentația corespunzătoare dacă este cazul, codul sursă cu toate comentariile, etc.). Plățile vor fi efectuate la livrarea și acceptarea pachetelor de lucru (unul sau mai multe produse de lucru). În cazul în care livrabilele vor avea deficiențe din motive neimputabile Beneficiarului, echipa de dezvoltatori le va remedia fără a afecta graficul de lucru și fără costuri suplimentare, inclusiv va întreprinde vizite la Beneficiar. La discreția Beneficiarului, produsele de lucru din diferite sprinturi pot fi combinate într-o versiune comună lansată în producție. Orice incidente raportate de către Beneficiar după lansare vor fi rezolvate de către Consultant în conformitate cu Acordurile la nivel de servicii convenite (SLA).

Pentru a asigura livrarea la timp a produselor de lucru de către echipa de dezvoltare, un reprezentant al Beneficiarului – Proprietarul produsului – va fi permanent la dispoziția echipei pentru a răspunde la eventuale întrebări, astfel încât să fie evitată încetinirea ritmului de implementare.

Consultantul va desemna un Scrum Master în cadrul echipei de experți cheie și non-cheie pentru întreaga perioadă de implementare a proiectului. Acesta va fi responsabil de relaționarea zilnică cu Beneficiarul și va asigura coordonarea și ghidarea internă a experților proiectului și coordonarea cu actorii externi. De asemenea, acesta va asigura disponibilitatea experților necesari în conformitate cu planurile de implementare ale proiectului.

8.6 Implicarea Beneficiarului

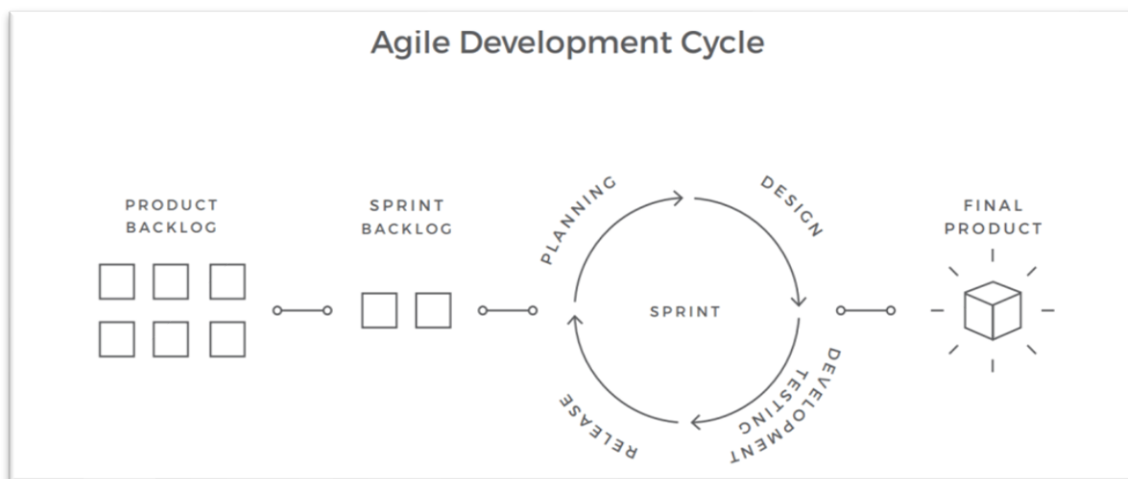
Așa cum a fost menționat mai sus, Beneficiarul va desemna un Proprietar al produsului, care va fi implicat în procesul de dezvoltare a soluției. Proprietarul produsului va avea trei responsabilități principale:

- 1 Va menține backlog-ul produsului – Proprietarul produsului va menține backlog-ul produsului la zi, astfel încât acesta să reflecte funcționalitățile prioritare dorite;
- 2 Va răspunde la întrebările din partea dezvoltatorilor – Proprietarul produsului va fi permanent disponibil pentru echipa de dezvoltatori pentru a le răspunde la eventuale întrebări de clarificare pentru a evita comunicarea complexă și formală în cadrul proiectului. Acest lucru este esențial pentru a asigura disponibilitatea tuturor informațiilor de care echipa de dezvoltatori va avea nevoie pentru a livra la timp produsul de lucru la finalul fiecărui sprint;
- 3 Va accepta pachetele de lucru – pachetele de lucru vor fi prezentate Proprietarului produsului pentru acceptare la finalul fiecărui sprint. Proprietarul produsului va accepta pachetul de lucru sau va informa Consultantul despre oricare deficiențe identificate pe parcursul următorului sprint.

Deși nu este strict necesar, *Proprietarul produsului* poate participa la ședințele scurte ale echipei de dezvoltatori pentru a se informa despre progresele și eventualele blocajele în vederea întreprinderii măsurilor necesare pentru eliminarea acestora în timp util.

De asemenea, Proprietarul produsului va lua decizia privind lansarea MVP și a oricăror alte produse, în conformitate cu planul de lansare.

La rândul său, în conformitate cu metodologia Agile de management de proiect, Beneficiarul va elabora Declarația de viziune a produsului și Foaia de parcurs a produsului pentru a urmări progresul și pentru a asigura dezvoltarea corespunzătoare a acestuia.



Reprezentarea orientativă a ciclului/procesului de dezvoltare Agile

8.7 Calificările necesare

8.7.1 Calificările Consultantului

Consultantul va prezenta documente justificative (inclusiv informații despre contractele executate și informații de contact ale clienților de la care pot fi luate referințe sau pe care Clientul îi poate vizita, dacă va fi necesar, pentru a se familiariza cu sistemele dezvoltate de Consultant) care să demonstreze că acesta îndeplinește următoarele cerințe:

2. Activează cel puțin trei (3) ani, principala activitate fiind dezvoltarea de sisteme informaționale;
3. Experiență de implementare a proiectelor de anvergură și complexitate similară de dezvoltare a aplicațiilor web demonstrată de cel puțin două (2) contracte finalizate în ultimii trei (3) ani. Pentru proiectele în curs de desfășurare, vor fi prezentate copii ale documentelor de acceptare a întregii soluții software;
4. Experiența de dezvoltare software cu aplicarea principiilor Agile (așa cum este descris în secțiunea despre domeniul de intervenție și abordarea în procesul de dezvoltare din Termenii de referință) va fi un avantaj. Aceasta va fi demonstrată prin prezentarea metodologiei de realizare a proiectului, care va descrie rolul clientului;
5. Experiența demonstrată de utilizare a stivei tehnologice solicitate va fi un avantaj.

8.7.2 Calificările echipei de implementare

Echipa Consultantului va fi formată din următorii experți cheie:

- Expertul cheie 1. Dezvoltator software senior, șef de echipă;
- Expertul cheie 2, 3 Dezvoltator(i) software;
- Expertul cheie 4. Software Tester.

Fiecare expert cheie trebuie să îndeplinească cel puțin una dintre următoarele cerințe:

- Experiență dovedită în proiectarea și dezvoltarea interfețelor web folosind cadre responsive;
- Experiență dovedită în proiectarea, dezvoltarea și optimizarea bazelor de date;
- Experiență în integrarea sistemelor, proiectarea și dezvoltarea de API-uri utilizând SOAP/REST;
- Experiență de testare unitară;
- Experiență de lucru cu DevOps;
- Experiență în analiza sistemelor.

În ansamblu, echipa de experți cheie propusă de Consultant trebuie să îndeplinească toate cerințele menționate mai sus.

Pentru experții cheie propuși de Consultant, vor fi prezentate CV-urile acestora, care vor demonstra deținerea calificărilor minime necesare prezentate mai jos:

Expertul cheie 1. *Dezvoltator software senior, șef de echipă:*

Dezvoltatorul software senior va asigura îndeplinirea tuturor obligațiilor de raportare în timp util și calitativ.

- Licență în informatică sau într-un alt domeniu relevant;
- Cel puțin 5 ani de experiență în dezvoltare software;
- A participat în cel puțin 2 proiecte de dezvoltare software cu aplicarea metodologiei agile în ultimii 3 ani;
- Cel puțin 3 ani de experiență în dezvoltare software cu utilizarea C#, Entity Framework, ASP.NET Core și MS SQL Server;
- Experiența de lucru cu cadrul web Blazor va fi un avantaj;
- Certificările în orice tip de tehnologie din stiva tehnologică FOD vor constitui un avantaj;
- Cunoașterea limbii române și engleză la nivel de comunicare.

Expertul cheie 2, 3. *Dezvoltator(i) software:*

- Licență în informatică sau într-un alt domeniu relevant;
- Cel puțin 3 ani de experiență în dezvoltare software;
- A participat în cel puțin 1 proiect de dezvoltare software cu aplicarea metodologiei agile în ultimii 3 ani;
- Cel puțin 2 ani de experiență în dezvoltare software cu utilizarea C#, Entity Framework, ASP.NET Core și MS SQL Server;
- Experiența de lucru cu cadrul web Blazor va fi un avantaj;
- Certificările în orice tip de tehnologie din stiva tehnologică FOD vor constitui un avantaj;
- Cunoașterea limbii române și engleză la nivel de comunicare.

Key Expert 4. *Software Tester:*

- Licență în informatică sau într-un alt domeniu relevant;
- Cel puțin 3 ani de experiență în testare software în proiecte de complexitate similară;
- Experiență dovedită de analiză și proiectare a testării software;
- Experiență dovedită în testare automată;
- Experiență dovedită de lucru cu teste de performanță (de încărcare și de stres);
- Experiență dovedită de lucru cu teste de securitate;
- Certificarea în testare sau orice altă tehnologie din stiva tehnologică solicitată va fi un avantaj;

- Cunoașterea limbii române și engleză la nivel de comunicare.

9. Modelul de cerințe

Modelul de cerințe cuprinde o descriere indicativă a ceea ce ar trebui să poată face platforma și cum ar trebui să funcționeze. Acesta contribuie la asigurarea unei înțelegeri clare de către toți actorii a funcționalităților dorite și servește ca punct de referință pe tot parcursul procesului de dezvoltare a soluției.

Pentru a asigura trasabilitatea cerințelor, documentul urmează convenții de denumire pentru a identifica și urmări toate specificațiile tehnice stabilite pentru dezvoltarea și implementarea Sistemului.

Ținând cont de faptul că pe parcursul dezvoltării platformei e-Democrație vor fi întocmite mai multe documente, cititorul poate parcurge cu ușurință lista specificațiilor folosind numerele de referință oferite.

Fiecare număr de referință este precedat de o abreviere formată din câteva litere, care indică categoria cerinței. Prefixul este urmat de un număr secvențial care corespunde unei anumite etape a procesului operațional. De exemplu, FRQ007 și FRQ008 sunt numere de referință pentru două cerințe funcționale. NFRQ este referința pentru cerința non-funcțională.

În această convenție de denumire, literele în prefix reprezintă următoarele:

- *FRQ* – Cerință funcțională;
- *NFRQ* – Cerință non-funcțională.

2.

Funcționalitățile descrise sunt însoțite de diagrame de cazuri de utilizare, care detaliază cerințele și prezintă contextul operațional în care va fi utilizată funcționalitatea Sistemului. Consultantul selectat va elabora și prezenta proiectul detaliat și descrierea funcționalităților.

9.1 Cerințe funcționale

În această secțiune sunt prezentate cerințele funcționale ale platformei e-Democrație sub forma unor user story-uri simplificate.

Această secțiune are trei sub-secțiuni distincte, câte una pentru fiecare serviciu – e-Petiții, e-Feedback și e-Sondaje. Fiecare sub-secțiune începe cu modelul actorului, care descrie rolurile utilizatorilor în contextul unui anumit serviciu de democrație electronică.

De asemenea, fiecare sub-secțiune conține o descriere a principalelor entități și relații între acestea, și anume modelul de analiză.

9.1.1. Serviciul e-Petiții

Serviciul e-Petiții permite cetățenilor și mediului de afaceri să adreseze autorităților publice diverse solicitări individuale sau colective. În conformitate cu legislația națională, prin petiție se înțelege orice cerere semnată de emitere a unui act administrativ, o reclamație sau o propunere. Petiția este direcționată de sistem către autoritatea competentă. Autoritatea căreia i-a fost direcționată petiția trebuie să o examineze și să revină către autorul petiției cu o decizie referitor la aceasta.

Principalii actori ai serviciului e-Petiții sunt:

- *Autorul petiției* – persoană fizică sau juridică care înregistrează petiția în sistem;
- *Petiționar* – persoană fizică sau juridică care semnează sau a semnat petiția înregistrată. În cazul petițiilor individuale, semnatarul și Autorul sunt aceeași persoană;

Cerință	Explicație
FRQ008	În calitate de Petiționar, doresc să pot semna petiția prin MSign, astfel încât să pot selecta modalitatea de semnare din mai multe opțiuni.
FRQ009	În calitate de Autor, doresc sistemul să-mi sugereze autoritatea competentă să examineze petiția mea.
FRQ0010	În calitate de Autor, doresc să fiu anunțat dacă subiectul petiției nu ține de domeniul de competență a Executorului selectat , astfel încât să pot selecta un alt Executor.
FRQ0011	În calitate de Autor, doresc să văd o listă sortabilă și filtrabilă a tuturor petițiilor pe care le-am creat pe platforma e-Democrație și în spațiul meu virtual (cabinetul personal), astfel încât să pot găsi petițiile pe care le-am trimis anterior.
FRQ0012	În calitate de Petiționar, doresc să pot găsi o petiție cu ajutorul identificatorului acesteia , astfel încât să pot urmări și verifica statutul acesteia.
FRQ0013	În calitate de Petiționar, doresc să văd toate detaliile petiției selectate , inclusiv răspunsul la aceasta.
FRQ0014	În calitate de Petiționar, doresc să văd informația despre termenul de examinare a petițiilor prevăzut de lege .
FRQ0015	În calitate de Petiționar al unei petiții colective, doresc să pot invita alte persoane să se alăture și să semneze petiția colectivă .
FRQ0016	În calitate de Petiționar, doresc să văd o listă sortabilă și filtrabilă a tuturor petițiilor pe care le-am semnat pe platforma e-Democrație și în spațiul meu virtual (cabinetul personal), astfel încât să pot găsi petițiile semnate anterior și să vizualizez statutul acestora.
FRQ0017	În calitate de Petiționar, doresc să pot găsi o petiție colectivă și să-i vizualizez detaliile pe platforma e-Democrație, pentru este posibil să vreau să o semnez și eu.
FRQ0018	În calitate de Petiționar, doresc să pot selecta și șterge petiția (petițiile) din lista mea, pentru a nu păstra petițiile care nu mă mai interesează. În mod logic, petiția va fi ștearsă din sistem exclusiv pentru mine, în timp ce orice alt actor o poate accesa în continuare în baza drepturilor sale în sistem.
FRQ0019	În calitate de Petiționar, doresc să pot retrage o petiție neprocesată , pentru a nu fi examinată de Executor, deoarece nu mai doresc să o depun.
FRQ0020	În calitate de Executor, doresc să văd o listă sortabilă și filtrabilă a petițiilor transmise în adresa mea prin platforma e-Democrație, precum și în spațiul virtual.
FRQ0021	În calitate de Executor, doresc să văd detaliile petiției necesare pentru examinarea ei.
FRQ0022	În calitate de Executor, doresc să pot găsi o petiție cu ajutorul identificatorului acesteia pentru a-i putea vedea detaliile.
FRQ0023	În calitate de Executor, doresc să pot găsi petiția al cărei autor este o persoană fizică sau juridică prin introducerea identificatorului acesteia.
FRQ0024	În calitate de Executor, doresc să pot reacționa la o petiție prin crearea unui răspuns la aceasta .
FRQ0025	În calitate de Executor, doresc să pot atașa documente suplimentare la răspunsul meu pentru a transmite un răspuns complet prin încărcarea acestora pe platformă.
FRQ0026	În calitate de Executor, doresc să pot semna răspunsul la petiție prin MSign.
FRQ0027	În calitate de Executor, doresc să pot prelungi termenul de examinare a petiției în cazul petițiilor complexe în conformitate cu prevederile legale.

Cerință	Explicație
FRQ0028	În calitate de Executor, doresc să primesc notificare când o petiție ajunge în căsuța poștală de petiții , pentru a putea reacționa mai rapid la ea.
FRQ0029	În calitate de Executor, doresc să pot înregistra în sistem petițiile depuse pe suport de hârtie , astfel încât toate petițiile recepționate de instituție să fie gestionate cu ajutorul serviciului e-Petiții a platformei e-Democrație.
FRQ0030	În calitate de Executor, doresc să văd rapoarte exportabile despre petiții după cum urmează: <ul style="list-style-type: none"> - Numărul petițiilor pe lună și tipul petițiilor; - Numărul petițiilor pe an și tipul petițiilor; - Numărul petițiilor examinarea cărora a depășit termenul de examinare prevăzut de legislație; - Numărul petițiilor nesoluționate pe tipul petițiilor pe lună.
FRQ0031	În calitate de Petiționar, doresc să primesc notificări când Executorul a răspuns la petiție , astfel încât să pot vedea răspunsul cu prima ocazie.
FRQ0032	În calitate de Supraveghetor, doresc să văd rapoarte exportabile despre petiții pe toate autoritățile și pe fiecare autoritate în parte după cum urmează: <ul style="list-style-type: none"> - Numărul petițiilor pe lună și tip de petiții; - Numărul petițiilor pe an și tip de petiții; - Numărul petițiilor examinarea cărora a depășit termenul de examinare prevăzut de legislație; - Numărul petițiilor nesoluționate pe tip de petiții și pe lună; - Distribuția petițiilor pe tip de petiții, instituții; - Top 10 autorități cu cele mai bune performanțe la examinarea petițiilor; - Top 10 autorități cu cele mai reduse performanțe la examinarea petițiilor.
FRQ0033	În calitate de Administrator, doresc ca sistemul să genereze și să publice rapoarte depersonalizate privind activitatea de examinare a petițiilor, inclusiv: <ul style="list-style-type: none"> - Numărul petițiilor examinate azi, în săptămâna curentă, luna curentă, anul curent, pe întreaga durată a serviciului; - Distribuția petițiilor pe tip, pe instituții; - Top 10 autorități cu cele mai bune performanțe la examinarea petițiilor; - Top 10 autorități cu cele mai reduse performanțe la examinarea petițiilor.
FRQ0034	În calitate de Administrator, doresc ca sistemul să genereze setul de date exportabile cu date brute depersonalizate privind petițiile, astfel încât să le pot publica pe PGD.
FRQ0035	În calitate de Administrator, doresc să pot modifica lista Executorilor , astfel încât să pot cu ușurință adăuga autorități noi sau exclude autoritățile care nu mai sunt relevante.
FRQ0036	În calitate de Administrator, la excluderea unei autorități din lista Executorilor, doresc să păstrez toate datele despre aceasta , pentru a asigura consecvența istoricului.
FRQ0037	În calitate de Administrator, doresc să pot gestiona lista modelelor de petiții , care să le fie utile autorilor la crearea petițiilor.

Cerință	Explicație
FRQ0038	În calitate de Administrator, doresc să pot indica sistemului o resursă accesibilă care conține descrierea autorităților publice , pentru a ajuta motorul AI la sugerarea Executorului.
FRQ0039	În calitate de Administrator, doresc să pot seta valoarea de prag pentru petițiile colective , astfel încât, în cazul în care numărul de semnatori este egal sau mai mare decât valoarea de prag, despre această petiție să fie notificată automat o autoritate responsabilă de elaborarea politicilor (de regulă, Parlamentul).
FRQ0040	În calitate de Administrator, doresc să pot seta adresa de email a autorității competente de elaborarea politicilor (de regulă, Parlamentul), responsabilă de înregistrarea inițiativelor civice, astfel încât petițiile colective semnate de un număr egal sau mai mare decât valoarea de prag să fie automat direcționate către acea instituție.
FRQ0041	În calitate de Petiționar, doresc să pot vedea lista întrebărilor frecvente (FAQ) și răspunsurile la acestea într-o secțiune dedicată acestora, astfel încât să nu adresez aceleași întrebări către suport clienți.
FRQ0042	În calitate de Administrator, doresc să pot gestiona lista întrebărilor frecvente , astfel încât să evit adresarea acelorași întrebări de către utilizatorii serviciului și să reduc presiunea operațională.
FRQ0043	În calitate de Petiționar, doresc să pot vedea lista noutăților legate de serviciu pe pagina de destinație sau în secțiunea dedicată acesteia, astfel încât să fiu informat despre orice modificări în funcționarea serviciului sau îmbunătățiri ale acestuia.
FRQ0044	În calitate de Administrator, doresc să pot gestiona lista noutăților legate de serviciu, astfel încât utilizatorii serviciului să fie informați despre orice modificări în funcționarea serviciului sau îmbunătățiri ale acestuia.
FRQ0045	În calitate de Administrator, doresc să pot edita și publica Termenii și condițiile pentru serviciul petiții, astfel încât utilizatorii acestuia să aibă o înțelegere clară a modului de funcționare a serviciului, în special referitor la procesarea datelor cu caracter personal.

9.1.2. Serviciul e-Feedback

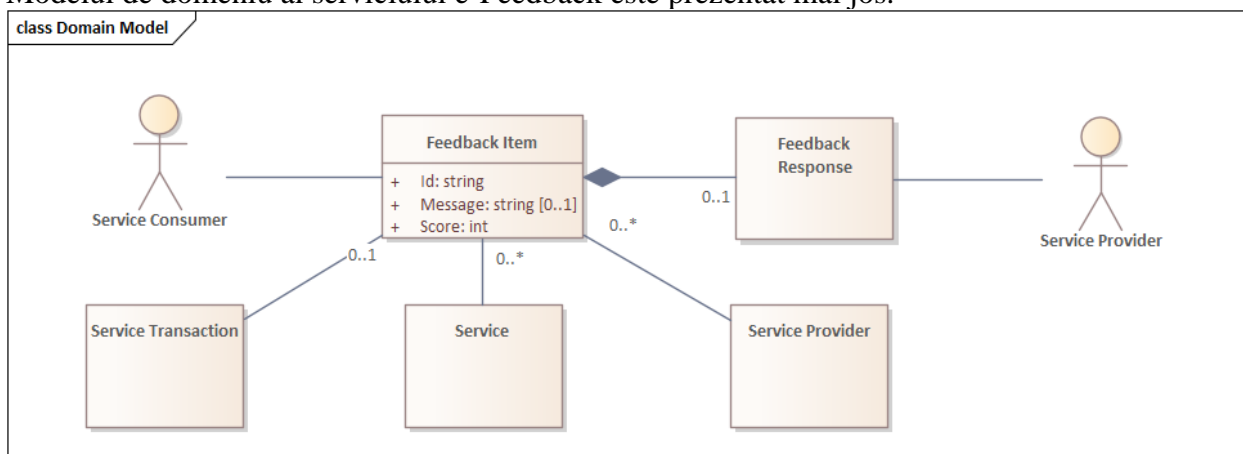
Serviciul e-Feedback permite cetățenilor și mediului de afaceri să se expună privind calitatea diferitor servicii și eficiența prestatorilor de servicii transmițând feedback către autoritățile relevante, care în baza acestui feedback îmbunătățesc serviciile publice.

Principalii actori ai serviciului e-Feedback sunt:

- *Prestatorul de servicii* – organizația care prestează unul sau mai multe servicii;
- *Utilizatorul serviciului* – persoană fizică sau juridică care utilizează sau este eligibilă să utilizeze serviciile;
- *Autoritatea de monitorizare a calității serviciului public* – o autoritate din domeniul public responsabilă de monitorizarea calității serviciilor publice. În RM, această responsabilitate îi revine Cancelariei de Stat¹;
- *Colector de feedback* – un reprezentant al direcției suport clienți a prestatorului de servicii, care solicită feedback despre o operațiune în cadrul unui serviciu prin telefon sau mesaj scurt;
- *Administrator* – reprezentant al organizației care deține platforma e-Democrația.

¹ <https://cancelaria.gov.md/>

Modelul de domeniu al serviciului e-Feedback este prezentat mai jos.



Model de domeniu pentru serviciul e-Feedback

Conform imaginii de mai sus, entitatea principală a serviciului e-Feedback este elementul de feedback, care constă dintr-o evaluare numerică a calității generale a serviciului și un mesaj opțional. Elementul de feedback se poate referi la o tranzacție în cadrul unui serviciu, la un serviciu în general și la un prestator de servicii ca și organizație care prestează unul sau mai multe servicii. Utilizatorii serviciului – cetățeni sau agenți economici, pot lăsa un mesaj de feedback cu privire la o tranzacție în cadrul serviciului, mai multe feedback-uri despre un serviciu și mai multe feedback-uri despre prestatorii de servicii.

Cerință	Explicație
FRQ001	În calitate de Utilizator al serviciului, doresc să pot vedea punctajul mediu cu care a fost evaluată calitatea unui anumit serviciu pe profilul acestuia pe Portalul Serviciilor Publice, astfel încât să pot înțelege care este percepția despre serviciu și să iau o decizie privind utilizarea acestuia. Informația referitoare la punctajul mediu va include: <ul style="list-style-type: none"> - valoarea medie a punctajului sub forma unui număr din două cifre cu o zecimală (de ex. 4.3); - numărul feedback-urilor de la utilizatorii serviciului utilizat la calcularea punctajului mediu (de ex. 12 055); - distribuția punctajului (de ex. 5 – 2 850; 4 – 8 900; 3 – 500; 2 – 300; 1 – 5).
FRQ002	În calitate de Utilizator al serviciului, doresc să pot vedea mesajele de feedback de la alți utilizatori cu referire la un anumit serviciu pe profilul serviciului pe Portalul Serviciilor Publice, astfel încât să înțeleg mai bine particularitățile ce țin de calitatea serviciului.
FRQ003	În calitate de Utilizator al serviciului, doresc să pot vedea punctajul general pentru calitatea serviciului acordat unui anumit Prestator de servicii pe profilul său pe Portalul Serviciilor Publice, astfel încât să pot vedea nivelul de performanță al acestuia.
FRQ004	În calitate de Utilizator al serviciului, doresc să pot lăsa feedback cu privire la o anumită operațiune în cadrul unui serviciu prin accesarea link-ului corespunzător în lista operațiunilor unui serviciu în MCabinet sau recepționat printr-un mesaj de notificare, astfel încât Prestatorul de servicii și alți utilizatori să fie informați despre calitatea serviciului prestat.
FRQ005	În calitate de Utilizator al serviciului, doresc să pot lăsa feedback cu privire la un anumit serviciu prin accesarea link-ului corespunzător în

Cerință	Explicație
	profilul serviciului pe PSP, astfel încât Prestatorul de servicii și alți utilizatori să cunoască percepția mea despre calitatea serviciului.
FRQ006	În calitate de Utilizator al serviciului, doresc să pot lăsa feedback cu privire la un anumit Prestator de servicii prin accesarea linkului corespunzător în profilul Prestatorului de servicii pe PSP, astfel încât Prestatorul de servicii și alți utilizatori să cunoască percepția mea despre acea instituție.
FRQ007	În calitate de Utilizator al serviciului, doresc să pot vedea și eventual accesa linkul către Termenii și condițiile serviciului e-Feedback, astfel încât să mă informez referitor la protecția datelor cu caracter personal în cadrul operațiunilor de prestare a serviciului.
FRQ008	În calitate de Utilizator al serviciului, doresc să pot lăsa feedback prin evaluarea unei operațiuni în cadrul serviciului, a serviciului în general sau a Prestatorului de servicii prin acordarea unui punctaj de la 1 la 5 , astfel încât Prestatorul de servicii să cunoască ce cred eu despre serviciul prestat de către acesta, unde: 1 înseamnă foarte nemulțumit/serviciu oribil; 2 – nemulțumit/serviciu de calitate proastă; 3 – nu este atât de rău, dar există loc pentru mult mai bine/atitudine neutră; 4 – mulțumit/serviciu de calitate bună; 5 – foarte mulțumit/serviciu excelent.
FRQ009	În calitate de Utilizator al serviciului, doresc să pot lăsa un mesaj adițional punctajului acordat, astfel încât Prestatorul serviciului și alți Utilizatori ai serviciului să înțeleagă mai bine de ce sunt mulțumit/nemulțumit de acest serviciu.
FRQ0010	În calitate de Utilizator al serviciului, doresc să pot vedea tot feedback-ul meu cu privire la servicii în Blocul de date Feedback în Mcabinet și în detaliile relevante ale tranzacției.
FRQ0011	În calitate de Utilizator al serviciului, doresc să pot transmite feedback cu referire la un serviciu prin scanarea codului QR personalizat la ghișeul Prestatorului serviciului.
FRQ0012	În calitate de Prestator de servicii, doresc să pot vedea tot feedback-ul recepționat de la Utilizatorii serviciului pe fiecare serviciu, astfel încât să-l pot analiza și îmbunătăți serviciile mele.
FRQ0013	În calitate de Prestator de servicii, doresc să pot vedea informații demografice despre utilizatorii serviciilor , inclusiv vârsta, sexul, regiunea și alte atribute relevante, pentru a analiza mai eficient informația de feedback.
FRQ0014	În calitate de Prestator de servicii, doresc ca feedback-ul sub formă de mesaje să fie procesat automat de un motor de inteligență artificială , astfel încât să pot înțelege punctele slabe și tari ale serviciului meu.
FRQ0015	În calitate de Colector de feedback, doresc să pot vedea detaliile de contact ale Utilizatorilor serviciilor care mi-au fost atribuite, cu unele informații contextuale (data tranzacției, tipul serviciului), astfel încât să îi pot suna și solicita feedback privind acele tranzacții. Pentru a evita situațiile neplăcute, utilizatorii care deja au oferit feedback vor fi excluși din lista utilizatorilor.
FRQ0016	În calitate de Colector de feedback, doresc să pot înregistra în sistem feedback-ul utilizatorilor recepționat la telefon , astfel încât toată informația de feedback să fie stocată și procesată în sistem.
FRQ0017	În calitate de Autoritate de monitorizare a calității serviciilor publice, doresc să pot vedea informații agregate despre percepția utilizatorilor privind

Cerință	Explicație
	serviciile publice sub formă de tablou de bord, astfel încât să pot monitoriza nivelul de satisfacție a utilizatorilor.
FRQ0018	În calitate de Prestator de servicii, doresc să pot vedea rapoarte descărcabile privind percepția utilizatorilor despre serviciile mele, astfel încât să le pot îmbunătăți. Câteva exemple de astfel de rapoarte sunt: <ul style="list-style-type: none"> - Raportul de feedback pe serviciu – numărul tranzacțiilor care au fost evaluate de utilizatorii serviciilor în raport cu numărul total al tranzacțiilor. - Percepția utilizatorilor despre servicii pe grupuri de vârstă; - Percepția utilizatorilor despre servicii în funcție de sexul acestora; - Percepția utilizatorilor despre servicii pe regiuni; - Informații de feedback în funcție de modul de colectare – feedback pro-activ, răspunsuri la solicitările automate de feedback, feedback colectat de Colectorii de feedback.
FRQ0019	În calitate de Administrator, doresc să pot edita și publica Termenii și condițiile serviciului de feedback, astfel încât utilizatorii serviciului să aibă o înțelegere clară a modului de funcționare a serviciului, în special cu privire la procesarea datelor cu caracter personal.
FRQ0020	În calitate de Administrator, doresc ca toate cuvintele necenzurate și jignitoare să fie eliminate sau ascunse automat, astfel încât să se evite jignirea și ofensarea persoanelor care citesc feedback-ul.
FRQ0021	În calitate de Administrator, doresc să pot șterge un mesaj de feedback în scopuri de moderare, păstrând în același timp punctajul pentru feedback, astfel încât pe platformă să nu fie lăsate mesaje ofensatoare.
FRQ0022	În calitate de Administrator, doresc să pot seta adresa de email a autorității competente de elaborare a politicilor (de regulă Parlamentul), responsabilă de înregistrarea inițiativelor civice, astfel încât petițiile colective semnate de un număr egal sau mai mare decât valoarea de prag stabilită să fie direcționate direct către instituția respectivă.
FRQ0023	În calitate de Utilizator al serviciului, doresc să pot vedea lista întrebărilor frecvente (FAQ) și răspunsurile la acestea într-o secțiune dedicată acestora, astfel încât să nu adresez întrebări repetate către suport clienți.
FRQ0024	În calitate de Administrator, pentru a reduce presiunea operațională doresc să pot gestiona lista întrebărilor frecvente cu privire la un serviciu, astfel încât utilizatorii serviciului să nu adreseze aceleași întrebări.
FRQ0025	În calitate de Utilizator al serviciului, doresc să pot vedea lista noutăților cu privire la serviciu pe pagina de destinație sau într-o secțiune dedicată acestora, astfel încât să fiu informat constant despre oricare modificări în funcționarea serviciului sau oricare îmbunătățiri în acesta.
FRQ0026	În calitate de Administrator, doresc să pot gestiona lista noutăților ce țin de serviciu, astfel încât utilizatorii serviciului meu să fie informați în mod constant despre oricare modificări în funcționarea serviciului și oricare îmbunătățiri în acesta.

9.1.3 Serviciul e-Sondaje

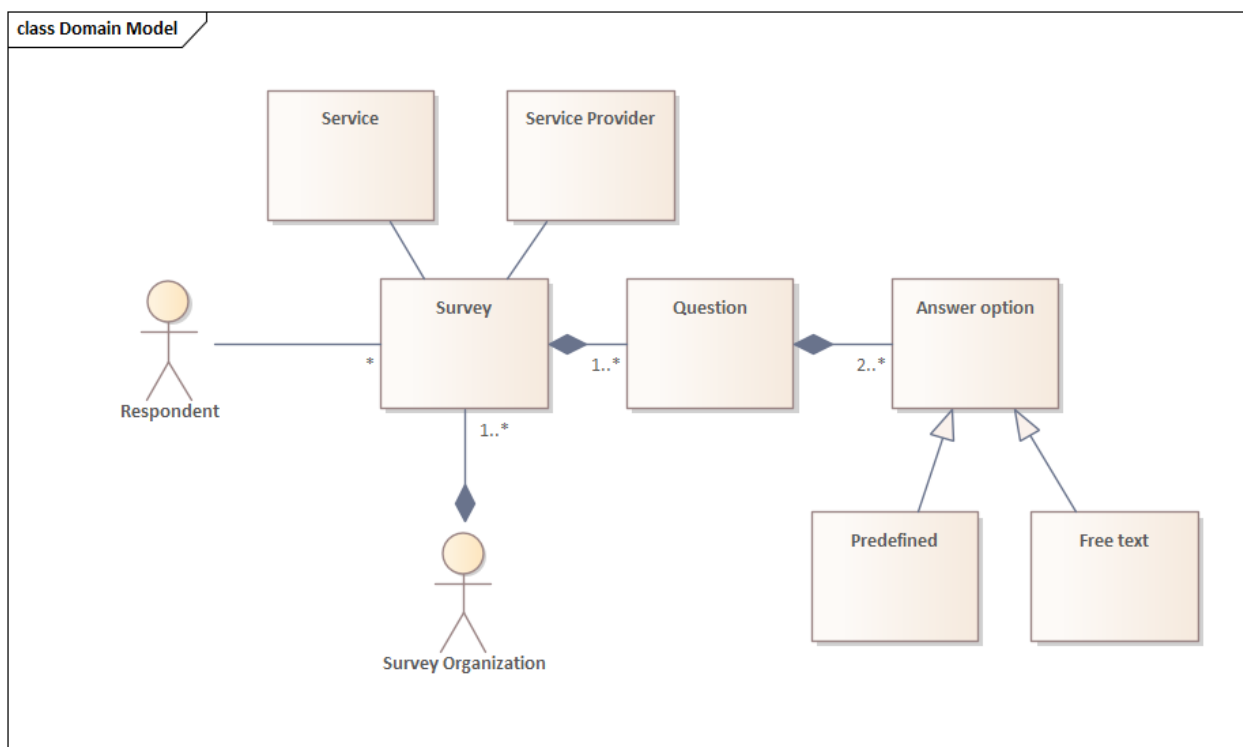
Serviciul e-Sondaje oferă organizațiilor din domeniul public posibilitatea de a realiza sondaje simple pentru a solicita opinia publicului pe diferite aspecte, pentru ca autoritățile publice să poată lua ulterior decizii în conformitate cu așteptările cetățenilor. De regulă, un sondaj conține una sau

mai multe întrebări, fiecare cu o listă de opțiuni. Astfel, o autoritate publică poate consulta cetățenii și mediul de afaceri cu privire la diferite subiecte importante. De exemplu, prioritățile de investiții într-o comunitate la nivel local în condițiile unui buget limitat – infrastructura rutieră, aprovizionarea cu apă, canalizare etc.

Principalii actori ai serviciului e-Sondaje sunt:

- *Respondentul* – persoană fizică sau juridică autenticată care participă la un sondaj;
- *Autorul sondajului* – organizația care lansează sondajul pe platformă și analizează rezultatele acestuia;
- *Administratorul* – reprezentantul organizației care deține platforma e-Democrație.

Modelul de domeniu al serviciului e-Sondaje este prezentat mai jos.



Modelul de domeniu pentru e-Sondaje

În conformitate cu imaginea de mai sus, entitatea principală a serviciului e-Sondaje este Sondajul. Un sondaj constă din una sau mai multe întrebări. Fiecare întrebare are cel puțin două opțiuni de răspuns sau cel puțin o opțiune în cazul în care este vorba de text liber. Una dintre opțiuni poate fi un câmp de text liber, care urmează a fi completat de Respondent. Autorul sondajului poate crea un număr nelimitat de sondaje, iar Respondentul poate răspunde la un număr nelimitat de sondaje. Un sondaj este activ o anumită perioadă de timp în care oamenii pot răspunde. În cazul în care sondajul are scopul de a colecta date pentru a îmbunătăți un anumit serviciu, acesta se poate referi la acel serviciu sau la prestatorul serviciului.

Cerința	Explicație
FRQ001	În calitate de Autor, doresc să pot crea noi sondaje pe platformă, astfel încât să pot consulta cetățenii sau mediul de afaceri în procesul de luare a deciziilor. La crearea sondajului, doresc să indic denumirea sondajului, lista întrebărilor, opțiunile de răspuns pentru fiecare întrebare și mențiunea dacă întrebarea permite răspunsuri multiple sau doar un singur răspuns.

FRQ002	În calitate de Autor, doresc să pot oferi o descriere contextuală a sondajului sub formă de text liber, astfel încât respondenții să înțeleagă mai bine scopul sondajului.
FRQ003	În calitate de Autor, doresc să pot crea sondaj anonim , astfel încât să nu fie colectate date care să permită identificarea respondenților.
FRQ004	În calitate de Autor, doresc să pot cere semnarea rezultatelor sondajului de către respondenți, pentru a asigura autenticitatea rezultatelor sondajului la necesitate.
FRQ005	În calitate de Autor, doresc să pot salva sondajele nefinalizate/ciornele de sondaje , astfel încât să pot reveni la ele mai târziu.
FRQ006	În calitate de Autor, doresc să pot vedea lista ciornelor de sondaje , astfel încât să pot reveni la oricare dintre ele pentru a le definitiva.
FRQ007	În calitate de Autor, doresc să pot indica parametrii limitărilor sondajului , pentru a-l face mai direcționat. Acești parametri includ: <ul style="list-style-type: none"> - Respondenții eligibili – de ex. toate categoriile, doar pensionarii, doar conducătorii auto, doar persoanele fizice, doar instituțiile din sectorul bugetar, doar locuitorii unei localități, doar angajații organizației mele etc.; - Perioada activă – data și ora activării și dezactivării sondajului; - Vizibilitatea rezultatelor – cine va putea vedea rezultatele sondajului: oricine, doar respondenții și organizația, doar organizația; - Afișarea rezultatelor intermediare – mențiune că după ce respondentul va răspunde la întrebări, rezultatele intermediare ale sondajului vor fi afișate pentru respondent.
FRQ008	În calitate de Autor, doresc să pot seta data și ora afișării rezultatelor , astfel încât să planific prezentarea rezultatelor sondajului publicului țintă.
FRQ009	În calitate de Autor, doresc să pot publica ciorna sondajului , astfel încât respondenții să-l acceseze și să-l completeze.
FRQ0010	În calitate de Autor, doresc să pot să mă asigură că fiecare respondent oferă un singur și unic răspuns la un anumit sondaj. În cazul în care sondajul permite răspunsuri repetate, atunci se va lua în considerare doar ultimul răspuns la sondaj.
FRQ0011	În calitate de Autor, doresc să pot închide explicit unul din sondajele mele active , astfel încât să am mai mult control asupra procesului.
FRQ0012	În calitate de Autor, doresc să pot publica explicit rezultatele sondajului pentru publicul țintă, astfel încât să am mai mult control asupra procesului de publicare a rezultatelor.
FRQ0013	În calitate de Autor, doresc să pot modifica vizibilitatea rezultatelor sondajelor mele după publicare , astfel încât să pot să mă asigur că la rezultatele unui anumit sondaj are acces doar grupul țintă relevant.
FRQ0014	În calitate de Respondent, doresc să pot vedea lista sondajelor active relevante ordonate în mod cronologic în MCabinet, astfel încât să pot avea acces la ele și să le pot completa.
FRQ0015	În calitate de Respondent, doresc să pot vedea lista sortabilă și filtrabilă a tuturor sondajelor pe platforma e-Democrație, astfel încât să pot selecta oricare dintre ele pentru mai multe detalii.
FRQ0016	În calitate de Respondent, doresc să pot căuta sondajele care mă interesează pe platforma e-Democrație utilizând cuvinte cheie.
FRQ0017	În calitate de Respondent, doresc să pot accesa sondaje relevante pentru serviciile publice de pe pagina de profil a serviciului din PSP.
FRQ0018	În calitate de Respondent, doresc să pot accesa sondajele active deschise de un prestator de servicii publice din profilul său pe PSP.

FRQ0019	În calitate de Respondent, doresc să pot răspunde la întrebările sondajului , astfel încât Autorul să cunoască opinia mea referitor la subiectul vizat.
FRQ0020	În calitate de Respondent, doresc să pot semna sondajul completat , astfel încât să arăt că răspunsurile sunt autentice.
FRQ0021	În calitate de Respondent, doresc să pot urmări progresul la completarea sondajului, astfel încât să văd la ce etapă sunt cu răspunsul la întrebări.
FRQ0022	În calitate de Respondent, doresc să pot vedea timpul estimat necesar pentru a completa sondajul, astfel încât să pot decide referitor la completarea acestuia în funcție de timpul disponibil.
FRQ0023	În calitate de Autor, doresc să implementez verificări de validare pentru a asigura calitatea și corectitudinea datelor în sondajele completate, cum ar fi verificarea existenței răspunsurilor duplicate, câmpuri obligatorii, formate corespunzătoare de răspuns.
FRQ0024	În calitate de Autor, doresc să pot vedea rezultatele sondajului sub formă de raport , care să conțină rezultatele generale și rezultatele pe diferite grupuri demografice (pe vârstă, sex, regiune), astfel încât să pot înțelege opinia diferitor categorii de persoane.
FRQ0025	În calitate de Autor, doresc să pot descărca rezultatele sondajului sub formă de fișiere CSV și JSON, astfel încât să pot reutiliza aceste date și în afara sistemului.
FRQ0026	În calitate de Autor, doresc să pot crea o ciornă de sondaj în baza unui sondaj existent , astfel încât să pot reutiliza modelul sondajului pentru a crea un sondaj nou.
FRQ0027	În calitate de Respondent, doresc să pot descărca rezultatele sondajului sub formă de fișiere CSV și JSON, astfel încât să pot reutiliza aceste date în afara sistemului.
FRQ0028	În calitate de Administrator, doresc să pot gestiona lista parametrilor de limitare pentru sondaje, astfel încât Autorul să le poate utiliza la crearea altor sondaje.
FRQ0029	În calitate de Respondent, doresc să pot vedea lista întrebărilor frecvente (FAQ) și a răspunsurilor la acestea într-o secțiune creată în acest scop, astfel încât să nu adresez întrebări repetate către suport clienți.
FRQ0030	În calitate de Administrator, pentru a reduce presiunea operațională doresc să pot gestiona lista întrebărilor frecvente referitor la serviciu, astfel încât utilizatorii serviciului să nu-mi adreseze întrebări repetate.
FRQ0031	În calitate de Respondent, doresc să pot vedea lista noutăților ce țin de serviciu pe pagina de destinație a serviciului sau într-o secțiune creată în acest scop, astfel încât să fiu permanent informat despre modificările în funcționarea serviciului sau orice alte îmbunătățiri ale serviciului.
FRQ0032	În calitate de Administrator, doresc să pot gestiona lista noutăților ce țin de serviciu, astfel încât utilizatorii serviciului meu să fie permanent informați despre modificările în funcționarea serviciului sau orice alte îmbunătățiri ale serviciului.
FRQ0033	În calitate de Administrator, doresc să pot edita și publica Termenii și condițiile pentru serviciul sondaje, astfel încât utilizatorii serviciului să aibă o înțelegere clară referitor la funcționarea serviciului, în special în ceea ce privește procesarea datelor cu caracter personal.

9.2 Cerințe non-funcționale

În această secțiune sunt prezentate cerințele non-funcționale ale platformei e-Democrație.

9.2.1 Cerințe de arhitectură

Cerință	Descriere
NFRQ001	<p>Dezvoltare bazată pe FOD</p> <p>Cele trei servicii incluse în platforma e-Democrație vor fi dezvoltate ca trei <i>soluții separate și independente din punct de vedere tehnic</i>, cu utilizarea cadrului FOD și aplicarea conceptelor FOD, cum ar fi separarea front-office de back-office, expunerea API, comunicarea bazată pe mesaje etc., pentru a asigura integrarea conceptuală a noilor servicii dezvoltate cu întregul ecosistem digital și pentru a simplifica integrarea cu serviciile periferice la nivelul platformei. Pentru mai multe informații despre FOD a se vedea Anexa care descrie ecosistemul digital al guvernului.</p>
NFRQ002	<p>Standarde deschise</p> <p>Arhitectura soluției se va baza pe standardele deschise corespunzătoare. Arhitectura soluției nu va utiliza standarde proprietare.</p>
NFRQ003	<p>Arhitectura bazată pe microservicii</p> <p>Soluția va avea o arhitectură bazată pe microservicii.</p>
NFRQ004	<p>Mediu de găzduire</p> <p>Soluția va fi hardware agnostică, iar oferta nu va include niciun hardware. Toate necesitățile informatice necesare vor fi asigurate de AGE, în general, din mediul guvernamental de cloud (MCloud).</p>
NFRQ005	<p>Mediul de execuție</p> <p>Cadrul va rula pe motorul de containere Docker și nu va depinde de vreo anumită instanță a sistemului de operare gazdă. Construcția imaginilor de containere va fi automatizată. (pentru detalii, accesați următorul link: https://docs.docker.com/develop)</p> <p>Rulând într-un mediu bazat pe containere, aplicația va fi elastică, inclusiv la adăugarea/eliminarea instanțelor de containere ale aplicației (peste numărul minim necesar de instanțe pentru disponibilitate ridicată), iar modificarea configurațiilor și a parametrilor soluției nu trebuie să afecteze activitățile în desfășurare, cum ar fi sesiunile active, cereri etc.</p>
NFRQ006	<p>Site-uri multiple</p> <p>Arhitectura soluției va asigura o disponibilitate ridicată, inclusiv în timpul implementării noilor versiuni, și posibilitatea de a rula simultan pe mai multe site-uri.</p>
NFRQ007	<p>Cerințe de compatibilitate cu browser</p> <p>Soluția va fi compatibilă cu cele mai recente două versiuni majore (de care se va ține cont la acceptarea sistemului) ale următoarelor browsere web: Chrome, Safari, FireFox și Edge.</p>
NFRQ008	<p>Model de date detaliat</p> <p>Modelul de date detaliat al soluției va fi descris complet printr-o schemă de date care poate fi citită automat, de exemplu, utilizând un limbaj DDL pentru baze de date relaționale.</p> <p>Consultantul va coordona în prealabil cu Clientul formatul schemei modelului de date detaliat.</p>

9.2.2. Cerințe de integrare

Cerință	Descriere
NFRQ009	Serviciul de autentificare, autorizare și gestionare a utilizatorilor

	Toate funcționalitățile de autentificare, autorizare și gestionare a utilizatorilor vor fi reutilizate din MPass prin integrarea cu acesta în conformitate cu documentația furnizată. Pentru mai multe informații despre MPass a se vedea Anexa care descrie ecosistemul digital al guvernului.
NFRQ0010	Serviciul de jurnalizare Toate funcționalitățile de jurnalizare și evidență a evenimentelor importante vor fi implementate prin integrarea cu MLog în conformitate cu documentația furnizată. Această cerință nu exclude necesitatea ca soluția să înregistreze diverse evenimente legate de sistem în propria infrastructură de jurnalizare. Pentru mai multe informații despre MLog a se vedea Anexa care descrie ecosistemul digital al guvernului.
NFRQ0011	Serviciul de notificare Toate funcționalitățile de notificare vor fi implementate prin integrarea cu MNotify în conformitate cu documentația furnizată. Pentru mai multe informații despre MNotify a se vedea Anexa care descrie ecosistemul digital al guvernului.
NFRQ0012	Serviciul de plată Toate funcționalitățile de plată (dacă este cazul) vor fi implementate prin integrarea cu MPay în conformitate cu documentația furnizată. Pentru mai multe informații despre MPay a se vedea Anexa care descrie ecosistemul digital al guvernului.
NFRQ0013	Serviciul de livrare a documentelor Toate funcționalitățile de livrare a documentelor (dacă este cazul) vor fi implementate prin integrarea cu MDelivery în conformitate cu documentația furnizată. Pentru mai multe informații despre MDelivery a se vedea Anexa care descrie ecosistemul digital al guvernului.
NFRQ0014	Serviciul FAQ Toate funcționalitățile ce țin de FAQ vor fi implementate prin integrarea cu serviciul extern FAQ prin API în conformitate cu documentația furnizată. Pentru mai multe informații despre serviciul FAQ a se vedea Anexa care descrie ecosistemul digital al guvernului.
NFRQ0015	Serviciul Feedback Toate funcționalitățile ce țin de colectarea feedback-ului de la utilizatorii serviciului vor fi implementate prin integrarea cu serviciul e-Feedback (una dintre cele trei componente ale platformei e-Democrație) prin API în conformitate cu documentația furnizată.
NFRQ0016	Serviciul Noutăți Toate funcționalitățile ce țin de managementul noutăților vor fi implementate prin integrarea cu serviciul extern Noutăți prin API în conformitate cu documentația furnizată. Pentru mai multe informații despre serviciul FAQ a se vedea Anexa care descrie ecosistemul digital al guvernului.
NFRQ0017	Portalul Serviciilor Publice PSP va servi drept unul dintre punctele de acces la serviciul e-Feedback prin: <ul style="list-style-type: none"> - furnizarea de linkuri către funcționalitatea ce ține de feedback de pe pagina de detalii a serviciului sau de pe pagina de profil a autorității publice; - afișarea punctajului de evaluare a serviciului pe pagina de detalii a acestuia (de exemplu, 4,5 din 5); - afișarea punctajului de evaluare a prestatorului serviciului pe pagina de profil a acestuia; - afișarea în ordine cronologică a listei de sondaje deschise ce țin de serviciile publice;

	<ul style="list-style-type: none"> - afișarea listei de sondaje active pentru un anumit serviciu public pe pagina de profil a serviciului; - afișarea listei de sondaje active pentru un anumit prestator de servicii publice. <p>Soluția va furniza toate API-urile RESTful necesare pentru această funcționalitate. Soluția trebuie să accepte redirectionări de la Portalul Serviciilor Publice.</p>
NFRQ0018	<p>MCabinet (cabinetul personal, portalul cetățeanului sau al întreprinzătorului)</p> <p>PSP va servi drept unul dintre principalele puncte de acces la serviciile de democrație electronică prin furnizarea de link-uri către funcționalitățile e-petiție, e-feedback sau e-sondaj din modulele de date specifice din MCabinet sau din pagina de detalii ale tranzacției. Soluția va furniza API-uri pentru integrarea cu MCabinet.</p>
NFRQ0019	<p>Sisteme de petiționare terțe</p> <p>Soluția va permite implementarea unei funcționalități de integrare, exportând și utilizând mesaje semnate JSON către și dinspre sisteme de petiționare sau sisteme de gestionare a documentelor terțe. Formatul și protocolul pentru acest schimb de mesaje va fi elaborat în cadrul acestui proiect.</p>
NFRQ0020	<p>Expunerea API-urilor</p> <p>Soluția va expune API-uri RESTful pentru toate funcțiile cheie (de exemplu, GetPetition, GetFeedbackItem, GetFeedbackScore etc.). API-urile vor utiliza mesaje JSON care descriu entitățile serviciilor.</p>

9.2.3. Cerințe de performanță

Cerință	Descriere
NFRQ0021	<p>Procesare asincronă</p> <p>Pentru generarea intrărilor – ieșirilor, ori de câte ori este posibil soluția va utiliza procesarea asincronă.</p>
NFRQ0022	<p>Utilizatori simultani</p> <p>Sarcina și performanța standard a soluției vor fi garantate pentru 100 de utilizatori simultani.</p>
NFRQ0023	<p>Timpul de reacție</p> <p>Timpul de reacție al funcționalităților soluției va fi până la 3 (trei) secunde. Consultantul va enumera excepțiile, dacă este cazul, și le va coordona/agrea cu Clientul la etapa de analiză și proiectare.</p>
NFRQ0024	<p>Indicatori cheie de performanță</p> <p>Cadrul va măsura și va expune indicatorii cheie de performanță. Consultantul va propune lista indicatorilor și îi va coordona/agrea cu Clientul.</p>

9.2.4. Cerințe pentru interfața utilizatorului

Cerință	Descriere
NFRQ0025	<p>Interfață multilingvă</p> <p>Soluția va susține o interfață utilizator multilingvă, prin formate specifice tipului de date (de ex., data, ora, intervale de timp, valuta etc.). Interfața front-end a soluției va fi livrată cel puțin în limba română, rusă și engleză. Back-end-ul va fi cel puțin în limba română. Versiunea implicită pentru utilizatorul final va fi limba română.</p>
NFRQ0026	<p>Accesibilitate interfață utilizator</p>

	Interfața utilizatorului va fi conformă cu cel puțin Nivelul A din Ghidul privind accesibilitatea conținutului web 2.0. https://www.w3.org/TR/WCAG20/
NFRQ0027	Design receptiv / adaptiv Interfața utilizatorului se va adapta automat la diferite rezoluții de afișare. Lățimea minimă a zonei de afișare va fi de 480px.
NFRQ0028	Suport contextual Componentele Interfeței utilizator vor include Sfaturi și Sugestii pentru elementele interfeței utilizator.
NFRQ0029	Suport clienți Toate paginile vor include contactele de asistență.
NFRQ0030	Marcaje Toate interfețele serviciilor trebuie să poată fi marcate, iar Utilizatorul să poată accesa mai târziu paginile marcate.
NFRQ0031	URL prietenoase Cadrul va utiliza URL prietenoase pentru accesarea paginilor serviciilor.

9.2.5. Cerințe de mentenanță

Cerință	Descriere
NFRQ0032	Jurnalizare Soluția va înregistra acțiunile și evenimentele într-o manieră structurată. Jurnalizarea va fi configurabilă și bazată pe un cadru de jurnalizare extensibil (cum ar fi log4net, nlog etc.). Cadrul de jurnalizare va susține, cel puțin, formatul JSON și următoarele ținte: consolă, fișiere de rulare, UDP și HTTP POST.
NFRQ0033	Nivele de jurnalizare și înregistrările jurnalului de evenimente Soluția va diferenția evenimentele și acțiunile pe care le înregistrează după cel puțin următoarele nivele: Critic, Eroare, Avertizare, Info, Depanare. Evenimentele de nivel Critic și Eroare vor fi înregistrate doar pentru erorile nerecuperabile care necesită intervenția umană. Înregistrările din jurnalul evenimentelor vor include cel puțin: <ul style="list-style-type: none"> • tipul evenimentului • timestamp-ul (marca de timp) când evenimentul a avut loc • nivelul evenimentului • componenta cadrului care a generat evenimentul • utilizatorul/agentul utilizatorului, IP care a declanșat evenimentul • identificatorul obiectului informațional afectat • detalii textuale despre evenimentul produs
NFRQ0034	Închidere grațioasă Soluția va implementa închiderea grațioasă și anume închiderea unei instanțe de container a aplicației nu va afecta activitățile în derulare, cum ar fi sesiunile active, cererile, jurnalele evenimentelor etc.
NFRQ0035	Codul sursa Consultantul va livra codul sursă pentru componentele soluției care nu sunt disponibile ca produse comerciale autonome de la părți terțe. Codul sursă va utiliza managerii de pachete pentru dependențele de bibliotecile terțe. Toate soft-urile necesare vor fi incluse în definiția imaginii containerului și bazate pe repozitoriul public de containere.
NFRQ0036	Implementare Consultantul va aplica procedura de implementare și instrumentele necesare. Procedura de implementare va îndeplini toate condițiile înainte

	de inițierea instalării soluției. Implementarea va fi automatizată și va include inițializarea și alimentarea bazei de date.
NFRQ0037	Actualizări de sistem Actualizările de sistem vor fi automatizate, inclusiv scripturile de upgrade/downgrade a bazei de date sau codul. Pentru a permite rularea actualizărilor în mediul de producție, se recomandă operarea unor modificări incrementale în baza de date.
NFRQ0038	

9.2.6. Cerințe de securitate

Cerință	Descriere
NFRQ0039	Arhitectură securizată Cadrul va avea un design securizat și se va conforma cu toate cerințele relevante specificate în HG 201/2017 ² . Consultantul va prezenta documentația de design și dovezile confirmative privind securizarea acestuia. Consultantul va coordona cu Clientul formatul documentației, al documentelor confirmative și lista cerințelor cu care urmează să se conformeze.
NFRQ0040	Principiul privilegiilor minime Componentele cadrului se vor baza pe principiul privilegiilor minime și vor rula în regim de privilegii limitate în cadrul modelului drepturilor sistemului de operare. Documentația va arăta nivelul necesar de privilegiu pentru fiecare componentă a cadrului și raționamentele nivelului de acces propus
NFRQ0041	Datele secrete și adrese Datele secrete (parole, cheile și certificatele private, șirurile de conexiune etc.) și adresele serviciilor externe vor fi delimitate clar în documentația de configurare și ușor modificabile prin scripturi automatizate.
NFRQ0042	Canale de comunicare securizate Toată comunicarea cadrului cu sistemele sau utilizatorii externi va avea loc prin canale de comunicare criptate.
NFRQ0043	Autentificare utilizator/prin parolă Cadrul va utiliza doar MPass în calitate de mecanism de autentificare. Nici o altă formă de autentificare utilizator nu va fi utilizată.
NFRQ0044	Minimizarea stocării datelor cu caracter personal Cadrul va minimiza cantitatea datelor identificabile personal stocate. De exemplu, nu este necesară stocarea numelui și prenumelui, deoarece acestea vor fi furnizate după autentificarea prin MPass. Cadrul va respecta prevederile cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal din HG 1123/2010 ³ . Consultantul va coordona cu Clientul lista cerințelor cu care urmează să se conformeze.
NFRQ0045	Securizare împotriva Top 10 vulnerabilități OWASP Cadrul va include controale de securitate pentru toate componentele sale pentru cel puțin Top 10 vulnerabilități OWASP ⁴ .

² https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=98644&lang=ro

³ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=16012&lang=ro

⁴ <https://owasp.org/www-project-top-ten/>

NFRQ0046	API health-check Cadrul va expune pregătirea și API-ul health-check prin solicitări HTTP GET. Health-checkul va verifica starea a cât mai multor componente ale cadrului posibil. În cazul identificării unei erori, va fi trimis un mesaj de eroare lizibil pentru om.
NFRQ0047	Gestiune roluri Utilizatorii și rolurile acestora vor fi gestionate în MPass. Cadrul va prelua rolurile utilizatorilor din MPass.
NFRQ0048	Expirare sesiune Cadrul va include un mecanism de expirare a sesiunilor care îi va cere utilizatorului să se autentifice din nou după o perioadă de inactivitate. Perioada de inactivitate va fi configurabilă, iar cea implicită va fi de 15 minute.
NFRQ0049	Validare intrări Toate datele de intrare vor fi validate atât de client, cât și de server.
NFRQ0050	Conținutul utilizatorului Conținutul utilizatorului poate fi captat doar în format text. Cadrul va interzice înserarea caracterelor speciale utilizate pentru formatarea și marcarea conținutului web special. Toate caracterele UNICODE vor putea fi inserate/vizualizate de componentele cadrului.
NFRQ0051	Accesare neautorizată În cazul unor încercări de accesare neautorizată, cadrul: <ul style="list-style-type: none"> • va înregistra astfel de încercări, atribuind acestora cel puțin nivelul EROARE; • va transmite utilizatorilor un mesaj de avertizare că accesul nu este autorizat, iar orice abuz va fi investigat.
NFRQ0052	Integritate date Consultantul va asigura integritatea datelor prin oferirea unei soluții adecvate pentru prevenirea activităților interne neautorizate (de ex., ștergerea datelor de autorizare direct din baza de date). O soluție ar putea fi înlănțuirea declarațiilor semnate într-un blockchain.

9.2.7. Cerințe de garanție

Cerință	Descriere
NFRQ0053	Perioada de garanție Perioada de garanție va fi de 6 luni și va începe imediat după punerea în producție finală a soluției.
NFRQ0054	Acțiuni de realizare a garanției În perioada de garanție Consultantul: <ul style="list-style-type: none"> • va elimina toate defectele raportate de Client; • va soluționa toate incidentele raportate de Client în conformitate cu SLA convenite. <p>Notă: Timpul de răspuns și soluționare nu va depăși 60 minute pentru erorile non-critice și 15 min pentru erorile critice. Incidentele vor fi soluționate în termen de 2 zile lucrătoare pentru erorile non-critice și de 4 zile pentru erorile critice. În cazul erorilor critice, la fiecare oră va fi furnizat un raport de progres.</p>

9.2.8. Cerințe față de documentație

Cerință	Descriere
NFRQ0055	<p>Documente destinate utilizatorilor finali</p> <p>Consultantul va elabora și prezenta următoarele documente destinate utilizatorilor finali:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ghid interactiv ajustat la rolul utilizatorului (Solicitant, Solicitant autorizat, Administratorul prestatorului de serviciu, Operatorul prestatorului de serviciu, Administrator); 2. Manualele utilizatorului descărcabile în format PDF pentru Administratorul prestatorului de serviciu, Operatorul prestatorului de serviciu, Administrator etc. <p>Toată documentația destinată utilizatorului final va fi perfectată în limba română.</p>
NFRQ0056	<p>Tutoriale video</p> <p>Consultantul va pregăti tutorial video pentru principalele funcții. Tutorialele vor fi în limba română.</p>
NFRQ0057	<p>Documentația tehnică</p> <p>Consultantul va elabora și prezenta următoarele documente tehnice:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Documentația pentru arhitectura cadrului (inclusiv descrierea modelelor în limbaj UML, cu un nivel suficient de detaliere a arhitecturii cadrului); 2. Strategia testării; 3. Codul sursă compilabil și documentat pentru aplicațiile, componentele și testele unitare dezvoltate în cadrul Proiectului; 4. Manualul de instalare și configurare a cadrului (inclusiv compilarea codului, scripturile de construcție a imaginii containerului, instalarea cadrului, cerințele hardware și software, descrierea și configurarea platformei, procedurile de backup și de recuperare în caz de dezastru). <p>Toată documentația tehnică va fi în limba engleză.</p>
NFRQ0058	<p>Documentația API</p> <p>Consultantul va elabora și prezenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ghidul de integrare API; 2. Exemple de integrare în .NET; 3. Descriere într-un limbaj standard, citibil atât de om, cât și de mașină (de ex. WSDL sau Swagger). <p>Toată documentația API va fi în limba engleză.</p>

9.2.9. Cerințe de instruire

Cerință	Descriere
NFRQ0059	<p>Sesiuni de instruire</p> <p>Consultantul va realiza sesiuni de instruire online cu utilizarea modulelor de e-învățare bazate pe Moodle LMS pentru grupuri țintă, precum Administratorii, Administratorii prestatorilor de servicii, peratorii prestatorilor de servicii.</p>
NFRQ0060	<p>Materiale de instruire</p> <p>Materialele de instruire – curricula, suporturile de curs (manual, tutoriale video, quiz-uri) pentru administratori, prestatori de servicii, managerii portalurilor și utilizatorii finali (persoane fizice și juridice) elaborate pe platforma e-învățare în baza Moodle LMS.</p> <p>Toate materialele/conținutul de instruire vor fi în limba română.</p>

9.2.10. Drepturi de proprietate

Cerință	Descriere
NFRQ0061	<p>Licență software perpetuă Consultantul va oferi Clientului dreptul de a rula și utiliza întreaga soluție cu toate componentele software incluse, fără limitări de timp, spațiu și funcționalități.</p>
NFRQ0062	<p>Dreptul de redistribuire Consultantul va acorda Clientului dreptul de redistribuire a soluției. Deși Clientul nu intenționează să redistribuie soluția pe o scară largă, acesta totuși anticipează că ar putea apărea necesitatea transferului soluției software către o altă agenție de stat, de exemplu în cazul unei eventuale reorganizări. De asemenea, s-ar putea ca Clientul să decidă să re-amplaseze întreaga platformă e-Guvern.</p>
NFRQ0063	<p>Drepturi depline asupra datelor Clientul păstrează drepturile depline asupra datelor create cu ajutorul acestei soluții.</p>
NFRQ0064	<p>Formatul open data Soluția va păstra datele în format deschis sau va implementa mecanisme de extragere a datelor în format deschis, astfel permițând transferul/migrarea datelor într-un alt sistem.</p>

10. Anexe

Anexa 1. Cadrul legislativ relevant

Actele normative relevante pentru platforma e-Democrație:

- Codul administrative al RM (Legea nr. 116 din 19-07-2018)⁵;
- Legea nr. 234/2021 cu privire la serviciile publice⁶;
- Legea nr. 124/2022 privind identificarea electronică și serviciile de încredere⁷;
- Legea nr. 1069/2000 cu privire la informatică⁸;
- Legea nr. 467/2003 cu privire la informatizare și resursele informaționale de stat⁹;
- Legea nr. 982/2000 privind accesul la informație¹⁰;
- Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal¹¹;
- Legea nr. 142/2018 cu privire la schimbul de date și interoperabilitate¹²;
- HG nr.717/2014 privind platforma de dezvoltare a serviciilor electronice¹³;
- HG nr.330/2012 cu privire la crearea și administrarea portalului guvernamental unic al serviciilor publice¹⁴;
- HG nr.413/2020 pentru aprobarea Regulamentului privind utilizarea, administrarea și dezvoltarea Portalului guvernamental al cetățeanului¹⁵;
- HG nr.412/2020 pentru aprobarea Regulamentului privind utilizarea, administrarea și dezvoltarea Portalului guvernamental al antreprenorului¹⁶;
- HG nr.1090/2013 privind serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass)¹⁷;
- HG nr.405/2014 privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură electronică (MSign)¹⁸;
- HG nr.376/2020 pentru aprobarea Conceptului serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify) și a Regulamentului privind modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify)¹⁹;
- HG nr.211/2014 privind platforma de interoperabilitate (MConnect)²⁰;
- HG nr.708/2014 privind serviciul electronic guvernamental de jurnalizare (MLog)²¹;
- HG nr.128/2014 privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud)²²;
- HG nr.701/2014 cu privire la aprobarea Metodologiei publicării datelor guvernamentale deschise²³.

3.

⁵ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=132907&lang=ro

⁶ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=129764&lang=ro

⁷ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=131642&lang=ro

⁸ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=132782&lang=ro

⁹ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=132933&lang=ro

¹⁰ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=136300&lang=ro

¹¹ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=136439&lang=ro

¹² https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=129134&lang=ro

¹³ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=132300&lang=ro

¹⁴ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=103187&lang=ro

¹⁵ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=122030&lang=ro

¹⁶ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=122027&lang=ro

¹⁷ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=128353&lang=ro

¹⁸ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=128352&lang=ro

¹⁹ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=128348&lang=ro

²⁰ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=128349&lang=ro

²¹ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=128351&lang=ro

²² https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=136746&lang=ro

²³ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=118577&lang=ro

Anexa 2. Ecosistemul digital al platformei guvernamentale Front – Office Digitization

FOD este un cadru care conține o colecție de componente vizuale și biblioteci de integrare care permite proiectarea și dezvoltarea rapidă de front-office pentru serviciile guvernamentale digitale. Componentele FOD se axează pe experiența utilizatorului. Principalii beneficiari ai serviciilor dezvoltate pe baza FOD sunt cetățenii, mediul de afaceri și străinii. FOD include componente care sunt utilizate pentru a configura și dezvolta cu ușurință back-office-ul pentru prestatorii de servicii guvernamentale. De asemenea, FOD poate fi integrat prin API cu back-office-urile existente ale prestatorilor de servicii.

La fel ca majoritatea serviciilor din ecosistemul digital al guvernului, platforma FOD a fost dezvoltată pe baza următoarei stive tehnologice:

- Limbajul de programare este C#.
- ORM-ul este Entity Framework Core.
- Cadrul web este ASP.NET MVC Core.
- Cadrul UI este Bootstrap.
- Cadrul de componente UI este Blazor.
- Gestionarul de pachete pentru componente este NuGet.
- RDBMS este Serverul SQL.
- Orchestratorul de containere este Kubernetes.
- Gestionarul de pachete pentru Kubernetes este Helm.
- Sistemul de monitorizare este Prometheus.
- Stiva de logare este Fluent Bit, Elasticsearch și Kibana.

FOD include blocuri de integrare cu toate serviciile platformei guvernamentale, după cum urmează:

- MPass – pentru autentificare și autorizare (<https://mpass.gov.md>)
- MSign – pentru semnarea electronică a documentelor (<https://msign.gov.md>)
- MPay – pentru plăți electronice (<https://mpay.gov.md>)
- MNotify – pentru notificări electronice (<https://mnotify.gov.md>)
- MLog – pentru jurnalizarea evenimentelor
- MPower – pentru împuterniciri de reprezentare electronice (<https://mpower.gov.md>)
- MDelivery - pentru livrarea rezultatelor serviciilor publice prestate (<https://mdelivery.gov.md>)
- MConnect – pentru schimbul de date cu sisteme informaționale terțe inclusiv registrele de stat (<https://mconnect.gov.md>)
- MCabinet – pentru monitorizarea statutului solicitărilor de servicii și descărcarea documentelor electronice (<https://mcabinet.gov.md>)

Așadar, serviciile dezvoltate în baza platformei FOD vor reutiliza automat aceste integrări, eficientizând astfel procesul de dezvoltare a soluției și asigurând fiabilitatea ei.

Descrierea componentelor FOD este disponibilă pe <https://fod.live.egov.md>. Accesul la pachetele componentelor FOD va fi oferit de AGE.

În continuare este prezentată o diagramă conceptuală care ilustrează arhitectura platformei FOD.

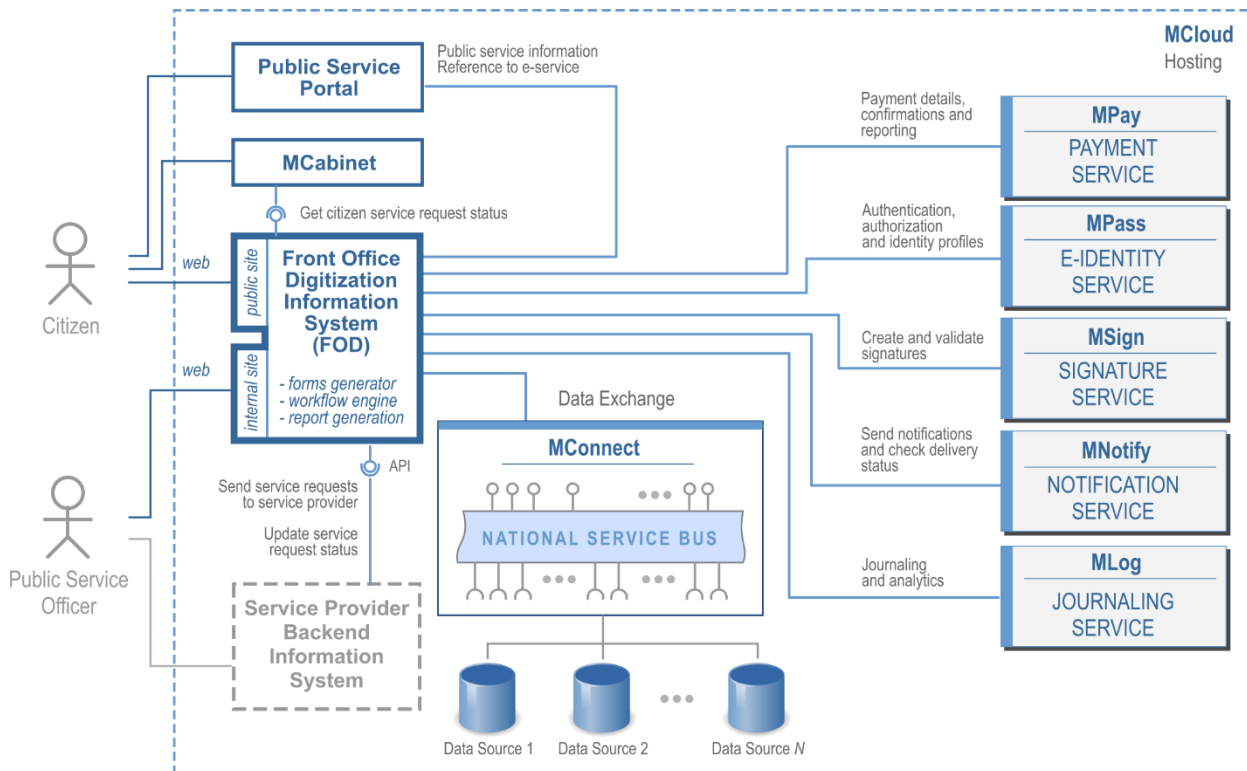


Diagrama conceptuală pentru arhitectura FOD

Portalul Serviciilor Publice

PSP este o resursă centralizată și cuprinzătoare, care oferă informații valoroase despre diverse servicii publice și prestatorii acestora. Cu o interfață prietenoasă și o bază de date extinsă, portalul își propune să faciliteze accesul la informații esențiale pentru persoane fizice, mediul de afaceri și străini.

În PSP, fiecare serviciu este însoțit de un profil detaliat, care oferă o descriere generală, lista documentelor necesare, orele de lucru, costurile și locațiile fizice unde serviciul poate fi solicitat atât în țară, cât și prin intermediul oficiilor consulare din străinătate. Datorită acestui profil cuprinzător, utilizatorii au la îndemână toate informațiile necesare pentru a beneficia de serviciul dorit. De asemenea, dacă un serviciu a fost digitalizat și poate fi prestat online, portalul oferă acces direct pentru a facilita experiența de utilizare.

Pentru a facilita navigarea utilizatorilor, serviciile sunt organizate în diverse categorii bazate pe domenii, cum ar fi social, sănătate, educație, poliție și altele. De asemenea, serviciile sunt grupate în funcție de categoriile de utilizatori, făcând distincție între persoanele fizice, cele juridice și străini. Această clasificare le permite utilizatorilor să localizeze cu ușurință serviciile care sunt relevante pentru necesitățile și cerințele lor specifice. Portalul utilizează și alte tipuri de grupare, cum ar fi prestatorii de servicii, pentru a simplifica și mai mult procesul de căutare.

PSP merge dincolo de serviciile individuale prin încorporarea conceptului de eveniment de viață. Aceste evenimente de viață grupează serviciile în funcție de situațiile specifice din viața oamenilor, cum ar fi deschiderea unei afaceri, vânzarea unei proprietăți sau mutarea într-o nouă locație. O astfel de abordare simplifică procesul pentru utilizatori, oferindu-le o imagine de ansamblu cuprinzătoare a serviciilor relevante pentru circumstanțele actuale din viața lor.

În calitate de punct principal de convergență pentru informații despre serviciile publice, portalul obligă prestatorii de servicii să publice detalii despre serviciile pe care le oferă. Prin centralizarea acestor informații, portalul elimină necesitatea ca utilizatorii să navigheze pe numeroase pagini

web externe. În schimb, aceștia se pot baza pe PSP pentru a explora și accesa eficient serviciile publice.

În concluzie, PSP servește drept hub centralizat de informații, oferind o platformă ușor de utilizat care cuprinde o gamă largă de servicii publice și detalii legate de acestea. Datorită profilurilor cuprinzătoare ale serviciilor în PSP, clasificării pe domenii și grupuri de utilizatori și încorporării evenimentelor de viață, portalul simplifică căutarea serviciilor, asigurând o experiență de utilizare raționalizată și comodă. În final, PSP ghidează utilizatorii prin peisajul serviciilor publice și elimină necesitatea de a naviga prin mai multe surse externe.

MCabinet

MCabinet este o soluție centralizată care servește drept spațiu personal virtual atât pentru cetățeni, cât și pentru unitățile de drept, oferindu-le acces comod la datele lor. Această platformă cuprinzătoare adună informații din diverse surse de date administrative prin integrarea cu MConnect, descrisă mai sus. Această integrare permite persoanelor fizice și unităților de drept să vizualizeze și să-și gestioneze cu ușurință datele într-o manieră sigură și centralizată.

În MCabinet datele sunt clasificate în blocuri de date tematice, care acoperă o gamă largă de domenii. Aceste blocuri includ documente de identitate, precum buletinele de identitate și pașapoartele, informații sociale, acte de studii, detalii privind asistența medicală, amenzi și sancțiuni, jurnale de acces la datele cu caracter personal, informații referitoare la dreptul de a conduce un vehicul, dreptul de proprietate asupra bunurilor (inclusiv bunuri imobiliare și alte active), informații fiscale, plăți, documente, permise și multe altele. Fiecare bloc de date corespunde unor tipuri specifice de informații și poate propune acțiuni ulterioare în funcție de statutul datelor.

Una dintre principalele caracteristici ale MCabinet este că oferă cetățenilor și întreprinderilor posibilitatea de a-și edita profilurile și de a gestiona diverse informații, cum ar fi datele de contact, adresele și preferințele în materie de servicii. Această personalizare le permite persoanelor și organizațiilor să se asigure că datele lor sunt corecte și actuale. De asemenea, MCabinet permite utilizatorilor să treacă ușor de la rolul de persoană fizică la cel de reprezentant al unei companii și invers, oferind flexibilitate în funcție de rolurile și nevoile acestora.

Principalul avantaj al MCabinet constă în capacitatea sa de a servi ca hub central pentru toate datele administrative care se referă la o persoană sau la o întreprindere. Aducând diverse surse de date pe o singură platformă, MCabinet permite un acces ușor și o vizibilitate ridicată pentru utilizatori. Această convergență a datelor permite persoanelor fizice și antreprenorilor să localizeze și să răspundă în mod eficient la informațiile personale, facilitând luarea unor decizii informate și interacțiunile personalizate cu serviciile guvernamentale.

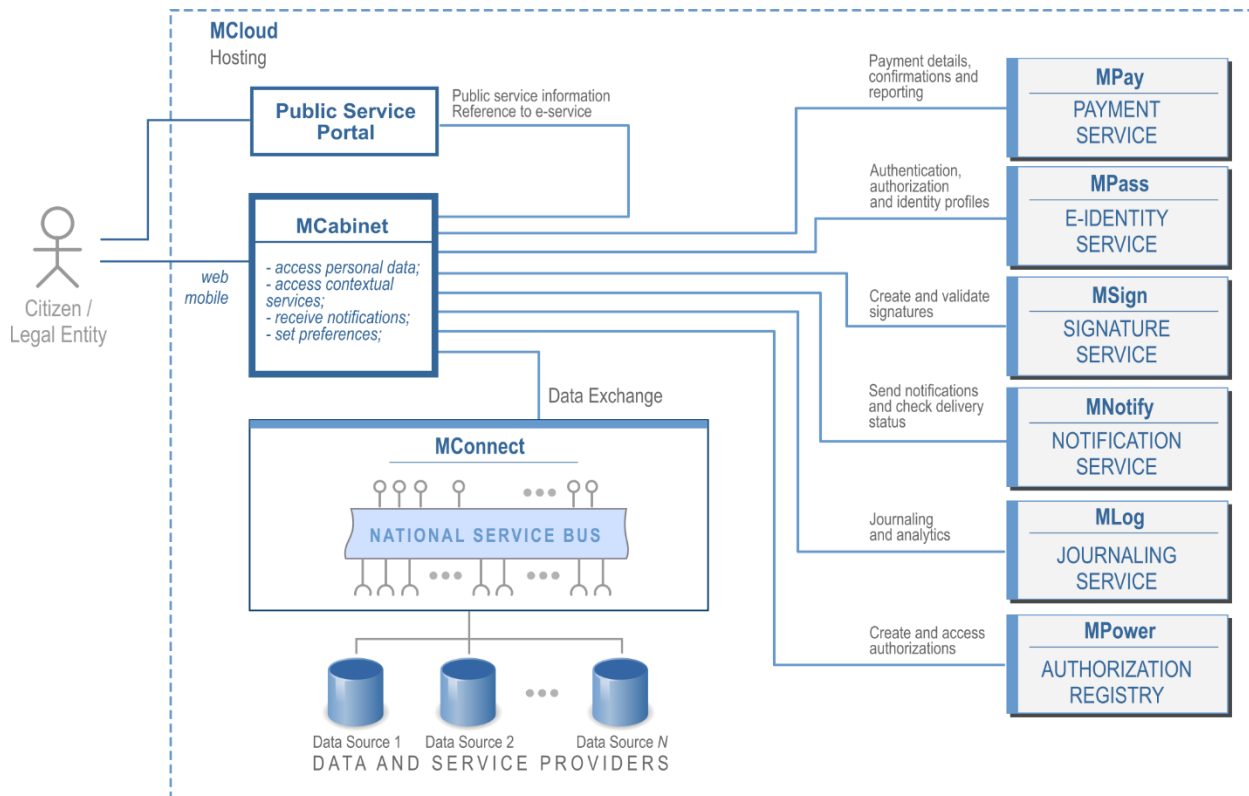


Diagrama conceptuală a MCabinet.

În concluzie, MCabinet reprezintă o soluție centralizată, care oferă cetățenilor și întreprinderilor un spațiu personal virtual pentru a accesa și gestiona datele lor. Datorită integrării cu MConnect și a clasificării în blocuri de date tematice, această platformă simplifică navigarea datelor și le permite utilizatorilor să își personalizeze profilurile. Servind drept punct de convergență pentru datele administrative, MCabinet sporește confortul, eficiența și interacțiunile personalizate atât pentru persoane fizice, cât și pentru întreprinderi.

MCloud

MCloud, infrastructura guvernamentală cloud, este un mediu complet virtualizat construit pe VMWare. Acesta oferă o soluție eficientă din punct de vedere al costurilor pentru găzduirea soluțiilor TIC, eliminând necesitatea ca beneficiarii să investească în infrastructură precum centre de date, servere, stocare, dispozitive de rețea și măsuri de securitate. Această infrastructură guvernamentală, gestionată de STISC, este renumită pentru nivelul ridicat de securitate și tehnologie avansată.

Prin utilizarea MCloud, organizațiile pot reduce semnificativ costurile de mentenanță hardware, deoarece responsabilitatea este transferată administratorului tehnic. De asemenea, MCloud a fost conceput special pentru a permite mai multor instituții să dețină soluții și aplicații TIC comune, eliminând necesitatea ca fiecare dintre ele să dețină o infrastructură de servere și spațiu de stocare individuale.

Guvernul RM a introdus platforma MCloud pentru a optimiza cheltuielile pentru serviciile TIC și pentru a consolida centrele de date printr-un management comun. Această inițiativă are drept scop reducerea costurilor, creșterea calității sistemelor informaționale și îmbunătățirea securității acestora pentru operațiunile critice ale statului.

De la lansarea sa, la 14 februarie 2013, platforma MCloud a fost și este pe deplin operațională, iar numeroase autorități publice și-au migrat cu succes conținutul digital pe această platformă.

Din 2023, MCloud include KaaS (Kubernetes-as-a-Service), care este utilizat de AGE pentru a găzdui diverse sisteme informaționale. AGE a dezvoltat șabloane standard pentru CI/CD și diagrama helm care vor fi utilizate de această soluție.

MPass

MPass este un serviciu național care permite autentificarea și accesul la serviciile publice digitale. Acesta permite diverse metode de autentificare, inclusiv prin semnătura mobilă, certificatul digital, nume de utilizator și parolă.

Serverul MPass facilitează autentificarea Single Sign-On, oferind utilizatorilor control complet asupra autentificării și autorizării conturilor de utilizator găzduite.

Este important de menționat că soluția de autentificare unică implică interacțiunea directă a utilizatorului cu pagina web MPass, care poate fi, de asemenea, integrată cu aplicații desktop sau aplicații mobile native.

Utilizatorii cu certificate digitale valide pot crea conturi fără a necesita validare. Serverul MPass extrage automat datele din certificatele digitale de încredere pentru a crea conturi de utilizator validate.

Orice soluție digitală care integrează serviciul MPass trebuie să implementeze un anumit nivel de autentificare. Sistemele care necesită un nivel ridicat de asigurare a identificării utilizatorului vor necesita autentificarea cu certificatul digital al clientului, în timp ce sistemele pentru care este suficientă autentificarea prin login/parolă vor permite ambele forme de autentificare.

MPass se bazează în prezent pe SAML v2. AGE va pune la dispoziție Ghidul de integrare MPass, care prezintă detaliat arhitectura sistemului și procesul de interacțiune a acestuia pentru a oferi servicii de autentificare sistemelor IT terțe și echipelor de dezvoltatori software. AGE a dezvoltat o bibliotecă de integrare pentru .NET care va fi utilizată de această soluție.

MSign

MSign este serviciul guvernamental de semnătură electronică, care oferă o soluție sigură și versatilă pentru utilizarea diferitelor tipuri de semnături electronice în interacțiunile online, asigurând în același timp autenticitatea semnăturilor.

Utilizatorii pot utiliza trei instrumente disponibile prin MSign: semnătura mobilă, buletinul de identitate electronic și semnătura electronică (STISC). Integrarea soluției TIC cu MSign permite semnarea documentelor în cadrul aplicațiilor digitale și certificarea acțiunilor utilizatorilor.

O opțiune a semnăturii electronice este semnătura mobilă, lansată în septembrie 2012 printr-un parteneriat cu operatorii de telefonie mobilă din RM. Aceasta permite aplicarea semnăturii electronice și marcaje temporale pentru documente. MSign este integrat cu numeroase sisteme informaționale din Republica Moldova, permițând utilizatorilor să semneze diverse conținuturi digitale, cum ar fi formulare web, documente offline și imagini.

Semnătura mobilă este un serviciu inovator care permite utilizatorilor să acceseze servicii electronice cu ajutorul telefoanelor mobile. Aceasta servește drept buletin de identitate virtual, permițând autentificarea în spațiul digital pentru a confirma identitatea utilizatorilor cu ajutorul telefoanelor lor mobile.

Cu semnătura mobilă, utilizatorii pot semna de la distanță documente, rapoarte, declarații și cereri online. Atât serviciile electronice publice, cât și cele private pot fi accesate ușor oricând și oriunde, indiferent de orele de lucru ale instituțiilor.

În conformitate cu Legea cu privire la documentul electronic și semnătura digitală (nr. 264 din 15 iulie 2004), documentele electronice sunt echivalente documentelor pe suport de hârtie.

Pentru a obține o semnătură digitală prin intermediul unui telefon mobil, sunt utilizate certificate emise de Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică, operatorii de telefonie mobilă având dreptul de a înregistra utilizatorii.

Obținerea semnăturii mobile de la operatorii de telefonie mobilă din Republica Moldova este un proces rapid. Utilizatorii trebuie doar să prezinte buletinul de identitate și să completeze o cerere simplă, proces care de obicei nu durează mai mult de 15 minute. Cartela SIM obișnuită folosită de cetățenii RM este înlocuită cu o cartelă SIM specială care include funcția de semnătură mobilă. Pentru MSign, AGE va pune la dispoziție un ghid de integrare și a dezvoltat o bibliotecă de integrare pentru .NET care va fi utilizată de această soluție.

MLog

MLog este un serviciu centralizat de înregistrare și auditare în siguranță a tranzacțiilor sau evenimentelor dintr-un sistem informațional. Scopul principal al acestuia este de a asigura păstrarea acestor tranzacții la anumite momente.

Pentru a facilita integrarea sistemelor informaționale cu MLog, Agenția de Guvernare Electronică va pune la dispoziție Ghidul de integrare MLog. Acest ghid prezintă interfețele tehnice necesare pe care sistemele informaționale trebuie să le expună la integrarea cu MLog, precum și interfețele tehnice pe care le oferă MLog necesare pentru o interacțiune fără întreruperi.

Urmând recomandările Ghidului de integrare MLog, sistemele informaționale se pot conecta eficient cu MLog, permițând funcționalităților de logare și audit să funcționeze fără probleme și în siguranță. AGE a dezvoltat o bibliotecă de integrare pentru .NET care va fi utilizată de această soluție.

MNotify

MNotify este un serviciu software special conceput pentru trimiterea notificărilor în limita competențelor autorităților publice și a altor instituții prestatoare de servicii publice, utilizând sistemele informaționale ale acestora.

În acest context, termenul „Serviciu” se referă la un mesaj automat generat de sistemele informaționale ale instituțiilor pentru a informa utilizatorii cu privire la modificările operate în anumite servicii sau metode de prestare a acestora.

Prin intermediul MNotify, utilizatorii pot primi notificări în timp util prin e-mail, SMS, mesagerie instantanee sau alte mijloace de comunicare, asigurând astfel informarea lor despre orice actualizare relevantă sau reducerea termenilor.

Pentru a facilita integrarea sistemelor informaționale cu MNotify, Agenția de Guvernare Electronică va pune la dispoziție Ghidul de integrare MNotify. Acest ghid prezintă interfețele tehnice necesare pe care sistemele informaționale trebuie să le expună pentru a se integra ușor cu

MNotify, precum și interfețele tehnice pe care MNotify le oferă pentru o comunicare fluentă. AGE a dezvoltat o bibliotecă de integrare pentru .NET care va fi utilizată de această soluție.

MConnect

Platforma de interoperabilitate a guvernului MConnect contribuie la îmbunătățirea și eficientizarea serviciilor publice prin facilitarea schimbului de date între autorități. Acest schimb are loc în timp real, eliminând necesitatea ca cetățenii și întreprinderile să prezinte certificate, rapoarte și alte documente.

Obiectivele MConnect sunt următoarele:

- Îmbunătățirea și eficientizarea sistemelor informaționale utilizate pentru prestarea serviciilor publice electronice;
- Optimizarea utilizării fondurilor publice;
- Mai mult confort și comoditate pentru cetățeni;
- Îmbunătățirea securității sistemelor informaționale ale administrației publice locale și centrale;
- Promovarea reutilizării resurselor în cadrul sistemelor informaționale;
- Stimularea colaborării între instituțiile administrației publice.

Schimbul de date în cadrul MConnect are loc prin canale securizate, în baza unor protocoale și formate standardizate, precum XML/SOAP, JSON/REST și HTTPS.

MConnect include caracteristici avansate de mediere, inclusiv transformări avansate de date și modele de schimb de date, precum scenarii de tip scatter-gather, scenarii paralele sau secvențiale etc.

AGE vă va ghida în procesul de integrare cu MConnect pentru utilizarea datelor cu ajutorul containerul MConnect Ambassador, care simplifică semnificativ integrările.

Serviciul FAQ

Serviciul FAQ este o soluție centralizată, concepută pentru a gestiona în mod eficient și centralizat întrebările frecvente (FAQ) pentru diferite servicii. După cum sugerează și denumirea sa, serviciul este specializat în oferirea de răspunsuri exacte și actualizate la întrebările adresate frecvent, simplificând procesul de căutare a informațiilor atât pentru utilizatori, cât și pentru prestatorii de servicii.

Prin consolidarea tuturor întrebărilor frecvente într-o singură platformă, serviciul FAQ asigură consecvența și standardizarea pe mai multe servicii. Această abordare centralizată le permite prestatorilor de servicii să actualizeze și să mențină cu ușurință întrebările frecvente, asigurând accesul permanent al utilizatorilor la cele mai relevante și corecte informații.

Integrarea cu Serviciul FAQ este simplă, datorită API-ului RESTful al acestuia. API-ul oferă o interfață comodă pentru ca sistemele și aplicațiile informaționale să interacționeze cu Serviciul FAQ, permițând accesul ușor la repozitoriul întrebărilor frecvente. AGE va pune la dispoziție documentația de integrare detaliată, oferind orientări și instrucțiuni complete pentru a facilita integrarea cu serviciul.

Serviciul FAQ aduce numeroase beneficii atât pentru prestatorii de servicii, cât și pentru utilizatorii finali. Utilizarea acestui sistem centralizat poate contribui la reducerea volumului de muncă ce ține de gestionarea întrebărilor frecvente în mod individual pentru fiecare serviciu, deoarece acesta simplifică procesul de gestionare și întreținere. În plus, Serviciul FAQ îmbunătățește experiența utilizatorilor oferind răspunsuri rapide și fiabile la întrebările frecvente, reducând necesitatea interogărilor manuale și îmbunătățind eficiența generală.

De asemenea, Serviciul FAQ promovează consecvența și precizia serviciilor, asigurând furnizarea unor informații coerente către utilizatori indiferent de serviciul pe care îl accesează. Această abordare standardizată sporește încrederea utilizatorilor și încrederea în informațiile prezentate, ceea ce contribuie la un nivel mai înalt de satisfacție și la o experiență mai pozitivă a utilizatorilor.

În concluzie, Serviciul de întrebări frecvente oferă o soluție centralizată și eficientă pentru gestionarea întrebărilor frecvente în cadrul diferitelor servicii. Datorită integrării API RESTful și a sprijinului oferit de Agenția de Guvernare Electronică, prestatorii de servicii pot încorpora ușor acest serviciu în sistemele lor informaționale, oferind utilizatorilor răspunsuri coerente și fiabile la întrebările frecvente.

Serviciul Noutăți

Serviciul centralizat de gestionare a noutăților este o soluție cuprinzătoare concepută pentru a gestiona eficient conținutul noutăților pe mai multe platforme și canale. Prin abordarea sa centralizată, acest serviciu permite organizațiilor să creeze, să publice și să distribuie în mod eficient noutăți, comunicate și actualizări de pe o singură platformă.

După cum sugerează și denumirea serviciului, acesta centralizează întregul proces de gestionare a noutăților, permițând organizațiilor să își eficientizeze fluxurile de lucru și să asigure consecvența conținutului de noutăți. Prin utilizarea acestui serviciu centralizat, furnizorii de noutăți pot crea și edita cu ușurință articole, pot aplica formatare și stilizare consecventă și pot gestiona graficul de publicare.

Integrarea cu Serviciul centralizat de gestionare a noutăților se face ușor prin intermediul API-ului RESTful intuitiv și flexibil. Acest API servește drept punte de legătură între sistemele informaționale și serviciul centralizat, permițând accesul ușor la funcționalitățile de gestionare a noutăților. Documentația de integrare va fi pusă la dispoziție de către prestatorul de servicii, cu orientări și instrucțiuni complete pentru a facilita integrarea.

Beneficiile utilizării Serviciului centralizat de gestionare a noutăților sunt multiple. Organizațiile pot economisi timp și resurse prin gestionarea conținutului de noutăți de pe o singură platformă, eliminând necesitatea unor sisteme separate sau a unor procese manuale. De asemenea, serviciul asigură consecvența conținutului de noutăți pe diverse platforme, canale și dispozitive, oferind o experiență unificată și coerentă pentru cititori și public.

Serviciul centralizat oferă funcții avansate, cum ar fi programarea, clasificarea și etichetarea conținutului, permițând organizațiilor să optimizeze distribuția noutăților și să se adreseze unor anumite grupuri țintă. Acest lucru permite mai mult control și un grad mai înalt de personalizare, asigurând că noutățile ajung la cititorii potriviți la momentul potrivit.

În general, Serviciul centralizat de gestionare a noutăților revoluționează modul în care organizațiile gestionează conținutul de noutăți. Centralizând procesul de gestionare a noutăților și oferind posibilitatea unei integrări perfecte prin intermediul API-ului RESTful, acest serviciu permite

organizațiilor să creeze, să publice și să distribuie în mod eficient noutățile, asigurând în același timp coerență, control și o experiență mai calitativă pentru utilizatori.

Specificații tehnice

[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 2, 3, 4, 6, 7, iar de către autoritatea contractantă – în coloanele 1, 5,]

Numărul procedurii de achiziție _____ din _____
Obiectul achiziției: Servicii de consultanță pentru dezvoltarea și implementarea Platformei e-Democrație

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
Servicii						
Lotul 1						
Servicii de consultanță pentru dezvoltarea Platformei e-Democrație				<i>Conform caietului de sarcini (C.1)</i>		
TOTAL						

Semnat: _____ Numele, Prenumele: _____ În calitate de: _____
Ofertantul: _____ Adresa: _____

Specificații de preț

[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 5,6,7,8 și 11 la necesitate, iar de către autoritatea contractantă – în coloanele 1,2,3,4,9,10]

Numărul procedurii de achiziție _____ din _____
Obiectul de achiziției: Servicii de consultanță pentru dezvoltarea Platformei e-Democrație

Cod CPV	Denumirea serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Preț unitar (fără TVA)	Preț unitar (cu TVA)	Suma fără TVA	Suma cu TVA	Termenul de livrare/prestare	Clasificație bugetară (IBAN)	Discount %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Servicii									
	Lotul 1									
72262000-9	Servicii de consultanță pentru dezvoltarea Platformei e-Democrație	om/zile	600					<i>Până la data 15.12.2024. Perioada de garanție pentru soluția dezvoltată va fi de 6 luni după semnarea actului final de predare-primire a serviciilor</i>	MD22TRPCCC518430F01113AA MD74TRPCCC518430G01113AA	
	TOTAL									

Semnat: _____ Numele, Prenumele: _____ În calitate de:

Ofertantul: _____ Adresa: _____

CONTRACT – MODEL

CONTRACT Nr.
privind achiziția **Servicii de consultanță pentru dezvoltarea Platformei e-Democrație)**

Cod CPV: 72262000-9

“ _____ ” _____ 2024

mun. Chișinău

Furnizorul/Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
_____ <i>(denumirea completă a întreprinderii, asociației, organizației)</i> reprezentată prin _____ <i>(funcția, numele, prenumele)</i> care acționează în baza _____ <i>(statut, regulament, hotărîre etc.)</i> denumit(a) în continuare <i>Furnizor/Prestator</i> _____ <i>(se indică nr. și data de înregistrare în Registrul de Stat)</i> pe de o parte,	IP „Agenția de Guvernare Electronică”, reprezentată prin director Andrei PRISACAR, care acționează în baza Statutului, aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr. 760 din 18 august 2010, cu modificările ulterioare, denumită în continuare <i>Beneficiar</i> , pe de altă parte,

ambii (denumiți(te) în continuare *Părți*), au încheiat prezentul Contract referitor la următoarele:

- a. Achiziționarea **Serviciilor de consultanță pentru dezvoltarea Platformei e-Democrație**, denumite în continuare Servicii, în baza deciziei grupului de lucru al IP „Agenția de Guvernare Electronică” din _____.
- b. Următoarele documente vor fi considerate părți componente ale Contractului:
 - a) Specificația Serviciilor;
 - b) Membrii echipelor;
 - c) Condiții speciale de prestare a serviciilor.
- c. Prezentul Contract va predomina asupra tuturor altor documente componente. În cazul unor discrepanțe sau inconsecvențe între documentele componente ale Contractului, documentele prevăzute la lit.b vor avea ordinea de prioritate enumerată mai sus.
- d. În calitate de contravaloare a plăților care urmează a fi efectuate de Beneficiar, Prestatorul se obligă prin prezenta să presteze Beneficiarului Serviciile și să înlătore defectele lor în conformitate cu prevederile Contractului sub toate aspectele.
- e. Beneficiarul se obligă prin prezenta să plătească Prestatorului, în calitate de contravaloare a prestării Serviciilor, precum și a înlăturării defectelor lor, prețul Contractului sau orice altă sumă care poate deveni plătitibilă conform prevederilor Contractului în termenele și modalitatea stabilite de Contract.

1. Obiectul Contractului

- 1.1. Prestatorul va presta **Serviciile de consultanță pentru dezvoltarea și implementarea Platformei e-Democrație**, conform condițiilor contractuale, cadrului normativ aplicabil și celor mai bune practici în domeniu.
- 1.2. Beneficiarul se obligă, la rândul său, să achite și să recepționeze Serviciile prestate de Prestator în conformitate cu condițiile prezentului Contract.
- 1.3. Serviciile prestate în baza contractului vor respecta condițiile indicate în Specificație
- 1.4. Termenele de garanție [*valabilitate, după caz*] a Serviciilor sunt indicate în Anexa nr.22, Specificații tehnice.

2. Termeni și condiții de livrare/prestare

- 2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează de către Prestator în termen de până la 15 decembrie 2024.
- 2.2. Prestatorul va informa prompt Beneficiarul în legătură cu orice circumstanțe pe care le întâmpină și care ar putea modifica semnificativ datele de finalizare programate.
- 2.3. Prestatorul acordă garanție pentru **Serviciile de consultanță pentru dezvoltarea Platformei e-Democrație** pentru o perioadă de 6 luni imediat după punerea în producție finală a soluției (semnarea actului final de predare-primire a serviciilor) conform contractului.
- 2.4. Documentația de însoțire a Serviciilor include:
 - a) Raportul detaliat privind efortul consumat al fiecărui membru de echipă;
 - b) Factura / factura fiscală;
 - c) Actul de prestare a Serviciilor.
- 2.5. Factura / factura fiscală prevăzută în pct. 2.4. se va prezenta Beneficiarului pentru fiecare plată efectuată conform pct. 3.4. Actul de prestare a Serviciilor se va întocmi și prezenta lunar, odată cu factura / factura fiscală. Recepționarea se consideră încheiată din momentul în care sunt prezentate și semnate documentele din pct. 2.4.

3. Prețul și condiții de plată

- 3.1. Prețul Serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești, fiind indicat în Anexa nr. 1 a prezentului Contract.
- 3.2. Suma totală a prezentului Contract, inclusiv TVA, se stabilește în lei moldovenești și constituie:
_____ lei MD.
- 3.3. Plățile se vor efectua lunar.
- 3.4. Achitarea Serviciilor prestate în condițiile prezentului Contract se va efectua în lei moldovenești, în baza actului de prestare a serviciilor, semnat de reprezentanții ambelor Părți, și a facturii/facturii fiscale prezentate de către Prestator, în termen de 30 zile lucrătoare de la data recepționării documentelor de către Beneficiar.
- 3.5. Plățile se vor efectua prin transfer bancar pe contul Prestatorului indicat în prezentul Contract.
- 3.6. Prestatorul are obligația întocmirii corecte a facturii / facturii fiscale, indicând toate elementele de identificare ale acesteia și datele bancare corecte, inclusiv ale Beneficiarului.
- 3.7. Transmiterea documentelor enumerate la pct. 2.4. cu elemente greșite și/sau greșeli de calcul, identificate de Beneficiar, urmare recepționării acestora, atrage după sine obligația Prestatorului de a le anula și de a transmite documente noi.
- 3.8. Fără a-și limita celelalte drepturi sau remedii, Prestatorul va avea dreptul să suspende sau să înceteze Serviciile în întregime sau parțial în cazul în care plata nu este primită în termen de 30 de zile de la data facturii.

4. Condiții de predare-primire

- 4.1. Serviciile se consideră predate de către Prestator și recepționate de către Beneficiar dacă volumul Serviciilor prestate corespunde prevederilor din Anexa nr. 1 a prezentului Contract, iar calitatea Serviciilor corespunde cerințelor stipulate în Anexa nr. 3 a prezentului Contract și documentelor de însoțire conform pct. 2.4. al prezentului Contract.

4.2. Prestatorul este obligat să prezinte Beneficiarului după prestarea Serviciilor originalele documentației specificate în pct. 2.4. al prezentului Contract sau în versiune de documente electronice (semnate cu semnătură electronică de ambele părți), pentru efectuarea plății.

4.3. Pentru nerespectarea de către Prestator a prezentei clauze, Beneficiarul își rezervă dreptul de a majora termenul de achitare prevăzut în pct. 3.5. corespunzător numărului de zile lucrătoare de întârziere și de a fi exonerat de achitarea penalității stabilite în pct. 10.3. al prezentului Contract

5. Standarde

5.1. Serviciile prestate în baza Contractului vor respecta standardele prezentate de către Prestator în propunerea sa tehnică.

Când nu este menționat nici un standard sau reglementare aplicabilă se vor respecta standardele sau alte reglementări autorizate în țara de origine a Serviciilor.

6. Obligațiile părților

6.1. În baza prezentului Contract, Prestatorul se obligă:

- a. să presteze Serviciile în condițiile prevăzute de prezentul Contract;
- b. să presteze Serviciile care fac obiectul prezentului Contract în perioada/perioadele convenite și în conformitate cu obligațiile asumate;
- c. să aloce resursele umane și materiale necesare prestării serviciilor prevăzute în prezentul Contract;
- d. să fie răspunzător atât de siguranța tuturor operațiunilor și metodelor de prestare utilizate, cât și de calificarea personalului implicat pe toată durata Contractului;

6.2. În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:

- a. să anunțe Prestatorul după semnarea prezentului Contract, în decurs de 5 zile calendaristice, prin fax/e-mail sau scrisoare recomandată, despre data demarării prestării Serviciilor;
- b. să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea recepționării în termenul stabilit a Serviciilor prestate în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
- c. să pună la dispoziție personalul calificat și materialele necesare realizării în timp a Serviciilor prevăzute în prezentul Contract;
- d. să asigure achitarea Serviciilor prestate, respectând modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract.

7. Circumstanțe care justifică neexecutarea contractului

7.1. Părțile sunt exonerate de răspundere pentru neîndeplinirea parțială sau integrală a obligațiilor conform prezentului Contract, dacă aceasta este cauzată de producerea unor cazuri de circumstanțe care justifică neexecutarea contractului (războaie, calamități naturale: incendii, inundații, cutremure de pământ, precum și alte circumstanțe care nu depind de voința Părților).

7.2. Partea care invocă clauza circumstanțelor care justifică neexecutarea contractului este obligată să informeze imediat (dar nu mai târziu de 10 zile) cealaltă Parte despre survenirea circumstanțelor care justifică neexecutarea contractului.

7.3. Survenirea circumstanțelor care justifică neexecutarea contractului, momentul declanșării și termenul de acțiune trebuie să fie confirmate printr-un aviz de atestare, eliberat în mod corespunzător de către organul competent din țara Părții care invocă asemenea circumstanțe.

7.4. În cazul în care în circumstanțele care justifică neexecutarea contractului, acesta se modifică prin acordul adițional, inclusiv modificarea termenilor de executare, în cazul unei executări ulterioare a contractului. Când se execută pct.7.1 și pct. 7.3, părțile modifică contractul prin acord - adițional, privind neîndeplinirea parțială sau integrală a obligațiilor, inclusiv modificarea termenilor în cazul suspendării și executării ulterioare a contractului.

8. Rezoluțiunea

8.1. Rezoluțiunea Contractului se poate realiza cu acordul comun al Părților.

8.2. Contractul poate fi rezolvit în mod unilateral de către:

- a) Beneficiar în caz de refuz al Prestatorului de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract;

- b) Beneficiar în caz de nerespectare de către Prestator a termenelor de prestare stabilite;
- c) Prestator în caz de nerespectare de către Beneficiar a termenelor de plată a Serviciilor;
- d) Prestator sau Beneficiar în caz de nesatisfacere de către una dintre Părți a pretențiilor înaintate conform prezentului Contract.

8.3 Beneficiar are dreptul de a rezolvi unilateral contractul în perioada de valabilitate a acestuia în una dintre următoarele situații:

- a) contractantul se afla, la momentul atribuirii lui, în una dintre situațiile care ar fi determinat excluderea sa din procedura de atribuire potrivit art. 19 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice;
- b) contractul a făcut obiectul unei modificări substanțiale care necesita o nouă procedură de achiziție publică în conformitate cu art. 76 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice;
- c) contractul nu ar fi trebuit să fie atribuit contractantului respectiv, având în vedere o încălcare gravă a obligațiilor ce rezultă din Legea nr.131/2015 privind achizițiile publice și/sau tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte, care a fost constatată printr-o decizie a unei instanțe judecătorești naționale sau, după caz, internaționale.

8.4. Partea inițiatoare a rezoluțiunii Contractului este obligată să comunice în termen de 5 zile lucrătoare celeilalte Părți despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată.

8.5. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 zile lucrătoare de la primirea notificării. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, partea inițiatoare va iniția rezoluțiunea.

9. Reclamații

9.1. Reclamațiile privind volumul Serviciilor prestate sunt înaintate Prestatorului la momentul recepționării lor, fiind confirmate printr-un act întocmit în comun cu reprezentantul Prestatorului.

9.2. Pretențiile privind calitatea serviciilor prestate sunt înaintate Prestatorului în termen de 5 zile de la depistarea deficiențelor de calitate și trebuie confirmate printr-un certificat eliberat de o organizație independentă neutră și autorizată în acest sens.

9.3. Prestatorul este obligat să examineze pretențiile înaintate în termen de 5 zile de la data primirii acestora și să comunice Beneficiarului despre decizia luată.

9.4. În caz de recunoaștere a pretențiilor, Prestatorul este obligat, în termen de 5 zile, să presteze suplimentar Beneficiarului volumul neprestat de servicii, iar în caz de constatare a calității necorespunzătoare – să le substituie sau să le corecteze în conformitate cu cerințele Contractului.

9.5. Prestatorul poartă răspundere pentru calitatea Serviciilor în limitele stabilite, inclusiv pentru viciile ascunse.

9.6. În cazul devierii de la calitatea confirmată prin certificatul de calitate întocmit de organizația independentă neutră sau autorizată în acest sens, cheltuielile pentru staționare sau întârziere sunt suportate de partea vinovată.

10. Sancțiuni

10.1. 10.1. Forma de garanție de bună executare a Contractului agreată de Beneficiar este garanția bancară, în cuantum de 5% din valoarea Contractului. Termenul de valabilitate al garanției bancare va fi egal cu cel puțin 30 zile calendaristice mai mult decât termenul de garanție pentru Serviciile prestate.

10.2. Pentru refuzul de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract, se va reține garanția de bună executare a Contractului.

10.3. Prestatorul poartă răspundere materială:

a. pentru prestarea cu întârziere a serviciilor în valoare de 0,1% din suma Serviciilor prestate cu întârziere, pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, dar nu mai mult de 5% din suma totală a prezentului Contract.

10.4. Pentru achitarea cu întârziere, Beneficiarul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma Serviciilor neachitate, pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, dar nu mai mult de 5% din suma totală a prezentului Contract.

10.5. Prima zi lucrătoare ulterioară datei ce constituie termenul limită de prestare, precum și termenul limită de achitare se consideră zi lucrătoare de întârziere.

Suma penalității calculate Prestatorului conform prezentului Contract poate fi dedusă (reținută) de către Beneficiar din suma plății pentru Serviciile prestate.

11. Confidențialitate

11.1. Toată informația furnizată de către Beneficiar Prestatorului în vederea executării prezentului Contract se consideră a fi confidențială, dacă nu este stabilit expres de către Beneficiar că informația dată este publică.

11.1. Prestatorul nu are dreptul să utilizeze sau să facă publică nici o informație aferentă serviciilor prestate, activității Beneficiarului sau de altă natură primită de la Beneficiar sau din alte surse prevăzute în prezentul Contract, cu excepția informației asupra căreia Beneficiarul își dă acordul scris în vederea divulgării acesteia.

11.2. Prestatorul își asumă responsabilitatea ca fiecare persoană implicată în executarea serviciilor prevăzute în prezentul Contract să semneze unilateral un Angajament de respectare a cerințelor de securitate ale Beneficiarului conform Anexei nr.3 și să respecte obligatoriu următoarele condiții de păstrare a confidențialității informației:

a. să nu divulge, transmită, sau să utilizeze în interesul oricărei alte persoane în afară de Beneficiar, sau persoanele împuternicite de acesta, nici o informație cu caracter confidențial sau material pe care el sau ea îl va primi de la Beneficiar, cu excepția materialelor sau informației aflate anterior în evidența subsemnatului sau care s-ar putea să fi fost obținută înaintea unei astfel de divulgări, transmiteri, sau utilizări, de la persoane terțe sau din sectorul public;

b. să nu folosească nici o informație cu acces limitat sau cu caracter confidențial pentru obținerea unui beneficiu personal.

11.3. Fiecare Parte este obligată să respecte confidențialitatea privind metodologiile/ instrumentele/ tehnicile aplicate de cealaltă Parte în prestarea serviciilor de implementare, cu excepția celor publice.

11.4. Părțile nu vor dezvălui, publica și răspândi informațiile confidențiale nimănui altcuiva decât angajaților proprii care au nevoie să cunoască aceste informații. Dacă este necesară implicarea unei terțe părți (companii de consultanță sau subcontractori), aceasta se va face cu acordul celeilalte Părți și urmând a fi încheiate acorduri de confidențialitate înaintea autorizării oricărei terțe Părți.

11.5. Părțile vor limita accesul la asemenea informații confidențiale pentru angajații, funcționarii și managerii lor care au nevoie să le cunoască, și vor informa aceste persoane asupra obligațiilor asumate prin acest Contract.

11.6. Fiecare Parte va păstra în deplină securitate toate suporturile materiale de stocare transmise și care conțin informațiile ce aparțin celeilalte Părți, oricare ar fi forma de păstrare sau înregistrare a acestora.

11.7. Orice pierdere sau suspiciune de pierdere a oricărui document ce conține informații confidențiale va fi anunțată imediat de către Partea care a depistat pierderea respectivă.

11.8. La cererea uneia dintre Părți, cealaltă Parte este obligată să-i înapoieze acesteia toate suporturile materiale (de stocare) ce conțin informații confidențiale, inclusiv orice copie făcută după acestea, iar orice informație ce se află pe suportul ce nu poate fi distrusă va fi ștersă.

11.9. Toate obligațiile create prin acest capitol vor continua și după schimbarea sau terminarea relației de afaceri dintre Părți pe o perioadă nelimitată.

12. Drepturi de proprietate intelectuală

12.1. Prestatorul are obligația să despăgubească Beneficiarul împotriva oricărui:

a) reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamentele, materialele, instalațiile sau utilajele folosite pentru sau în legătură cu Serviciile achiziționate, și

b) daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea Caietului de sarcini întocmit de către Beneficiar.

12.2. Prezentul contract este valabil până la 31 decembrie 2025.

12.3. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al părților și se consideră semnat la data aplicării ultimei semnături de către una din părți.

12.4. Pentru confirmarea celor menționate mai sus, Părțile au semnat prezentul Contract în conformitate cu legislația Republicii Moldova, la data și anul indicate mai sus.

13. Dispoziții finale

12.1. Litigiile ce ar putea rezulta din prezentul Contract vor fi soluționate de către Părți pe cale amiabilă. În caz contrar, ele vor fi transmise spre examinare în instanța de judecată competentă conform legislației Republicii Moldova.

12.2. Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii contractului, să convină asupra modificării clauzelor contractului, prin acord adițional, numai în cazul apariției unor circumstanțe care lezează interesele comerciale legitime ale acestora și care nu au putut fi prevăzute la data încheierii contractului. Modificările și completările la prezentul Contract sînt valabile numai în cazul în care au fost perfectate în scris și au fost semnate de ambele Părți.

12.3. Nici una dintre Părți nu are dreptul să transmită obligațiile și drepturile sale stipulate în prezentul Contract unor terțe persoane fără acordul în scris al celeilalte părți.

12.4. Prezentul Contract în cazul în care este semnat electronic, de către ambele părți, acesta este remis în mod automat prin mijloacele electronice, dar în cazul când contractul este semnat olografic se întocmește în două exemplare în limba română, câte un exemplar pentru Prestator, Beneficiar.

12.5. Prezentul Contract se consideră încheiat și intră în vigoare la data semnării lui de către Părți, fiind valabil până la îndeplinirea tuturor obligațiilor contractuale.

12.7. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al părților și se consideră semnat la data aplicării ultimei semnături de către una din părți.

12.8. Pentru confirmarea celor menționate mai sus, Părțile au semnat prezentul Contract în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

RECHIZITELE JURIDICE, POȘTALE ȘI DE PLĂȚI ALE PĂRȚILOR

Prestatorul de servicii	Beneficiarul
Adresa poștală:	Adresa poștală: MD 2012 mun.Chișinău, bd Ștefan cel Mare și Sfînt 134
Telefon:	Telefon: 079888367, 079020266
Cod fiscal:	IBAN: MD22TRPCCC518430F01113AA MD74TRPCCC518430G01113AA
Banca:	Banca: TREZMD2X MF TR Chișinău – Bugetul de Stat
Cod:	Cod fiscal: 1010600034203
IBAN	

SEMNĂTURILE PĂRȚILOR

Prestatorul de servicii	Beneficiarul
Director	Director
	Andrei PRISACAR

Anexa nr. 1
la contractul nr. _____
din „_____” _____ 20____

SPECIFICAȚII TEHNICE - conform datelor din anexa nr. 22

SEMNĂTURILE PĂRȚILOR

Prestatorul de servicii

Beneficiarul

Anexa nr. 2
la contractul nr. _____
din “ _____ ” _____ 20__

SPECIFICAȚII DE PREȚ - conform datelor din anexa nr. 23

SEMNĂTURILE PĂRȚILOR

Prestatorul de servicii

Beneficiarul

Anexa nr. 3
la contractul nr. _____
din “ _____ ” _____ 20__

PARTEA TEHNICĂ

SEMĂTURILE PĂRȚILOR

Prestatorul de servicii

Beneficiarul

ACORD ADIȚIONAL Nr. _____

la contractul Nr. _____ din ” _____ „ _____ 20____

Prezentul acord este semnat astăzi ” _____ „ _____ 20____, între _____, în persoana _____ și _____, în persoana _____, în scopul modificării Contractului nr. _____ din ” _____ ” _____ 20____ (numit în continuare Contract), semnat în urma desfășurării procedurii de achiziție publică nr. _____ din ” _____ ” _____ 20____.

Prezentul acord se încheie ca urmare a deciziei grupului de lucru pentru achiziții nr. _____ din _____ 20____.

Orice modificare aplicată prin prezentul acord este obligatorie pentru fiecare parte din Contract, celelalte prevederi nemodificate rămânând obligatorii în continuare.

Prin prezentul acord, în Contract se aplică următoarele modificări:

4. _____

Prezentul acord se consideră încheiat la data semnării lui și intră în vigoare după înregistrarea la una din trezoreriile regionale ale Ministerului Finanțelor sau la data semnării lui de către părți sau la o dată ulterioară indicată în acest acord.

SEMNĂTURILE PĂRȚILOR

Furnizorul/Prestatorul de bunuri/servicii

Cumpărătorul/Beneficiarul

ACORD-CADRU

nr. _____ data _____

1. Părțile acordului-cadru

În temeiul Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice, cu modificările ulterioare, s-a încheiat prezentul acord-cadru,

între

(Denumirea autorității contractante)....., adresa completă:....., telefon:/fax:, cod fiscal cont Trezorerie:, reprezentată prin domnul, în calitate de **promitent-achizitor**, pe de o parte,

și..... (denumirea operatorului economic), adresa, telefon/fax, cod fiscal, cont (banca), reprezentată prin (denumirea conducătorului), funcția, în calitate de **promitent-furnizor/prestator**, pe de alta parte.

2. Scopul acordului-cadru

2.1 Scopul acordului - cadru îl reprezintă stabilirea elementelor/condițiilor esențiale care vor governa contractele subsecvente ce urmează a fi atribuite pe durata derulării prezentului acord, precum și stabilirea condițiilor contractuale care vor completa în mod corespunzător contractele subsecvente.

2.2 Contractele ce urmează a fi atribuite au ca obiect bunuri/serviciilivrate/prestate de către agenți autorizați în vederea achiziționării, în funcție de necesitățile concrete ale autorității contractante, cuprinse în Caietul de Sarcini, celelalte părți ale Documentației de atribuire sau în Invitațiile de participare la reofertare.

3. Durata acordului-cadru

3.1 Durata prezentului acord-cadru este de ani și de luni, începînd de la data semnării.

4. Obligațiile promitentului – furnizor/prestator

4.1 Promitenții furnizori/prestatori se obligă să răspundă invitațiilor la reofertare și, în caz că au fost selectați, să livreze bunurile și/sau să presteze serviciile astfel cum au fost prevăzute în documentația de atribuire și în acordul – cadru, ori de câte ori autoritatea contractantă solicită acest lucru.

4.2 Promitenții furnizori/prestatori se obligă să nu transfere, nici total și nici parțial, obligațiile asumate prin prezentul acord-cadru.

5. Obligațiile promitentului-achizitor

5.1 Promitentul achizitor se obligă ca, în conformitate cu prevederile documentației de atribuire și a prezentului acord-cadru, să achiziționeze bunuri/servicii, prin reluarea competiției între semnatarii

prezentului acord-cadru și/sau fără reluarea competiției, în cazul în care cuprinsul acestuia stabilește toate termenele și condițiile care reglementează livrarea bunurilor/prestarea serviciilor care constituie obiectul achiziției prevăzute în acordul-cadru, precum și condițiile obiective în funcție de care se stabilește care dintre operatorii economici parte la acordul-cadru va livra bunurile sau va presta serviciile, respectiv, prin atribuirea către aceștia de contracte subsecvente, în urma reluării competiției potrivit prevederilor documentației de atribuire.

6. Rezoluțiune unilaterală

6.1. Partea promitentă este în drept să rezoluționeze unilateral acordul – cadru ca urmare a neîndeplinirii sau îndeplinirii în mod necorespunzător a obligațiilor asumate prin prezentul acord – cadru, de către cealaltă parte.

6.2. Rezoluțiunea unilaterală determină încetarea efectelor juridice a acordului cadru cu condiția ca promitentul achizitor să anunțe în scris promitentul – furnizor/prestator cu 10 zile înainte de data încetării acestuia.

7. Documentele acordului cadru:

- a) propunerea tehnică;
- b) propunerea financiară;
- c) caietul de sarcini, după caz;
- d) alte anexe, după caz.

8. Încetarea acordului - cadru

8.1 - (1) Prezentul acord - cadru încetează de drept:

- prin ajungerea la termen;

(2) Acordul - cadru poate înceta și în următoarele cazuri:

- prin acordul de voință al părților ;

- prin rezoluțiunea de către o parte ca urmare a neîndeplinirii sau îndeplinirii în mod necorespunzător a obligațiilor asumate prin prezentul acord-cadru, de către cealaltă parte, cu notificare prealabilă de _____ zile a părții în culpă.

CLAUZE APLICABILE CONTRACTELOR SUBSECVENTE

9. Executarea contractelor subsecvente

9.1 Executarea contractelor subsecvente va începe din momentul încheierii acestora.

9.2 Furnizorul/Prestatorul are obligația de a începe livrarea bunurilor/prestarea serviciilor în timpul cel mai scurt rezonabil posibil de la primirea comenzii;

10. Obligațiile principale ale furnizorului/prestatorului după încheierea contractului subsecvent

10.1 Operatorul economic desemnat câștigător se obligă să livreze bunurile/presteze serviciile în strictă conformitate cu standardele și caracteristicile prevăzute în Caietul de sarcini precum și în Invitația de participare la reofertare.

11. Litigii

11.1 Litigiile ce pot apărea ca urmare a aplicării și interpretării prevederilor prezentului acord - cadru se vor soluționa pe cale amiabilă.

11.2 Dacă, după începerea tratativilor, părțile nu reușesc să rezolve în mod amiabil o divergență legată de prezentul acord, fiecare parte poate solicita ca disputa să se soluționeze de către instanțele judecătorești din Republica Moldova.

Părțile au încheiat astăzi, _____20___, prezentul acord-cadru, în ___ exemplare toate având aceeași putere juridică.

Prezentul Acord – cadru se consideră încheiat și intră în vigoare la data semnării lui de către Părți, fiind valabil până la „___” _____ 20___.

Promitent-achizitor,
.....

(semnatura autorizata)

Promitent-furnizor/prestator,
.....

(semnatura autorizata)

Promitent-achizitor,
.....

(semnatura autorizata)

Promitent-furnizor /prestator,
.....

(semnatura autorizata)

Promitent-achizitor,
.....

(semnatura autorizata)

Promitent-furnizor /prestator,
.....

(semnatura autorizata)

Lista ordinelor ministrului finanțelor care se abrogă

1. Ordinul ministrului finanțelor nr. 173/2018 cu privire la aprobarea Documentației standard pentru realizarea achizițiilor publice de bunuri (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr. 396-397, art. 1521), înregistrat la Ministerul Justiției cu nr. 1369 din 10 octombrie 2018.
2. Ordinul ministrului finanțelor nr. 174/2018 cu privire la aprobarea Documentației standard pentru realizarea achizițiilor publice de servicii (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr. 396-397, art. 1522), înregistrat la Ministerul Justiției cu nr. 1367 din 10 octombrie 2018.
3. Ordinul ministrului finanțelor nr. 175/2018 cu privire la aprobarea Documentației standard pentru realizarea achizițiilor publice de bunuri și servicii prin cererea ofertelor de prețuri (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr. 396-397, art. 1523), înregistrat la Ministerul Justiției cu nr. 1368 din 10 octombrie 2018.