

SPECIFICAȚII TEHICE

[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: ocds-b3wdp1-MD-1696425056127 din 04 octombrie 2023
	Obiectul de achiziției: Elaborarea Platformei virtuale pentru grupurile țargetate (turiști, vizitatori), Rezervația „Orheiul Vechi” în cadrul proiectului „MuHis - History and Music – values that bring us together”

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 referință
1	2	3	4	5	6	7
SERVICII						
Elaborarea Platformei virtuale pentru grupurile țargetate (turiști, vizitatori), Rezervația „Orheiul Vechi” în cadrul proiectului „MuHis - History and Music – values that bring us together”						
<i>Platformă virtuală pentru grupurile țargetate (turiști, vizitatori)</i>		Moldova	WOX-STUDIO SRL	Ofertantul va trebui sa prezinte in cadrul ofertei modul de organizare a activității sale pentru a finaliza fiecare dintre activități. De asemenea, va descrie detaliat metodele folosite in cadrul contractului, principalele activități legate de organizarea contractului, experții cheie, programul și livrabilele. Descrierea trebuie sa fie suficient de clara și concreta astfel încât sa se poata identifica rezultatele pentru fiecare activitate. Propunerea tehnica va conține cel puțin urmatoarele: ☐ Viziunea proprie asupra realizarii contractului, din care sa reiasa modul in care a înțeles contextul și scopul acestuia; ☐ Identificarea aspectelor principale legate de indeplinirea obiectivelor contractului și a rezultatelor așteptate și o scurta descriere a acestora; ☐ Ofertantul va prezenta metodologia de management de proiect utilizata. Este obligatorie folosirea unei metodologii recunoscute pe plan internațional. Ofertantul va descrie detaliat propria metodologie de proiect pe care intenționeaza sa o utilizeze pe parcursul implementarii contractului, adaptata proiectului actual. Pentru realizarea cu succes a activității de management de proiect, Ofertantul trebuie sa dețină si sa utilizeze un instrument colaborativ de gestionare a activităților contractului, care va indeplini minim urmatoarele cerințe: ☐ Poate fi accesat printr-o interfața web; ☐ Permite managementul activităților și al task-urilor alocate utilizatorilor și urmarirea acestora, adaugarea de comentarii pentru activități, partajare documente, notificarea utilizatorilor cu privire la modificarile survenite la activitățile/grupurile de activități la care care sunt asociați; ☐ Permite vizualizari de tip timeline, kanban, calendar, chart a activităților proiectului; ☐ Permite urmarirea facila, de tip log, a tuturor	Ofertantul va trebui sa prezinte in cadrul ofertei modul de organizare a activității sale pentru a finaliza fiecare dintre activități. De asemenea, va descrie detaliat metodele folosite in cadrul contractului, principalele activități legate de organizarea contractului, experții cheie, programul și livrabilele. Descrierea trebuie sa fie suficient de clara și concreta astfel încât sa se poata identifica rezultatele pentru fiecare activitate. Propunerea tehnica va conține cel puțin urmatoarele: • Viziunea proprie asupra realizarii contractului, din care sa reiasa modul in care a înțeles contextul și scopul acestuia; • Identificarea aspectelor principale legate de indeplinirea obiectivelor contractului și a rezultatelor așteptate și o scurta descriere a acestora; • Ofertantul va prezenta metodologia de management de proiect utilizata. Este obligatorie folosirea unei metodologii recunoscute pe plan internațional. Ofertantul va descrie detaliat propria metodologie de proiect pe care intenționeaza sa o utilizeze pe parcursul implementarii contractului, adaptata proiectului actual. Pentru realizarea cu succes a activității de management de proiect, Ofertantul trebuie sa dețină si sa utilizeze un instrument colaborativ de gestionare a activităților contractului, care va indeplini minim urmatoarele cerințe: • Poate fi accesat printr-o interfața web; • Permite managementul activităților și al task-urilor alocate utilizatorilor și urmarirea acestora, adaugarea de comentarii pentru activități, partajare documente, notificarea utilizatorilor cu privire la modificarile survenite la activitățile/grupurile de activități la care	

				modificarilor aduse unei activități și autorii modificărilor □ Permite generarea de rapoarte de activitate; □ Achizitorul nu va pune la dispoziția Prestatorului mediul fizic necesar instalării și punerii în funcțiune a instrumentului; acesta va fi instalat la sediul Prestatorului sau în "Cloud" și va fi accesat printr-o interfață web. 3.2.1.4.1.1 Organizarea Ofertantul va prezenta pe larg organizarea pe care și-o propune pentru a-și desfășura activitatea în cadrul contractului, în raport cu specificul acestuia și cu metodologia propusă. Ofertantul va prezenta organizarea și responsabilitățile fiecărei părți implicate în contract, inclusiv propunerile pentru organizarea Achizitorului. De asemenea, ofertantul va descrie facilitățile suport pe care experții implicați le vor avea din partea ofertantului pe timpul execuției contractului. În cazul în care ofertantul reprezintă o asocieră, ofertantul trebuie să descrie modalitatea în care fiecare membru al asocierii intervine în contract, distribuirea și interacțiunea sarcinilor și a responsabilităților. 3.2.1.4.1.2 Planificarea Ofertantul trebuie să menționeze expres în plan termenele care sunt obligatorii astfel cum sunt prevăzute în graficul de implementare a contractului. Ofertantul va prezenta pe larg activitățile și subactivitățile specifice cerute în contract, în vederea atingerii obiectivelor acestuia și a rezultatelor așteptate. Descrierea trebuie să evidențieze etapele, activitățile specifice fiecărei etape, resursele umane necesare îndeplinirii fiecărei etape, livrabilele așteptate de la fiecare etapă, modul în care acestea concură la atingerea obiectivelor. 3.2.1.4.1.3 Monitorizare și control Se vor detalia obligațiile de monitorizare și de raportare ale ofertantului și se va propune o strategie în acest sens. 3.2.1.4.1.4 Registrul riscurilor Ofertantul va identifica și detalia potențiale riscuri, inclusiv pe baza experienței proprii din proiecte similare. Se vor identifica riscuri din categorii diferite, care necesită abordări diferite. Pentru fiecare risc identificat se vor prezenta și posibile măsuri de remediere a acestora.	care sunt asociați; • Permite vizualizări de tip timeline, kanban, calendar, chart a activităților proiectului; • Permite urmărirea facilă, de tip log, a tuturor modificărilor aduse unei activități și autorii modificărilor • Permite generarea de rapoarte de activitate; • Achizitorul nu va pune la dispoziția Prestatorului mediul fizic necesar instalării și punerii în funcțiune a instrumentului; acesta va fi instalat la sediul Prestatorului sau în "Cloud" și va fi accesat printr-o interfață web. 3.2.1.4.1.1 Organizarea Ofertantul va prezenta pe larg organizarea pe care și-o propune pentru a-și desfășura activitatea în cadrul contractului, în raport cu specificul acestuia și cu metodologia propusă. Ofertantul va prezenta organizarea și responsabilitățile fiecărei părți implicate în contract, inclusiv propunerile pentru organizarea Achizitorului. De asemenea, ofertantul va descrie facilitățile suport pe care experții implicați le vor avea din partea ofertantului pe timpul execuției contractului. În cazul în care ofertantul reprezintă o asocieră, ofertantul trebuie să descrie modalitatea în care fiecare membru al asocierii intervine în contract, distribuirea și interacțiunea sarcinilor și a responsabilităților. 3.2.1.4.1.2 Planificarea Ofertantul trebuie să menționeze expres în plan termenele care sunt obligatorii astfel cum sunt prevăzute în graficul de implementare a contractului. Ofertantul va prezenta pe larg activitățile și subactivitățile specifice cerute în contract, în vederea atingerii obiectivelor acestuia și a rezultatelor așteptate. Descrierea trebuie să evidențieze etapele, activitățile specifice fiecărei etape, resursele umane necesare îndeplinirii fiecărei etape, livrabilele așteptate de la fiecare etapă, modul în care acestea concură la atingerea obiectivelor. 3.2.1.4.1.3 Monitorizare și control Se vor detalia obligațiile de monitorizare și de raportare ale ofertantului și se va propune o strategie în acest sens.	
--	--	--	--	--	--	--

				3.2.1.4.1.5 Planificarea activităților de Project management Ofertantul trebuie sa prezinte o matrice care sa demonstreze cum se potrivește metodologia propusa cu cerințele contractului. Astfel, este așteptata suprapunerea activităților proprii cu activitățile contractului, a livrabilelor conforme metodologiei aplicate cu livrabilele contractului, precum și corelarea acestora cu rezultatele așteptate. Ofertantul va prezenta planul de management al contractului, impreuna cu toate procedurile și formularele aferente acestora, prin intermediul caruia se va detalia modul de gestionare al intregului contract. In acest sens, se va prezenta cel puțin: planificarea activităților contractului, cu indicarea tuturor fazelor/etapelor determinante de realizare a activităților (in ordinea și succesiunea logica, impreuna cu modul de interacționare/alocare al resurselor in vederea prestarii serviciilor oferate și cu specificarea standardelor/regulamentelor relevante aplicate in scopul realizarii diferitelor activități), inclusiv modalitatea de raportare a progresului pentru activitățile din cadrul contractului (intervalele de raportare, conținutul informațional al raportarii precum și circuitul de aprobare al rapoartelor de progres), modalitatea de comunicare intre participanții la contract (echipa de proiect și reprezentanții Achizitorului). 3.2.1.4.1.6 Alocarea resurselor, nivelul de implicare și calendarul resurselor Ofertantul va detalia care sunt resursele pe care le va aloca activităților contractului. Alocarea zilelor de lucru se va realiza conform activităților și etapelor descrise in graficul de realizare a contractului. Activitățile vor fi impartite in funcție de etapele și caracterul acțiunilor ce trebuie intreprinse pentru realizarea cu succes a lor. Pentru evidențierea corecta a interdependențelor dintre activități se recomanda utilizarea de programe de calcul automat. 3.2.1.4.1.7 Raportare Prestatorul este responsabil de elaborarea și transmiterea urmatoarelor rapoarte catre Achizitor: ☐ Raportul Inițial Va fi intocmit in maximum 4 saptamâni de la demararea execuției contractului. Acest document trebuie sa pomeasca de la propunerea tehnica și sa aduca detalierile	3.2.1.4.1.4 Registrul riscurilor Ofertantul va identifica si detalia potențiale riscuri, inclusiv pe baza experienței proprii din proiecte similare. Se vor identifica riscuri din categorii diferite, care necesita abordari diferite. Pentru fiecare risc identificat se vor prezenta și posibile masuri de remediere a acestora. 3.2.1.4.1.5 Planificarea activităților de Project management Ofertantul trebuie sa prezinte o matrice care sa demonstreze cum se potrivește metodologia propusa cu cerințele contractului. Astfel, este așteptata suprapunerea activităților proprii cu activitățile contractului, a livrabilelor conforme metodologiei aplicate cu livrabilele contractului, precum și corelarea acestora cu rezultatele așteptate. Ofertantul va prezenta planul de management al contractului, impreuna cu toate procedurile și formularele aferente acestora, prin intermediul caruia se va detalia modul de gestionare al intregului contract. In acest sens, se va prezenta cel puțin: planificarea activităților contractului, cu indicarea tuturor fazelor/etapelor determinante de realizare a activităților (in ordinea și succesiunea logica, impreuna cu modul de interacționare/alocare al resurselor in vederea prestarii serviciilor oferate și cu specificarea standardelor/regulamentelor relevante aplicate in scopul realizarii diferitelor activități), inclusiv modalitatea de raportare a progresului pentru activitățile din cadrul contractului (intervalele de raportare, conținutul informațional al raportarii precum și circuitul de aprobare al rapoartelor de progres), modalitatea de comunicare intre participanții la contract (echipa de proiect și reprezentanții Achizitorului). 3.2.1.4.1.6 Alocarea resurselor, nivelul de implicare și calendarul resurselor Ofertantul va detalia care sunt resursele pe care le va aloca activităților contractului. Alocarea zilelor de lucru se va realiza conform activităților și etapelor descrise in graficul de realizare a contractului. Activitățile vor fi impartite in funcție de etapele	
--	--	--	--	---	--	--

			necesare, structurari sau clarificari, unde este cazul. Raportul va cuprinde planificarea activitaților, metodologia utilizata, indicatorii care se doresc a fi obținuți în fiecare etapa. Raportul inițial va constitui principalul instrument de lucru și se va face referire la el pe toata perioada de implementare a contractului. ☐ Rapoarte intermediare Achizitorul poate solicita Prestatorului completarea unui document standard prin care sa prezinte evoluția activitaților și întârzierile, daca acestea sunt semnificative. ☐ Raportul final Varianta preliminara a Raportului final trebuie sa fie transmisa Achizitorului cu cel puțin o luna inainte de sfârșitul perioadei de execuție a contractului pentru a fi analizat. El trebuie sa descrie întreg procesul de implementare și va inlesni evaluarea rezultatelor obținute atât în termeni calitativi, cât și cantitativi. Raportul va cuprinde: ☐ evaluarea succesului și constrângerilor majore pentru fiecare activitate și sarcina; ☐ realizările generale ale contractului; ☐ evaluarea realizării rezultatelor propuse în cadrul contractului; ☐ recomandari pentru acțiuni viitoare cu scopul asigurării durabilității activitaților, rezultatele așteptate după finalizarea contractului, precum și măsurile ce trebuie întreprinse de către Achizitor în acest sens. Varianta preliminara a acestui raport va fi revizuita cu comentariile primite din partea Achizitorului. 3.2.1.4.1.8 Transmiterea și aprobarea rapoartelor Toate rapoartele elaborate de către Prestator vor fi redactate în limba Engleza. Rapoartele realizate în cadrul contractului vor purta în mod obligatoriu, pe prima pagina (coperta), elementele de vizibilitate obligatorii ale programului Marii Negre. Regulile menționate mai sus urmează a fi aplicate tuturor livrabilelor predate în cadrul contractului. Achizitorul va aproba rapoartele sau va notifica observațiile sale în termen de maximum 5 zile lucratoare de la primirea rapoartelor. Prestatorul are obligația ca în termen de 5 zile lucratoare de la notificare sa opereze corecturile necesare. În vederea acordării acceptanței, Achizitorul trebuie ca în maximum 5 zile lucratoare de la primirea	și caracterul acțiunilor ce trebuie întreprinse pentru realizarea cu succes a lor. Pentru evidențierea corectă a interdependențelor dintre activități se recomandă utilizarea de programe de calcul automat. 3.2.1.4.1.7 Raportare Prestatorul este responsabil de elaborarea și transmiterea următoarelor rapoarte către Achizitor: • Raportul Inițial Va fi întocmit în maximum 4 săptămâni de la demararea execuției contractului. Acest document trebuie să poarte de la propunerea tehnică și să aducă detalierile necesare, structurari sau clarificari, unde este cazul. Raportul va cuprinde planificarea activitaților, metodologia utilizata, indicatorii care se doresc a fi obținuți în fiecare etapa. Raportul inițial va constitui principalul instrument de lucru și se va face referire la el pe toata perioada de implementare a contractului. • Rapoarte intermediare Achizitorul poate solicita Prestatorului completarea unui document standard prin care sa prezinte evoluția activitaților și întârzierile, daca acestea sunt semnificative. • Raportul final Varianta preliminara a Raportului final trebuie sa fie transmisa Achizitorului cu cel puțin o luna inainte de sfârșitul perioadei de execuție a contractului pentru a fi analizat. El trebuie sa descrie întreg procesul de implementare și va inlesni evaluarea rezultatelor obținute atât în termeni calitativi, cât și cantitativi. Raportul va cuprinde: • evaluarea succesului și constrângerilor majore pentru fiecare activitate și sarcina; • realizările generale ale contractului; • evaluarea realizării rezultatelor propuse în cadrul contractului; • recomandari pentru acțiuni viitoare cu scopul asigurării durabilității activitaților, rezultatele așteptate după finalizarea contractului, precum și măsurile ce trebuie întreprinse de către Achizitor în acest sens. Varianta preliminara a acestui raport va fi revizuita cu comentariile primite din partea Achizitorului. 3.2.1.4.1.8 Transmiterea și aprobarea rapoartelor	
--	--	--	---	--	--

				livrabilului in forma revizuita sa verifice livrabilul revizuit. In cazul in care livrabilul revizuit conține observațiile completate/corectate, Achizitorul emite procesul verbal de acceptanță. In cazul in care livrabilul nu corespunde cerințelor, acesta se considera întârziat și se aplica penalități conform clauzelor din prezentul contract, până la remedierea situației. 3.2.1.4.2 Livrabile Project Management necesar a fi incluse in cadrul propunerii tehnice In cadrul propunerii tehnice, ofertantul va prezenta: ☐ Modul detaliat de raportare a progresului privind activitățile din cadrul contractului, respectiv frecvența raportarii, fluxurile de aprobare ale diferitelor tipuri de rapoarte. Se vor prezenta formularele utilizate pentru raportarea progresului, inclusiv informațiile care vor fi incluse in respectivele rapoarte; ☐ Modul prin care se va realiza comunicarea între persoanele implicate in contract; ☐ Modalitatea de rezolvare a problemelor care pot aparea pe parcursul implementarii contractului, inclusiv formularele care se vor utiliza pentru managementul problemelor. Se va detalia procesul de management al problemelor, respectiv modalitatea de escaladare și rezolvare a acestora; ☐ Planul de acceptanță propus pentru recepțiile/acceptanțele parțiale și recepția/acceptanța finala din cadrul contractului. Acesta trebuie sa fie etapizat și sa cuprinda formularele care se vor utiliza la recepțiile/acceptanțele parțiale și recepția/acceptanța finala; ☐ Modul de tratare a schimbarilor pe parcursul implementarii contractului. Ofertantul va include procedura de management al schimbarilor, inclusiv formularele aferente managementului schimbarii pe toata durata implementarii contractului. In contextul unor schimbari majore la nivel organizational, intreg procesul de management al schimbarii este critic pentru implementarea fara probleme a schimbarilor in cadrul organizatiei si pentru a ne asigura ca beneficiile aduse de schimbare vor fi atinse. Oferta va prezenta planul de implementare a schimbarii la nivelul organizatiei si planul de comunicare a schimbarii, precum si modalitatea in care vor fi tratate schimbarile in ceea ce priveste cerintele de business si tehnice si formularele utilizate in cadrul procesului.	Toate rapoartele elaborate de catre Prestator vor fi redactate in limba Engleza. Rapoartele realizate in cadrul contractului vor purta in mod obligatoriu, pe prima pagina (coperta), elementele de vizibilitate obligatorii ale programului Marii Negre. Regulile menționate mai sus urmeaza a fi aplicate tuturor livrabilelor predate in cadrul contractului. Achizitorul va aproba rapoartele sau va notifica observațiile sale in termen de maximum 5 zile lucratoare de la primirea rapoartelor. Prestatorul are obligația ca in termen de 5 zile lucratoare de la notificare sa opereze corecturile necesare. In vederea acordarii acceptanței, Achizitorul trebuie ca in maximum 5 zile lucratoare de la primirea livrabilului in forma revizuita sa verifice livrabilul revizuit. In cazul in care livrabilul revizuit conține observațiile completate/corectate, Achizitorul emite procesul verbal de acceptanță. In cazul in care livrabilul nu corespunde cerințelor, acesta se considera întârziat și se aplica penalități conform clauzelor din prezentul contract, până la remedierea situației. 3.2.1.4.2 Livrabile Project Management necesar a fi incluse in cadrul propunerii tehnice In cadrul propunerii tehnice, ofertantul va prezenta: • Modul detaliat de raportare a progresului privind activitățile din cadrul contractului, respectiv frecvența raportarii, fluxurile de aprobare ale diferitelor tipuri de rapoarte. Se vor prezenta formularele utilizate pentru raportarea progresului, inclusiv informațiile care vor fi incluse in respectivele rapoarte; • Modul prin care se va realiza comunicarea între persoanele implicate in contract; • Modalitatea de rezolvare a problemelor care pot aparea pe parcursul implementarii contractului, inclusiv formularele care se vor utiliza pentru managementul problemelor. Se va detalia procesul de management al problemelor, respectiv modalitatea de escaladare și rezolvare a acestora; • Planul de acceptanță propus pentru
--	--	--	--	---	---

				Ofertanții trebuie să analizeze în detaliu documentația de atribuire, să înțeleagă gradul de complexitate și importanța a contractului și, în consecință, să se asigure că a dimensionat corect echipa propusă, respectiv a alocat corespunzător resursele pe activități, asigurând astfel un număr suficient zile-om ce trebuie prestate de către echipa de proiect în vederea implementării cu succes a contractului. În vederea atingerii obiectivelor proiectului, prestatorul poate suplimenta numărul de resurse alocate activităților pe perioada derulării contractului, fără creșterea valorii oferite. 3.2.2 Dezvoltarea turului virtual Orheiul Vechi 3.2.2.1 Aliniere la strategii și legislație Soluția propusă trebuie să aibă în vedere implementarea principiilor Regulamentului UE 679/2016, Regulamentul General privind Protecția Datelor Personale, atât în ceea ce privește datele angajaților proprii a Partenerilor cât și a reprezentanților entităților din GT sau a utilizatorilor publici. Oferta va include strategia propusă de Ofertant în acest sens și modalitățile concrete prin care se va asigura respectarea drepturilor persoanelor astfel vizate. De asemenea Ofertantul va asigura realizarea informărilor/notificărilor ce trebuie transmise de Achizitor persoanelor vizate a căror date vor fi stocate sau gestionate prin aplicația de tur virtual în conformitate cu GDPR. 3.2.2.2 Cerințele funcționale ale aplicației de tur virtual 3.2.2.2.1 Portal web Platforma de tip portal web va reprezenta suportul pentru accesarea turului virtual și a informațiilor despre obiectivele / exponatele din cadrul obiectivelor turistice. Platforma web trebuie: ☐ să poată fi configurată astfel încât să permită crearea de zone securizate pe care utilizatorii să le poată accesa din interiorul și exteriorul organizației, în conformitate cu matricea drepturilor de acces; ☐ Interfața cu utilizatorii trebuie să fie accesibilă prin navigator (browser) WEB, standardizabilă, simplă și intuitivă; ☐ Fiecare utilizator, după autentificare, va vedea numai funcționalitățile la care are dreptul, restul funcționalităților din arborele funcțional fiind invizibile; ☐ să ofere funcționalitatea de “filtrare a conținutului” la afișarea informațiilor către	recepțiile/acceptanțele parțiale și recepția/acceptanța finală din cadrul contractului. Acesta trebuie să fie etapizat și să cuprindă formularele care se vor utiliza la recepțiile/acceptanțele parțiale și recepția/acceptanța finală; • Modul de tratare a schimbărilor pe parcursul implementării contractului. Ofertantul va include procedura de management al schimbărilor, inclusiv formularele aferente managementului schimbării pe toată durata implementării contractului. În contextul unor schimbări majore la nivel organizational, întreg procesul de management al schimbării este critic pentru implementarea fără probleme a schimbărilor în cadrul organizației și pentru a ne asigura că beneficiile aduse de schimbare vor fi atinse. Oferta va prezenta planul de implementare a schimbării la nivelul organizației și planul de comunicare a schimbării, precum și modalitatea în care vor fi tratate schimbările în ceea ce privește cerințele de business și tehnice și formularele utilizate în cadrul procesului. Ofertanții trebuie să analizeze în detaliu documentația de atribuire, să înțeleagă gradul de complexitate și importanța a contractului și, în consecință, să se asigure că a dimensionat corect echipa propusă, respectiv a alocat corespunzător resursele pe activități, asigurând astfel un număr suficient zile-om ce trebuie prestate de către echipa de proiect în vederea implementării cu succes a contractului. În vederea atingerii obiectivelor proiectului, prestatorul poate suplimenta numărul de resurse alocate activităților pe perioada derulării contractului, fără creșterea valorii oferite. 3.2.2 Dezvoltarea turului virtual Orheiul Vechi 3.2.2.1 Aliniere la strategii și legislație Soluția propusă trebuie să aibă în vedere implementarea principiilor Regulamentului UE 679/2016, Regulamentul General privind Protecția Datelor Personale, atât în ceea ce privește datele angajaților proprii a Partenerilor cât și a reprezentanților entităților din GT sau a utilizatorilor publici. Oferta va include strategia propusă de Ofertant în acest sens și modalitățile concrete prin care se va asigura
--	--	--	--	--	--

			utilizatori, pe baza criteriilor de securitate definite (ex. Daca un utilizator nu are drept de acces la un modul/document, nu trebuie sa vada modulul/documentul respectiv); ☐ sa faciliteze implementarea serviciilor electronice complete, cu grad de sofisticare 4 (transmitere integral electronica a dosarelor aferente solicitarilor, precum si primirea electronica a raspunsurilor sau a documentelor solicitate, cu semnatura electronica daca este cazul). Platforma trebuie sa indeplineasca minim urmatoarele cerințe tehnice: ☐ Sa fie adaptata pentru a fi accesata printr-un browser web uzual, fara a necesita instalarea de aplicatii suplimentare sau extensii de browser; ☐ Sa aiba o interfata accesibila atat utilizand un browser desktop cat si un browser pentru dispozitivele mobile precum telefoanele sau tabletele. Atunci cand sistemul este accesat de pe un dispozitiv mobil interfata trebuie sa fie adaptata pentru utilizarea cu ajutorul unui dispozitiv mobil. Nu se accepta utilizarea interfetei desktop la dimensiuni mult mai mici din cauza problemelor de lizibilitate pe dispozitive cu ecran mic; ☐ Sa ofere mecanisme pentru suport multilingv, minim romana și engleza; ☐ Sa implementeze standardele de accesibilitate web uzuale, minim WCAG; ☐ Sa raspunda rapid, fara intarziere in afisarea paginilor. Pentru toate operatiunile de citire (non-tranzactionale), durata de asteptare nu trebuie sa depaseasca 5 secunde. Pentru operatiunile de scriere sau incarcare de fisiere, in cazul in care operatiunea este indelungata, aplicatia trebuie sa instiinteze utilizatorul; ☐ Comunicatia trebuie sa fie efectuata securizat, prin protocol HTTPS, utilizand un certificat SSL atat pentru zona de publicare si interactiune cu utilizatorii cat si pentru zona de administrare; ☐ Sa ofere un grad ridicat de securitate care sa garanteze confidentialitatea si securitatea datelor utilizatorilor pentru accesul neautorizat. Astfel platforma trebuie sa asigure minim: - o un sistem de limitare a accesului, bazat pe drepturi și parole, defalcat pe mai multe niveluri. Drepturile de acces ale utilizatorilor vor putea fi configurate de administratorii sistemului din interfața sistemului; - o Impiedicarea utilizatorilor de a se conecta la sistem daca acesta este in incapacitate temporara de a asigura securitatea datelor sau	respectarea drepturilor persoanelor astfel vizate. De asemenea Ofertantul va asigura realizarea informarilor/notificarilor ce trebuie transmise de Achizitor persoanelor vizate a caror date vor fi stocate sau gestionate prin aplicatia de tur virtual in conformitate cu GDPR. 3.2.2.2 Cerințele funcționale ale aplicatiei de tur virtual 3.2.2.2.1 Portal web Platforma de tip portal web va reprezenta suportul pentru accesarea turului virtual si a informatiilor despre obiectivele / exponatele din cadrul obiectivelor turistice. Platforma web trebuie: • sa poata fi configurata astfel incât sa permita crearea de zone securizate pe care utilizatorii sa le poata accesa din interiorul și exteriorul organizației, in conformitate cu matricea drepturilor de acces; • Interfața cu utilizatorii trebuie sa fie accesibila prin navigator (browser) WEB, standardizabila, simpla și intuitiva; • Fiecare utilizator, dupa autentificare, va vedea numai funcționalitățile la care are dreptul, restul funcționalităților din arborele funcțional fiind invizibile; • sa ofere funcționalitatea de “filtrare a conținutului” la afișarea informațiilor catre utilizatori, pe baza criteriilor de securitate definite (ex. Daca un utilizator nu are drept de acces la un modul/document, nu trebuie sa vada modulul/documentul respectiv); • sa faciliteze implementarea serviciilor electronice complete, cu grad de sofisticare 4 (transmitere integral electronica a dosarelor aferente solicitarilor, precum si primirea electronica a raspunsurilor sau a documentelor solicitate, cu semnatura electronica daca este cazul). Platforma trebuie sa indeplineasca minim urmatoarele cerințe tehnice: • Sa fie adaptata pentru a fi accesata printr-un browser web uzual, fara a necesita instalarea de aplicatii suplimentare sau extensii de browser; • Sa aiba o interfata accesibila atat utilizand un browser desktop cat si un browser pentru dispozitivele mobile precum telefoanele sau tabletele. Atunci cand sistemul este accesat de pe un dispozitiv mobil interfata trebuie sa fie adaptata pentru utilizarea cu ajutorul unui dispozitiv mobil. Nu se accepta utilizarea interfetei desktop la dimensiuni mult mai mici din	
--	--	--	---	---	--

				exista suspiciuni ca mecanismele de protecție au fost compromise; o Un mecanism de identificare a dispozitivelor mobile care se pot conecta la sistem pentru operații de scriere / modificare a datelor și autorizarea utilizatorilor exclusiv de pe aceste dispozitive pentru astfel de operații realizate la distanță, utilizând dispozitive mobile; o Inchiderea automata a sesiunilor de lucru ale utilizatorilor, in caz de inactivitate pe o anumita durata predeterminata și configurabila de timp, nu mai mult de 5 minute dupa ce se inregistreaza ca user-ul devine inactiv, pentru a proteja dezvaluirea accidentala a informațiilor catre alte persoane care nu sunt autorizate sa le primeasca; o Jurnalizarea operațiilor zilnice la nivelul aplicațiilor, individual pentru fiecare utilizator cu drept de acces la modificarea inregistrarilor, cu marcarea orei la care a fost executata fiecare operație, precum și a identității utilizatorului care a inițiat-o; ☐ Generarea de rapoarte diverse pentru logurile generate la nivelul aplicațiilor, precum și exportul tuturor logurilor, cel puțin in format csv și/sau alte formate standard; ☐ Eventualele mecanisme de tip API, interne sau externe, vor fi protejate prin metode de autentificare; ☐ Confidențialitatea transferului de informații pentru a proteja informațiile impotriva amenințarilor in orice situație, fie când informația este stocata pe servere, fie când aceasta este transportata; ☐ Zonele functionale trebuie sa fie consistente vizual, prezentand aceeasi identitate vizuala, diferenta constand in includerea doar a functionalitatilor necesare pentru fiecare grup de utilizatori; ☐ Proiectarea paginilor trebuie sa indeplineasca cerințele de compatibilitate și accesibilitate acceptate la nivel mondial drept standarde internaționale in domeniu; ☐ Platforma web va trebui sa fie configurata astfel încât sa ofere protecție pentru urmatoarele vulnerabilități: o Cross-site scripting (XSS) și reflected (RXSS) o Information leakage o Content spoofing o Predictable resource location o SQL injection o Insufficient authentication o Insufficient authorization o Abuse of functionality o Directory indexing	cauza problemelor de lizibilitate pe dispozitive cu ecran mic; • Sa ofere mecanisme pentru suport multilingv, minim româna și engleza; • Sa implementeze standardele de accesibilitate web uzuale, minim WCAG; • Sa raspunda rapid, fara intarziere in afisarea paginilor. Pentru toate operatiunile de citire (non-tranzactionale), durata de asteptare nu trebuie sa depaseasca 5 secunde. Pentru operatiunile de scriere sau incarcare de fisiere, in cazul in care operatiunea este indelungata, aplicatia trebuie sa instiinteze utilizatorul; • Comunicatia trebuie sa fie efectuata securizat, prin protocol HTTPS, utilizand un certificat SSL atat pentru zona de publicare si interactiune cu utilizatorii cat si pentru zona de administrare; • Sa ofere un grad ridicat de securitate care sa garanteze confidențialitatea si securitatea datelor utilizatorilor pentru accesul neautorizat. Astfel platforma trebuie sa asigure minim: - o un sistem de limitare a accesului, bazat pe drepturi și parole, defalcat pe mai multe niveluri. Drepturile de acces ale utilizatorilor vor putea fi configurate de administratorii sistemului din interfața sistemului; - o Impiedicarea utilizatorilor de a se conecta la sistem daca acesta este in incapacitate temporara de a asigura securitatea datelor sau exista suspiciuni ca mecanismele de protecție au fost compromise; - o Un mecanism de identificare a dispozitivelor mobile care se pot conecta la sistem pentru operații de scriere / modificare a datelor și autorizarea utilizatorilor exclusiv de pe aceste dispozitive pentru astfel de operații realizate la distanță, utilizând dispozitive mobile; - o Inchiderea automata a sesiunilor de lucru ale utilizatorilor, in caz de inactivitate pe o anumita durata predeterminata și configurabila de timp, nu mai mult de 5 minute dupa ce se inregistreaza ca user-ul devine inactiv, pentru a proteja dezvaluirea accidentala a informațiilor catre alte persoane care nu sunt autorizate sa le primeasca; - o Jurnalizarea operațiilor zilnice la nivelul aplicațiilor, individual pentru fiecare utilizator cu drept de acces la modificarea inregistrarilor, cu marcarea orei la care a fost executata fiecare operație, precum și a identității utilizatorului care a inițiat-o; • Generarea de rapoarte diverse pentru logurile generate la nivelul aplicațiilor, precum și exportul tuturor logurilor, cel puțin in format	
--	--	--	--	--	---	--

				o HTTP response splitting o Alte vulnerabilități cunoscute ale programelor utilizate în dezvoltarea platformei. ☐ Interfața trebuie să poată fi adaptată cerințelor de identitate vizuala ale Beneficiarului și ale finanțatorului proiectului. Designul site-ului trebuie să fie atragător, cu sobrietatea necesară imaginii unei instituții publice, dar fără a da impresia de rigiditate. Contrastul dintre litere/scriș și fond trebuie să fie suficient de mare pentru vizualizarea rapidă a conținutului. Fonturile utilizate vor asigura lizibilitatea textului indiferent de browser sau platforma utilizatorilor; ☐ Pentru actualizarea informației din secțiunea generală a portalului, Prestatorul va realiza o interfață care să ofere posibilitatea administrării și utilizării facile de către personalul Beneficiarului, și care să permită formatarea textului introdus și introducerea semnelor diacritice. Se vor utiliza fișiere CSS externe, iar site-ul se va structura utilizând „div-uri” arborescente. Astfel elementele vor fi separate și configurabile, individual. ☐ Modulul de administrare trebuie să permită inserarea aceleiași text, imagine sau fișier audio/video în toate paginile portalului simultan sau doar în anumite pagini selectate. De asemenea, va permite ordonarea paginilor în cadrul structurii arborescente. Se vor folosi stiluri CSS pentru afișarea diferențiată a meniurilor principale, a sub- meniurilor și a linkurilor către articole. Va exista un stil implicit pentru textul introdus 3.2.2.2.2 Aplicație pentru monitoare interactive ☐ Pentru confortul oaspeților și al turiștilor, trebuie să fie dezvoltată o aplicație offline pentru monitoare interactive cu ecran tactil cu sistem de operare Android sau iOS. ☐ Aplicația trebuie să reproducă funcționalitatea hărții virtuale 3D pentru site-ul web, și să conțină informații suplimentare și funcții de gestionare care să îmbunătățească confortul și să faciliteze navigarea pentru turiști. ☐ Monitoare interactive trebuie să fie instalate într-un total de 4 unități: trei în interior și una protejată de intemperii în exterior. ☐ Beneficiarul va avea acces la administrarea aplicației și actualizarea informațiilor, acolo unde este posibil cu mijloace tehnice uzuale, fără a necesita licențe specializate sau cunoștințe IT speciale. 3.2.2.2.3 Crearea de obiecte de realitate augmentată ☐ Prestatorul va asigura crearea de obiecte de	csv și/sau alte formate standard; • Eventualele mecanisme de tip API, interne sau externe, vor fi protejate prin metode de autentificare; • Confidențialitatea transferului de informații pentru a proteja informațiile împotriva amenințărilor în orice situație, fie când informația este stocată pe servere, fie când aceasta este transportată; • Zonele funcționale trebuie să fie consistente vizual, prezentând aceeași identitate vizuală, diferența constând în includerea doar a funcționalităților necesare pentru fiecare grup de utilizatori; • Proiectarea paginilor trebuie să îndeplinească cerințele de compatibilitate și accesibilitate acceptate la nivel mondial drept standarde internaționale în domeniu; • Platforma web va trebui să fie configurată astfel încât să ofere protecție pentru următoarele vulnerabilități: - o Cross-site scripting (XSS) și reflected (RXSS) - o Information leakage - o Content spoofing - o Predictable resource location - o SQL injection - o Insufficient authentication - o Insufficient authorization - o Abuse of functionality - o Directory indexing - o HTTP response splitting - o Alte vulnerabilități cunoscute ale programelor utilizate în dezvoltarea platformei. • Interfața trebuie să poată fi adaptată cerințelor de identitate vizuala ale Beneficiarului și ale finanțatorului proiectului. Designul site-ului trebuie să fie atragător, cu sobrietatea necesară imaginii unei instituții publice, dar fără a da impresia de rigiditate. Contrastul dintre litere/scriș și fond trebuie să fie suficient de mare pentru vizualizarea rapidă a conținutului. Fonturile utilizate vor asigura lizibilitatea textului indiferent de browser sau platforma utilizatorilor; • Pentru actualizarea informației din secțiunea generală a portalului, Prestatorul va realiza o interfață care să ofere posibilitatea administrării și utilizării facile de către personalul Beneficiarului, și care să permită formatarea textului introdus și introducerea semnelor diacritice. Se vor utiliza fișiere CSS externe, iar site-ul se va structura utilizând „div-uri” arborescente. Astfel elementele vor fi separate și configurabile, individual.
--	--	--	--	--	--

				realitate augmentată sub forma unor reconstituiri în mărime naturală a clădirilor istorice din cadrul proiectului. ☐ Obiectele în mărime naturală vor trebui să fi văzute și explorate prin intermediul monitoarelor interactive livrate în cadrul proiectului. 3.2.2.2.4 Tur virtual Turul virtual trebuie sa ofere urmatoarele functionalitati: ☐ Sa fie compatibila HTML5 ☐ Sa acopere toate obiectivele proiectului ☐ Sa permita navigarea intre obeictive si in interiorul obiectivelor ☐ Sa permita navigarea intre camera ☐ Sa permita vizualizarea 360 a incintelor ce fac parte din turul virtual ☐ Sa permita contorizarea numarului de vizitatori ai turul virtual ☐ Sa permita adaugarea unui hotspot de tip text, ce va fi realizat 3D sau 360°, va putea rula automat, va permite adaugarea de sunet pe fundal și va avea un aspect unitar pentru toate obiectivele prezente in platforma. ☐ Să permită un tur virtual la 360 de grade al întregii zone a rezervației din jurul satului Butuceni, care face parte din turul virtual. ☐ Sa permita scanarea unui cod QR/cod de bare la citirea caruia sa ofere informatii sunplimentare cu privire la expонатul astfel identificat ☐ Sa permita adaugarea de sunet pentru turul virtual incarcata in platforma portal ☐ Să permită instalarea turului virtual pe site-ul web al rezervației, într-o aplicație de hartă 3D pentru monitoare interactive și distribuirea paginilor turului virtual/portalului web pe rețelele de socializare Ofertantul va realiza fotografierea 360 a obiectivelor si expонатelor, conform planului agreat cu Beneficiarul, si va asigura prelucrarea si incarcarea acestora in platforma web pentru publicare si accesare. Toate drepturile patrimoniale de autor vor fi transferate Beneficiarului la livrarea lucrarii, receptia si plata acesteia. 3.2.2.3 Cerințe non-funcționale 3.2.2.3.1 Licențiere Aplicația va fi licențiate pentru un numar nelimitat de utilizatori, fara limitari in ceea ce priveste durata de timp pentru care licenta este valabila si	• Modulul de administrare trebuie sa permita inserarea aceluiași text, imagine sau fișier audio/video in toate paginile portalului simultan sau doar in anumite pagini selectate. De asemenea, va permite ordonarea paginilor in cadrul structurii arborescente. Se vor folosi stiluri CSS pentru afișarea diferențiată a meniurilor principale, a sub- meniurilor și a linkurilor catre articole. Va exista un stil implicit pentru textul introdus 3.2.2.2.2 Aplicație pentru monitoare interactive • Pentru confortul oaspeților și al turiștilor, trebuie să fie dezvoltată o aplicație offline pentru monitoare interactive cu ecran tactil cu sistem de operare Android sau iOS. • Aplicația trebuie să reproducă funcționalitatea hărții virtuale 3D pentru site-ul web, și să conțină informații suplimentare și funcții de gestionare care să îmbunătățească confortul și să faciliteze navigarea pentru turiști. • Monitoare interactive trebuie să fie instalate într-un total de 4 unități: trei în interior și una protejată de intemperii în exterior. • Beneficiarul va avea acces la administrarea aplicației și actualizarea informațiilor, acolo unde este posibil cu mijloace tehnice uzuale, fără a necesita licențe specializate sau cunoștințe IT speciale. 3.2.2.2.3 Crearea de obiecte de realitate augmentată • Prestatorul va asigura crearea de obiecte de realitate augmentată sub forma unor reconstituiri în mărime naturală a clădirilor istorice din cadrul proiectului. • Obiectele în mărime naturală vor trebui să fi văzute și explorate prin intermediul monitoarelor interactive livrate în cadrul proiectului. 3.2.2.2.4 Tur virtual Turul virtual trebuie sa ofere urmatoarele functionalitati: • Sa fie compatibila HTML5 • Sa acopere toate obiectivele proiectului • Sa permita navigarea intre obeictive si in interiorul obiectivelor • Sa permita navigarea intre camera • Sa permita vizualizarea 360 a incintelor ce fac parte din turul virtual • Sa permita contorizarea numarului de vizitatori ai turul virtual • Sa permita adaugarea unui hotspot de tip text, ce va fi realizat 3D sau 360°, va putea rula automat, va permite adaugarea de sunet pe
--	--	--	--	---	---

				platforma poate fi utilizata. 3.2.2.3.2 Documentația □ Documentația trebuie sa includa cel puțin: - o Manual de instalare pentru toate componentele, - o Manuale de utilizare pentru toate componentele; - o Descriere tehnica a aplicatiei, incluzând procedurile de instalare, structura datelor, securitate; - o Codul sursa al componentelor non-COTS (nu se aplica pentru produsele Commercial Of The Shelf – sisteme și aplicații software disponibile in mod comercial incluse in oferta); □ Toata documentația tehnica trebuie prezentata in limba engleza sau româna; □ Documentația se va livra in format electronic. 3.2.2.3.3 Performanța soluției propuse □ Sistemul trebuie sa fie disponibil pentru utilizare zilnic, minim 16 ore pe zi. In aceasta perioada Ofertantul va oferi servicii de suport tehnic și va trata toate intreruperile ca incidente de o importanța ridicata (incident blocant) și prioritate maxima. □ Timpul maxim de intrerupere a sistemului in intervalul 22:00 – 06:00 a doua zi trebuie sa fi e de maxim 10 ore pe an. □ Toate operațiunile de salvare a datelor (back-up) trebuie sa se desfașoare in intervalul 00:00 și 05:00. Tot in acest interval se vor realiza și toate activitățile de întreținere și actualizare a sistemelor software. □ Urmatorii timpi de reacție vor fi ceruți la vârfurile de productivitate pentru introducerea operațiilor: incarcarea unei pagini web - maximum 3 secunde; 3.2.2.3.4 Securitatea soluției propuse Accesul la turul virtual va fi deschis tuturor utilizatorilor. Mesajele și datele transportate in cadrul aplicației trebuie sa fie securizare. Accesul la partea de administrare a aplicației trebuie sa se realizeze in mod securizat, dupa autentificare si autorizare utilizatorii trebuind sa dobandeasca acces la functiile specifice. 3.2.2.3.5 Administrarea utilizatorilor Aplicato trebuie sa permita administrarea utilizatorilor, a rolurilor acestora și a grupurilor de utilizatori. Accesul la funcționalitățile de administrare a utilizatorilor trebuie sa fie permis doar administratorilor, in funcție de drepturile acordate. Administrarea informațiilor despre utilizatori și datele de autentificare ale acestora va fi realizata unitar pentru toate componentele sistemului,	fundal și va avea un aspect unitar pentru toate obiectivele prezente in platforma. • Să permită un tur virtual la 360 de grade al întregii zone a rezervației din jurul satului Butuceni, care face parte din turul virtual. • Sa permita scanarea unui cod QR/cod de bare la citirea caruia sa ofere informatii sunplimentare cu privire la exponatul astfel identificat • Sa permita adaugarea de sunet pentru turul virtual incarcat in platforma portal • Să permită instalarea turului virtual pe site-ul web al rezervației, într-o aplicație de hartă 3D pentru monitoarele interactive și distribuirea paginilor turului virtual/portalului web pe rețelele de socializare Ofertantul va realiza fotografierea 360 a obiectivelor si exponatelor, conform planului agreat cu Beneficiarul, si va asigura prelucrarea si incarcarea acestora in platforma web pentru publicare si accesare. Toate drepturile patrimoniale de autor vor fi transferate Beneficiarului la livrarea lucrarii, receptia si plata acesteia. 3.2.2.3 Cerințe non-funcționale 3.2.2.3.1 Licențiere Aplicația va fi licentiate pentru un numar nelimitat de utilizatori, fara limitari in ceea ce priveste durata de timp pentru care licenta este valabila si platforma poate fi utilizata. 3.2.2.3.2 Documentația • Documentația trebuie sa includa cel puțin: - o Manual de instalare pentru toate componentele, - o Manuale de utilizare pentru toate componentele; - o Descriere tehnica a aplicatiei, incluzând procedurile de instalare, structura datelor, securitate; - o Codul sursa al componentelor non-COTS (nu se aplica pentru produsele Commercial Of The Shelf – sisteme și aplicații software disponibile in mod comercial incluse in oferta); • Toata documentația tehnica trebuie prezentata in limba engleza sau româna; • Documentația se va livra in format electronic. 3.2.2.3.3 Performanța soluției propuse • Sistemul trebuie sa fie disponibil pentru utilizare zilnic, minim 16 ore pe zi. In aceasta perioada Ofertantul va oferi servicii de suport
--	--	--	--	--	---

				utilizând funcționalitățile puse la dispoziție prin interfața sistemului. Administratorii sistemului trebuie să poată adăuga noi utilizatori, să inactiveze/activeze utilizatori (un utilizator inactiv rămâne în sistem dar nu se mai poate conecta) sau blocheze accesul unui utilizator în sistem pentru o perioadă determinată. Administratorii aplicației trebuie să poată adăuga noi roluri sau modifica rolurile existente, asocia drepturi de acces la roluri, să poată crea sau modifica grupuri de utilizatori. Aplicația trebuie să ofere un mecanism de interceptare, monitorizare și auditare a tuturor evenimentelor petrecute la nivelul sistemului, inclusiv a tuturor erorilor aparute în utilizarea acestuia. Toate aceste informații vor fi identificate prin utilizatorul care a efectuat acțiunea/evenimentul și ora la care acțiunea/evenimentul a avut loc. Informații astfel stocate vor fi accesibile utilizatorilor pe baza unor drepturi de acces specifice. Aplicația trebuie să asigure integritatea datelor și a funcționalităților prin: ☐ Autentificarea, identificarea și autorizarea utilizatorilor (determinarea drepturilor de acces) – utilizatorii pentru care nu se pot realiza toate cele trei acțiuni nu vor putea accesa funcționalitățile și datele sistemului. ☐ Drepturile de acces trebuie să aibă granulație fină, prin utilizarea conceptului de funcții/acțiuni asociate unui rol. ☐ Sistemul trebuie să realizeze auditul operațiilor efectuate de utilizatori și să includă rapoarte specializate pentru: - o Auditul de securitate – evenimentele legate de securitatea sistemului (încercări de autentificare, de acces la resurse, etc.). - o Auditarea de business – operațiunile făcute de utilizatori în sistem- autentificare, cautare, salvare, etc. - o Auditarea datelor – tranzacțiile și mesajele transferate de sistem. 3.2.2.3.6 Flexibilitatea și funcționalitatea aplicației Arhitectura aplicației va trebui să fie deschisă și bazată pe standarde larg acceptate în industrie. Din punct de vedere tehnologic, atât produsele oferite cât și dezvoltările software personalizate vor trebui să fie grupate astfel încât aplicația oferită să fie una unitară, configurabilă și ușor administrabilă. Aplicația va trebui să fie dezvoltată și configurată pentru a răspunde tuturor cerințelor arhitecturale	tehnic și va trata toate întreruperile ca incidente de o importanță ridicată (incident blocant) și prioritate maximă. • Timpul maxim de întrerupere a sistemului în intervalul 22:00 – 06:00 a doua zi trebuie să fie de maxim 10 ore pe an. • Toate operațiunile de salvare a datelor (back-up) trebuie să se desfășoare în intervalul 00:00 și 05:00. Tot în acest interval se vor realiza și toate activitățile de întreținere și actualizare a sistemelor software. • Următorii timpi de reacție vor fi ceruți la vârfurile de productivitate pentru introducerea operațiilor: încărcarea unei pagini web - maximum 3 secunde; 3.2.2.3.4 Securitatea soluției propuse Accesul la turul virtual va fi deschis tuturor utilizatorilor. Mesajele și datele transportate în cadrul aplicației trebuie să fie securizate. Accesul la partea de administrare a aplicației trebuie să se realizeze în mod securizat, după autentificare și autorizare utilizatorii trebuind să dobândească acces la funcțiile specifice. 3.2.2.3.5 Administrarea utilizatorilor Aplicația trebuie să permită administrarea utilizatorilor, a rolurilor acestora și a grupurilor de utilizatori. Accesul la funcționalitățile de administrare a utilizatorilor trebuie să fie permis doar administratorilor, în funcție de drepturile acordate. Administrarea informațiilor despre utilizatori și datele de autentificare ale acestora va fi realizată unitar pentru toate componentele sistemului, utilizând funcționalitățile puse la dispoziție prin interfața sistemului. Administratorii sistemului trebuie să poată adăuga noi utilizatori, să inactiveze/activeze utilizatori (un utilizator inactiv rămâne în sistem dar nu se mai poate conecta) sau blocheze accesul unui utilizator în sistem pentru o perioadă determinată. Administratorii aplicației trebuie să poată adăuga noi roluri sau modifica rolurile existente, asocia drepturi de acces la roluri, să poată crea sau modifica grupuri de utilizatori. Aplicația trebuie să ofere un mecanism de interceptare, monitorizare și auditare a tuturor evenimentelor petrecute la nivelul sistemului, inclusiv a tuturor erorilor aparute în utilizarea acestuia. Toate aceste informații vor fi
--	--	--	--	---	---

			și tehnice specificate în caietul de sarcini. Aplicația oferită trebuie să fie bazată pe tehnologii web, astfel încât utilizatorul final să nu fie dependent de o anumită tehnologie proprietară pentru a accesa turul virtual. Caracteristicile flexibilității arhitecturii trebuie să fie exprimate minim prin: ☐ Posibilitatea de a modifica parametrii aplicației; ☐ Oferirea unor mecanisme flexibile de introducere și validare, import export date și interogare a bazei de date; ☐ Posibilitatea definirii de noi fluxuri de lucru direct în aplicație, de către utilizatorii aplicației; ☐ Folosirea de standarde tehnice recunoscute și acceptate - XML/HTTP/SSL etc. ☐ Utilizarea unei arhitecturi modulare care permite modificarea anumitor componente fără impact major în restul soluției. ☐ Interfața ergonomică și ușor de utilizat. Interfața trebuie să fie coerentă din punct de vedere al elementelor de design al interfeței; ☐ Interfața trebuie să fie accesibilă atât utilizând un browser desktop cât și dispozitivele mobile precum telefoanele sau tabletele. Atunci când sistemul este accesat de pe un astfel de dispozitiv interfața trebuie să fie adaptată pentru dimensiunea telefonului sau tabletei. Nu se acceptă utilizarea interfeței desktop la dimensiuni mult mai mici din cauza problemelor de lizibilitate pe dispozitive cu ecran mic. ☐ Utilizarea de tehnologii și standarde moderne în domeniul designului aplicațiilor software pentru a reduce la minim uzura morală a sistemului în timp. 3.2.2.4 Analiza și proiectarea Rolul principal al fazei de analiză este de a înțelege corect nevoile utilizatorilor înainte de proiectarea și implementarea unui sistem care să le îndeplinească. În vederea implementării sistemului, Prestatorul va trebui să execute activități de analiză care să asigure premisele unei implementări eficiente. Informațiile care stau la baza procesului de analiză sunt: ☐ Contractul, pentru termene și condiții; ☐ Caietul de sarcini și propunerea tehnică, pentru aria de acoperire a proiectului; ☐ Cerințele clientului colectate și evaluate în timpul acestei faze. Achizitorul va acorda tot sprijinul necesar pentru înțelegerea cât mai bună și completă a contextului	identificate prin utilizatorul care a efectuat acțiunea/evenimentul și ora la care acțiunea/evenimentul a avut loc. Informații astfel stocate vor fi accesibile utilizatorilor pe baza unor drepturi de acces specifice. Aplicația trebuie să asigure integritatea datelor și a funcționalităților prin: • Autentificarea, identificarea și autorizarea utilizatorilor (determinarea drepturilor de acces) – utilizatorii pentru care nu se pot realiza toate cele trei acțiuni nu vor putea accesa funcționalitățile și datele sistemului. • Drepturile de acces trebuie să aibă granulație fină, prin utilizarea conceptului de funcții/acțiuni asociate unui rol. • Sistemul trebuie să realizeze auditul operațiilor efectuate de utilizatori și să includă rapoarte specializate pentru: - o Auditul de securitate – evenimentele legate de securitatea sistemului (încercări de autentificare, de acces la resurse, etc.). - o Auditarea de business – operațiunile făcute de utilizatori în sistem- autentificare, cautare, salvare, etc. - o Auditarea datelor – tranzacțiile și mesajele transferate de sistem. 3.2.2.3.6 Flexibilitatea și funcționalitatea aplicației Arhitectura aplicației va trebui să fie deschisă și bazată pe standarde larg acceptate în industrie. Din punct de vedere tehnologic, atât produsele oferite cât și dezvoltările software personalizate vor trebui să fie grupate astfel încât aplicația oferită să fie una unitară, configurabilă și ușor administrabilă. Aplicația va trebui să fie dezvoltată și configurată pentru a răspunde tuturor cerințelor arhitecturale și tehnice specificate în caietul de sarcini. Aplicația oferită trebuie să fie bazată pe tehnologii web, astfel încât utilizatorul final să nu fie dependent de o anumită tehnologie proprietară pentru a accesa turul virtual. Caracteristicile flexibilității arhitecturii trebuie să fie exprimate minim prin: • Posibilitatea de a modifica parametrii aplicației; • Oferirea unor mecanisme flexibile de introducere și validare, import export date și interogare a bazei de date; • Posibilitatea definirii de noi fluxuri de lucru
--	--	--	--	--

				in care va fi implementat sistemul. Propunerea tehnica trebuie sa cuprinda urmatoarele: ☐ Metodologia detaliata pentru derularea activitaților de analiza in cadrul propriei organizații; ☐ Descrierea instrumentelor utilizate in vederea colectarii și evidența cerințelor, asigurarii trasabilitații cerințelor pornind de la obiectivele proiectului până la specificațiile tehnice pentru demonstrarea acoperirii integrale a tematicii proiectului, modelarii proceselor și activitaților; ☐ Prezentarea detaliata a livrabilelor aferente prestarii activitaților de analiza, care sa includa: - o Formularul/formularele aferente fiecarui livrabil; - o Descrierea informațiilor conținute de catre fiecare livrabil; - o Modul de interpretare al conținutului fiecarui livrabil. Analiza se va efectua dupa caz la sediul Achizitorului sau la Prestator și va avea ca finalitate un pachet de specificații funcționale agreat de comun acord cu acesta. Serviciile de analiza vor acoperi cel puțin urmatoarele aspecte: ☐ Analiza contextului existent; ☐ Înțelegerea structurii organizatorice a Achizitorului si Parteneriatului care implementeaza proiectului; ☐ Analiza situației din momentul de față din cadrul parteneriatului prin ședințe de analiza, chestionare etc. Se vor identifica procesele operaționale (la nivelul proiectului) care vor fi impactate prin implementarea soluției dezvoltate in cadrul contractului; ☐ Identificarea nevoilor și neajunsurilor pe care parteneriatul dorește sa le rezolve prin realizarea acestui proiect. Prin aceasta se va avea in vedere înțelegerea in detaliu a obiectivelor generale și specifice ale proiectului; ☐ Stabilirea actorilor de business care vor interacționa in viitorul sistem; ☐ Se vor evidenția activitățile care urmeaza a fi automatizate daca este cazul, astfel încât sa se identifice clar funcțiile viitorului sistem informatic și modul in care acesta va ajuta la indeplinirea obiectivelor proiectului. Rolul principal al fazei de proiectare este de a descrie la un nivel suficient de detaliu sistemul care urmeaza a fi implementat.	direct in aplicație, de catre utilizatorii aplicatiei; • Folosirea de standarde tehnice recunoscute și acceptate - XML/HTTP/SSL etc. • Utilizarea unei arhitecturi modulare care permite modificarea anumitor componente fara impact major in restul soluției. • Interfața ergonomică și ușor de utilizat. Interfața trebuie sa fie coerenta din punct de vedere al elementelor de design al interfeței; • Interfata trebuie sa fie accesibila atat utilizand un browser desktop cat si dispozitivele mobile precum telefoanele sau tabletele. Atunci cand sistemul este accesat de pe un astfel de dispozitiv interfata trebuie sa fie adaptata pentru dimensiunea telefonului sau tabletei. Nu se accepta utilizarea interfetei desktop la dimensiuni mult mai mici din cauza problemelor de lizibilitate pe dispozitive cu ecran mic. • Utilizarea de tehnologii și standarde moderne in domeniul designului aplicațiilor software pentru a reduce la minim uzura morala a sistemului in timp. 3.2.2.4 Analiza și proiectarea Rolul principal al fazei de analiza este de a înțelege corect nevoile utilizatorilor inainte de proiectarea și implementarea unui sistem care sa le indeplineasca. In vederea implementarii sistemului, Prestatorul va trebui sa execute activități de analiza care sa asigure premisele unei implementari eficiente. Informațiile care stau la baza procesului de analiza sunt: • Contractul, pentru termene și condiții; • Caietul de sarcini și propunerea tehnica, pentru aria de acoperire a proiectului; • Cerințele clientului colectate și evaluate in timpul acestei faze. Achizitorul va acorda tot sprijinul necesar pentru înțelegerea cât mai buna și completa a contextului in care va fi implementat sistemul. Propunerea tehnica trebuie sa cuprinda urmatoarele: • Metodologia detaliata pentru derularea activitaților de analiza in cadrul propriei organizații; • Descrierea instrumentelor utilizate in vederea colectarii și evidența cerințelor, asigurarii trasabilitații cerințelor pornind de la obiectivele proiectului până la specificațiile tehnice pentru demonstrarea acoperirii integrale a tematicii proiectului, modelarii proceselor și
--	--	--	--	---	---

				In vederea implementarii sistemului, Prestatorul va trebui sa execute activitati de proiectare care sa asigure premisele unei implementari eficiente. Proiectarea sistemului dorit, care va contine detalierea la nivel tehnic a cerintelor si specificatiilor rezultate din activitatea de analiza pentru toate nivelurile si componentele sistemului care va fi realizat: ☐ Arhitectura de sistem – va prezenta cel puțin următoarele niveluri: hardware, comunicații, componente software instalate (sisteme de operare, produse COTS), arhitectura logica cuprinzând descrierea componentelor de sistem, a celor dezvoltate sau personalizate și caracteristicile funcționale și non-funcționale ale acestora; ☐ Scenarii (cazuri) de utilizare – din care sa reiasa modul de utilizare a sistemului informatic din perspectiva utilizatorului final, modul in care utilizatorii interacționeaza cu sistemul, in corespondența directă cu activitățile menționate in cadrul proceselor operaționale ale acestor utilizatori. Scenariile de utilizare trebuie sa cuprinda și interacțiunile cu sistemele externe, astfel încât sa fie evidențiat exact modul in care este fructificata o integrare la nivel de sistem informatic. De asemenea, scenariile de utilizare vor fi însoțite de o lista a actorilor sistemului și maparea acestora cu actorii de business; ☐ Modelul de securitate – la nivel logic (organizarea pe roluri, grupuri, drepturi, poziția in structura organizatorica etc.) și la nivel fizic (serve, comunicații, aplicații etc.); ☐ Integrările la nivel de componenta software – pentru fiecare interacțiune se va specifica sistemul sursa/destinație, modalitatea de implementare, canal de comunicare, setul și structura de date transferate, reguli specifice de validare etc.; Proiectarea sistemului trebuie sa ofere o soluție optima, urmarindu-se ușurința și eficiența realizării și implementării soluției, in cadrul restricțiilor de ordin tehnic, organizatoric sau financiar. In procesul de proiectare, implicarea Achizitorului este esențiala in confirmarea cerințelor informaționale și a priorităților din organizație, realizându-se in acest mod înțelegerea și pregătirea pentru acceptanța noului sistem. De aceea, este esențial ca Prestatorul sa comunice frecvent cu echipa Achizitorului pe tot parcursul derularii contractului.	activităților; • Prezentarea detaliata a livrabilelor aferente prestarii activităților de analiza, care sa includa: - o Formularul/formularele aferente fiecarui livrabil; - o Descrierea informațiilor conținute de catre fiecare livrabil; - o Modul de interpretare al conținutului fiecarui livrabil. Analiza se va efectua dupa caz la sediul Achizitorului sau la Prestator și va avea ca finalitate un pachet de specificații funcționale agreat de comun acord cu acesta. Serviciile de analiza vor acoperi cel puțin următoarele aspecte: • Analiza contextului existent; • Înțelegerea structurii organizatorice a Achizitorului si Parteneriatului care implementeaza proiectului; • Analiza situației din momentul de față din cadrul parteneriatului prin ședințe de analiza, chestionare etc. Se vor identifica procesele operaționale (la nivelul proiectului) care vor fi impactate prin implementarea soluției dezvoltate in cadrul contractului; • Identificarea nevoilor și neajunsurilor pe care parteneriatul dorește sa le rezolve prin realizarea acestui proiect. Prin aceasta se va avea in vedere înțelegerea in detaliu a obiectivelor generale și specifice ale proiectului; • Stabilirea actorilor de business care vor interacționa in viitorul sistem; • Se vor evidenția activitățile care urmeaza a fi automatizate daca este cazul, astfel încât sa se identifice clar funcțiile viitorului sistem informatic și modul in care acesta va ajuta la indeplinirea obiectivelor proiectului. Rolul principal al fazei de proiectare este de a descrie la un nivel suficient de detaliu sistemul care urmeaza a fi implementat. In vederea implementarii sistemului, Prestatorul va trebui sa execute activități de proiectare care sa asigure premisele unei implementari eficiente. Proiectarea sistemului dorit, care va contine detalierea la nivel tehnic a cerințelor și specificatiilor rezultate din activitatea de analiza pentru toate nivelurile și componentele sistemului care va fi realizat: • Arhitectura de sistem – va prezenta cel puțin următoarele niveluri: hardware, comunicații,	
--	--	--	--	---	---	--

				Documentul/documentele de specificații, rezultate în urma activităților de analiza și proiectare, vor descrie soluția în detaliu, vor conține informații privind toate funcționalitățile necesare și vor sta la baza stabilirii și realizării testelor de acceptanță. În urma activităților de analiza și proiectare, pentru a se obține un sistem final operațional se vor desfășura activități de dezvoltare, configurare, testare și implementare (deployment). 3.2.2.5 Dezvoltarea și implementarea Se vor derula activități de dezvoltare, configurare a sistemelor informatice, a produselor software și hardware livrate și testare internă. În cadrul propunerii tehnice ofertantul trebuie să prezinte: ☐ Metodologia detaliată în baza căreia vor fi desfășurate activitățile de dezvoltare/configurare și testare internă, demonstrând integrarea acestor proceduri cu procedurile de analiza și proiectare; ☐ Instrumentele utilizate în desfășurarea activităților de dezvoltare, configurare și testare internă; ☐ Detalierea livrabilelor aferente prestării activităților de dezvoltare/configurare și testare internă. Activitățile de implementare (deployment) sunt activitățile necesare pentru a face sistemul informatic gata de folosire de către utilizatori. În cadrul propunerii tehnice ofertantul trebuie să prezinte: ☐ Metodologia detaliată în baza căreia vor fi desfășurate activitățile de implementare (deployment), inclusiv procedurile de implementare din cadrul propriei organizații, demonstrând integrarea acestor proceduri cu procedurile referitoare la dezvoltare/configurare și testare internă ☐ Detalierea livrabilelor aferente prestării serviciilor corespunzătoare etapei de implementare care să includă: - o Formularul/formularele aferente fiecărui livrabil; - o Descrierea informațiilor conținute de către fiecare livrabil; - o Modul de interpretare al conținutului fiecărui livrabil. 3.2.2.6 Testarea și asigurarea calității În cadrul propunerii tehnice ofertantul trebuie să prezinte: ☐ Modalitatea în care va realiza testarea sistemului și testele de acceptanță specifice; ☐ Metodologia de testare după care se vor realiza	componente software instalate (sisteme de operare, produse COTS), arhitectura logică cuprinzând descrierea componentelor de sistem, a celor dezvoltate sau personalizate și caracteristicile funcționale și non-funcționale ale acestora; • Scenarii (cazuri) de utilizare – din care să reiasă modul de utilizare a sistemului informatic din perspectiva utilizatorului final, modul în care utilizatorii interacționează cu sistemul, în corespondență directă cu activitățile menționate în cadrul proceselor operaționale ale acestor utilizatori. Scenariile de utilizare trebuie să cuprindă și interacțiunile cu sistemele externe, astfel încât să fie evidențiat exact modul în care este fructificată o integrare la nivel de sistem informatic. De asemenea, scenariile de utilizare vor fi însoțite de o listă a actorilor sistemului și maparea acestora cu actorii de business; • Modelul de securitate – la nivel logic (organizarea pe roluri, grupuri, drepturi, poziția în structura organizatorică etc.) și la nivel fizic (servere, comunicații, aplicații etc.); • Integrările la nivel de componentă software – pentru fiecare interacțiune se va specifica sistemul sursă/destinație, modalitatea de implementare, canal de comunicare, setul și structura de date transferate, reguli specifice de validare etc.; Proiectarea sistemului trebuie să ofere o soluție optimă, urmărindu-se ușurința și eficiența realizării și implementării soluției, în cadrul restricțiilor de ordin tehnic, organizatoric sau financiar. În procesul de proiectare, implicarea Achizitorului este esențială în confirmarea cerințelor informaționale și a priorităților din organizație, realizându-se în acest mod înțelegerea și pregătirea pentru acceptanța noului sistem. De aceea, este esențial ca Prestatorul să comunice frecvent cu echipa Achizitorului pe tot parcursul derulării contractului. Documentul/documentele de specificații, rezultate în urma activităților de analiza și proiectare, vor descrie soluția în detaliu, vor conține informații privind toate funcționalitățile necesare și vor sta la baza stabilirii și realizării testelor de acceptanță. În urma activităților de analiza și proiectare, pentru a se obține un sistem final operațional se vor
--	--	--	--	---	---

				activitățile de testare în timpul desfășurării contractului; □ Instrumentele de testare folosite. Achizitorul (cu asistența Prestatorului) va rula toate scenariile pentru testele de acceptanță ale întregului sistem sau componenta livrată. Testele de acceptanță se vor derula în conformitate cu Planul de Teste realizat de Prestator și agreeat de Achizitor, plan ce va fi în concordanță cu întregul ciclu de realizare al contractului: etape de testare distribuite pe iterații, seturi de funcționalități sau alte tipuri de teste. Planul de testare pentru acceptanță va cuprinde toate testele necesare pentru a demonstra acoperirea în întregime a cerințelor din prezentul caiet de sarcini. Astfel, se va avea în vedere faptul ca sistemul funcționează corect din punct de vedere al respectării cerințelor, consistenței datelor, al constrângerilor de timp, al validărilor de date și al gestiunii erorilor, inclusiv pentru funcționalitățile existente care au fost extinse sau modificate. Criteriul de succes – sistemul trece toate testele definite în planul de testare agreeat împreună cu Achizitorul. O prima variantă a planului de testare va fi prezentată odată cu oferta. Planul detaliat de testare, însoțit de scenariile de testare, va fi realizat de către Prestator și aprobat de Achizitor înainte de fiecare etapă de testare agreeată prin planul de proiect. 3.2.2.7 Punerea în producție Ofertanții trebuie să prezinte planul care va fi utilizat la trecerea în producție a sistemului. Planul prezentat trebuie să țină cont de legăturile logice între subsisteme/componente ale sistemului astfel încât să se asigure o trecere în producție coerentă și cu impact minim asupra activităților zilnice a angajaților Achizitorului. 3.2.2.8 Instruirea Programele de instruire cuprind administrarea sistemului și operarea aplicației de tur virtual. Programul de instruire se realizează sub forma de cursuri ținute de specialiști. Scopul programului de instruire este de a asigura operarea aplicației de tur virtual. Toate cursurile trebuie să fie însoțite de activități practice, documentații și manuale. Manualele de curs referitoare la aplicație se pun la dispoziția cursanților cu cel puțin 10 zile înainte de data de desfășurare a cursurilor. Manualele de curs vor fi livrate atât în format fizic cât și electronic, în limba română pentru materialele de instruire pentru utilizatori și în limbile română sau engleza	desfășura activități de dezvoltare, configurare, testare și implementare (deployment). 3.2.2.5 Dezvoltarea și implementarea Se vor derula activități de dezvoltare, configurare a sistemelor informatice, a produselor software și hardware livrate și testare internă. În cadrul propunerii tehnice ofertantul trebuie să prezinte: • Metodologia detaliată în baza căreia vor fi desfășurate activitățile de dezvoltare/configurare și testare internă, demonstrând integrarea acestor proceduri cu procedurile de analiză și proiectare; • Instrumentele utilizate în desfășurarea activităților de dezvoltare, configurare și testare internă; • Detalierea livrărilor aferente prestării activităților de dezvoltare/configurare și testare internă. Activitățile de implementare (deployment) sunt activitățile necesare pentru a face sistemul informatic gata de folosire de către utilizatori. În cadrul propunerii tehnice ofertantul trebuie să prezinte: • Metodologia detaliată în baza căreia vor fi desfășurate activitățile de implementare (deployment), inclusiv procedurile de implementare din cadrul propriei organizații, demonstrând integrarea acestor proceduri cu procedurile referitoare la dezvoltare/configurare și testare internă • Detalierea livrărilor aferente prestării serviciilor corespunzătoare etapei de implementare care să includă: - o Formularul/formularele aferente fiecărui livrabil; - o Descrierea informațiilor conținute de către fiecare livrabil; - o Modul de interpretare al conținutului fiecărui livrabil. 3.2.2.6 Testarea și asigurarea calității În cadrul propunerii tehnice ofertantul trebuie să prezinte: • Modalitatea în care va realiza testarea sistemului și testele de acceptanță specifice; • Metodologia de testare după care se vor realiza activitățile de testare în timpul desfășurării contractului; • Instrumentele de testare folosite. Achizitorul (cu asistența Prestatorului) va rula toate scenariile pentru testele de acceptanță ale întregului sistem sau componenta livrată. Testele de acceptanță se vor derula în
--	--	--	--	---	---

				pentru materialele de instruire tehnice referitoare la administrarea acestia. Instruirea va fi coordonata de catre personalul furnizorului soluției pentru cel puțin următoarele grupuri de utilizatori: ☐ 1 administrator de sistem de la nivelul Achizitorului o activitatea de instruire trebuie sa acopere minim 3 zile si vizeaza tehnologiile suport oferate in cadrul contractului și este utila in vederea asigurarii unui nivel ridicat de disponibilitate al sistemului, operarea in condiții adecvate a sistemului implementat, configurarea și modificarea aplicatiei; ☐ 3 de persoane ce opereaza si aduga continut in aplicatie Materialele predate in cadrul sesiunilor de instruire vor respecta formatul și regulile de identitate vizuala a programului de cooperare prin care se asigura finantarea proiectului. Ofertanții trebuie sa prezinte procedura dupa care va realiza instruirea utilizatorilor. Procedura va conține cel puțin următoarele informații: ☐ Descrierea cursurilor și a rezultatelor așteptate; ☐ Modalitatea de evaluare a cursurilor; ☐ Formulare utilizate. Ofertanții vor prezenta un plan de instruire a utilizatorilor care sa conțină toate serviciile solicitate pentru numarul specificat de utilizatori și respectiv, pentru perioada prevazuta pentru desfașurarea activității de instruire. De asemenea, Ofertantul trebuie sa prezinte in cadrul propunerii tehnice curricula cursurilor de instruire. Prestatorul va menține legatura cu Achizitorul pe toata durata contractului de servicii, având cel puțin următoarele sarcini: ☐ sa mențină legatura și sa informeze reprezentanții Achizitorului cu privire la orice aspect legat de desfașurarea cursurilor mai sus menționate; ☐ sa coordoneze activitățile de formare astfel încât acestea sa se desfașoare in condiții optime; ☐ sa asigure suportul de curs tiparit, logistica necesara formarii și formatori pentru indeplinirea condițiilor contractuale la termenele și in condițiile stabilite; ☐ sa coordoneze formatorii astfel încât activitățile de formare realizate de aceștia sa vizeze temele și activitățile de formare; ☐ sa coordoneze activitățile de evaluare și cele de certificare a competențelor dobândite de	conformitate cu Planul de Teste realizat de Prestator și agreat de Achizitor, plan ce va fi in concordanța cu intregul ciclu de realizare al contractului: etape de testare distribuite pe iterații, seturi de funcționalități sau alte tipuri de teste. Planul de testare pentru acceptanța va cuprinde toate testele necesare pentru a demonstra acoperirea in intregime a cerințelor din prezentul caiet de sarcini. Astfel, se va avea in vedere faptul ca sistemul funcționeaza corect din punct de vedere al respectarii cerințelor, consistenței datelor, al constrângerilor de timp, al validărilor de date și al gestiunii erorilor, inclusiv pentru funcționalitățile existente care au fost extinse sau modificate. Criteriul de succes – sistemul trece toate testele definite in planul de testare agreat impreuna cu Achizitorul. O prima varianta a planului de testare va fi prezentata odata cu oferta. Planul detaliat de testare, insoțit de scenariile de testare, va fi realizat de catre Prestator și aprobat de Achizitor inainte de fiecare etapa de testare agreata prin planul de proiect. 3.2.2.7 Punerea in producție Ofertanții trebuie sa prezinte planul care va fi utilizat la trecerea in producție a sistemului. Planul prezentat trebuie sa țina cont de legaturile logice intre subsisteme/componente ale sitemului astfel încât sa se asigure o trecere in producție coerenta și cu impact minim asupra activităților zilnice a angajaților Achizitorului. 3.2.2.8 Instruirea Programele de instruire cuprind administrarea sistemului și operarea aplicatiei de tur virtual. Programul de instruire se realizeaza sub forma de cursuri ținute de specialiști. Scopul programului de instruire este de a asigura operarea aplicatiei de tur virtual. Toate cursurile trebuie sa fie insoțite de activități practice, documentații și manuale. Manualele de curs referitoare la aplicatie se pun la dispoziția cursanților cu cel puțin 10 zile inainte de data de desfașurare a cursurilor. Manualele de curs vor fi livrate atât in format fizic cât și electronic, in limba româna pentru materialele de instruire pentru utilizatori și in limbile româna sau
--	--	--	--	--	--

				catre participanții la programele de formare; ☐ sa pregateasca și sa transmita documentele/informațiile solicitate de Achizitor. Prestatorul va fi responsabil de întocmirea listelor de prezență la sesiunile de instruire desfășurate, completate cu datele de contact ale participanților și semnate de catre fiecare participant in parte. Prestatorul va emite certificate de participare pentru toate persoanele formate. 3.2.2.9 Asistența tehnică și suport 3.2.2.9.1 Intervalul de furnizare Pe întreaga perioada de derulare a contractului, prestatorul trebuie sa asigure servicii de tip call center săptămânale (Luni - Vineri) in intervalul orar 9:00 – 17:00 prin care sa asigure suportul tehnic necesar utilizatorilor de la nivelul Achizitorului. Prestatorul va asigura servicii de asistenta tehnica, mentenanta si garantie pe toata durata proiectului, cal putin pana la 31.12.2023. 3.2.2.9.2 Definirea nivelurilor de suport Serviciile de suport trebuie sa asigure: ☐ Activități continue de suport nivel 1, 2 și 3, realizate pe întreaga perioada de derulare a contractului; ☐ Activități ocazionale, realizate când este necesar pentru buna funcționare a sistemului informatic. Serviciile de suport se vor asigura minim in limbile romana, engleza si bulgara. Obiectivele activității de suport: ☐ Asigurarea nivelurilor 1, 2 și 3 de suport tehnic; ☐ Preluarea proactiva și asumarea responsabilității pentru problemele semnalate in cererile de suport; ☐ Asigurarea respectarii SLA-ului (timp de raspuns și timp de remediere); ☐ Cunoaștere și aplicare proces de rezolvare cerere de suport client; ☐ Analizare, planificare, administrare, rezolvare, monitorizare a progresului, prioritizarea cererilor de suport; ☐ Managementul procesului de suport Nivel 1, Nivel 2 și Nivel 3 conform procedurii de suport agreeate cu Achizitorul și a instrucțiunilor de lucru asociate, generale sau specifice fiecarui sistem informatic. In acest flux sunt incluse activitățile de: monitorizare și întreprindere acțiuni necesare pentru rezolvarea problemelor conform SLA, monitorizare și întreprindere acțiuni pentru actualizarea continua a starii problemei și activitățile executate in aplicația de urmarire a tichetelor, transmiterea rezultatelor clientului, actualizarea continua a clientului	engleza pentru materialele de instruire tehnice referitoare la administrarea acestia. Instruirea va fi coordonata de catre personalul furnizorului soluției pentru cel puțin următoarele grupuri de utilizatori: • 1 administrator de sistem de la nivelul Achizitorului o activitatea de instruire trebuie sa acopere minim 3 zile si vizeaza tehnologiile suport oferite in cadrul contractului și este utila in vederea asigurarii unui nivel ridicat de disponibilitate al sistemului, operarea in condiții adecvate a sistemului implementat, configurarea și modificarea aplicatiei; • 3 de persoane ce opereaza si aduga continut in aplicatie Materialele predate in cadrul sesiunilor de instruire vor respecta formatul și regulile de identitate vizuala a programului de cooperare prin care se asigura finantarea proiectului. Ofertanții trebuie sa prezinte procedura dupa care va realiza instruirea utilizatorilor. Procedura va conține cel puțin următoarele informații: • Descrierea cursurilor și a rezultatelor așteptate; • Modalitatea de evaluare a cursurilor; • Formulare utilizate. Ofertanții vor prezenta un plan de instruire a utilizatorilor care sa conțină toate serviciile solicitate pentru numarul specificat de utilizatori și respectiv, pentru perioada prevazuta pentru desfășurarea activității de instruire. De asemenea, Ofertantul trebuie sa prezinte in cadrul propunerii tehnice curricula cursurilor de instruire. Prestatorul va menține legatura cu Achizitorul pe toata durata contractului de servicii, având cel puțin următoarele sarcini: • sa mențină legatura și sa informeze reprezentanții Achizitorului cu privire la orice aspect legat de desfășurarea cursurilor mai sus menționate; • sa coordoneze activitățile de formare astfel încât acestea sa se desfășoare in condiții optime; • sa asigure suportul de curs tiparit, logistica necesara formarii și formatori pentru indeplinirea condițiilor contractuale la termenele și in condițiile stabilite; • sa coordoneze formatorii astfel încât
--	--	--	--	--	---

				continuu despre starea problemei, verificarea rezolvării problemei și confirmarea de către client a rezolvării ei, închiderea problema; ☐ Identificarea și propunerea de soluții pentru probleme; ☐ Cunoașterea foarte buna a domeniului de activitate a clientului de care raspunde și înțelegerea a ceea ce dorește sa faca clientul. Identificarea celei mai bune rezolvări pentru problemele sesizate de către client și propunerea și de alte soluții decât cele solicitate de către client pentru procesele de lucru aferente. Cerințele pentru nivelele de suport sunt descrise mai jos: ☐ Serviciile de suport nivel 1 trebuie sa asigure: - o Asistenta in utilizarea corecta a sistemului; - o Verificari pas cu pas prin intermediul aplicației pentru furnizarea serviciilor; - o Aplicarea de corecții prin intermediul aplicației; - o Inregistrarea de configurari necesare clientului prin intermediul aplicației; - o Rezolvarea de incidente utilizând baza de cunoștințe și rezolvarile diferitelor tipuri de incidente cunoscute; - o Verificarea și interpretarea informațiilor istorice conform bazei de cunoștințe; - o Menținerea in permanență a legaturii cu clientul; - o Gestionarea trasabilității informațiilor asociate unei sesizari (intr-o aplicație de gestionare a incidentelor). ☐ Serviciile oferite nivel 2 suport trebuie sa asigure: - o Activități de reproducere a incidentului; - o Monitorizarea aplicației; - o Verificari - verificari periodice a funcționalității sistemului; - o Verificari asupra starii serverelor in vederea identificării din timp a posibilelor probleme (lipsa spațiu harddisk, memorie insuficienta, capacitate insuficienta procesor); - o Escaladarea sesizării; - o Testarea soluției sesizării; - o Configurari; - o Elaborarea sau Actualizarea Manualelor de utilizare; - o Instalari. ☐ Serviciile oferite nivel 3 suport trebuie sa asigure: - o Solicitari de imbunătățire aplicație aprobate; - o Clarificari de business; - o Probleme de infrastructura (hardware sau software de sistem); - o Intervenții in locație daca este cazul;	activitățile de formare realizate de aceștia sa vizeze temele și activitățile de formare; • sa coordoneze activitățile de evaluare și cele de certificare a competențelor dobândite de către participanții la programele de formare; • sa pregateasca și sa transmita documentele/informațiile solicitate de Achizitor. Prestatorul va fi responsabil de intocmirea listelor de prezență la sesiunile de instruire desfășurate, completate cu datele de contact ale participanților și semnate de către fiecare participant in parte. Prestatorul va emite certificate de participare pentru toate persoanele formate. 3.2.2.9 Asistența tehnică și suport 3.2.2.9.1 Intervalul de furnizare Pe intreaga perioada de derulare a contractului, prestatorul trebuie sa asigure servicii de tip call center saptamânale (Luni - Vineri) in intervalul orar 9:00 – 17:00 prin care sa asigure suportul tehnic necesar utilizatorilor de la nivelul Achizitorului. Prestatorul va asigura servicii de asistenta tehnica, mentenanta si garantie pe toata durata proiectului, cal putin pana la 31.12.2023. 3.2.2.9.2 Definirea nivelurilor de suport Serviciile de suport trebuie sa asigure: • Activități continue de suport nivel 1, 2 și 3, realizate pe intreaga perioada de derulare a contractului; • Activități ocazionale, realizate când este necesar pentru buna funcționare a sistemului informatic. Serviciile de suport se vor asigura minim in limbile romana, engleza si bulgara. Obiectivele activității de suport: • Asigurarea nivelelor 1, 2 și 3 de suport tehnic; • Preluarea proactiva și asumarea responsabilității pentru problemele semnalate in cererile de suport; • Asigurarea respectarii SLA-ului (timp de raspuns și timp de remediere); • Cunoaștere și aplicare proces de rezolvare cerere de suport client; • Analizare, planificare, administrare, rezolvare, monitorizare a progresului, prioritizarea cererilor de suport; • Managementul procesului de suport Nivel 1, Nivel 2 și Nivel 3 conform procedurii de suport agreeate cu Achizitorul și a instrucțiunilor de lucru asociate, generale sau specifice fiecarui sistem informatic. In acest flux sunt incluse	
--	--	--	--	--	---	--

			o Erori de aplicație; o Rezolvarea incidentului in suport la nivelul bazelor de date; o Executarea de modificari; o Instalarea versiunilor noi aplicație. De asemenea, echipa de suport tehnic va realiza urmatoarele activități continue pentru oferirea suportului tehnic nivel 1, 2 și 3: ☐ Raspunde apelurilor (telefonice sau email-urilor) intr-o maniera pozitiva și profesionista; ☐ Verifica fiecare cerere a clientului conform cu contractul de suport incheiat; ☐ Asigura ca toate apelurile sunt tratate in mod eficient și cu promptitudine, in conformitate cu SLA; ☐ Obținere informații necesare tratarii cererii de suport, atunci când este cazul; ☐ Obține acordul clientului pentru scopul problemei și rezoluția ei; ☐ Analizeaza cererea de asistența sosita; ☐ Furnizeaza soluții alternative pentru probleme pentru a reduce la minimum impactul problemelor, atunci când acest lucru este adecvat; ☐ Indruma clientul pentru a urma fluxurile și instrucțiunile corecte de lucru, in vederea soluționarii problemelor aparute la client; ☐ Indruma clientul in configurarea aplicațiilor pentru o personalizare adecvata clientului a aplicației; ☐ Indruma clientul și executa activități de mentenanța (backup-uri, verificari); ☐ Actualizarea regulata a clienților cu privire la starea cererilor lor; ☐ Monitorizeaza toate cererile clientului; ☐ Realizeaza rapoarte periodice (saptamânale/lunare) cu privire la problemele aparute la client și statusul lor; ☐ Se întâlnește cu clientul și discuta cu el eventualele greutăți in utilizarea soluțiilor; ☐ Utilizeaza un limbaj adecvat in comunicarea cu clientul, atât in scris, cât și oral; ☐ Actualizare baza de cunoștințe; ☐ Sesizeaza din timp și incearca sa previna eventualele probleme; ☐ Ia deciziile cele mai bune pentru organizație și pentru client in ceea ce privește proiectul in suport; ☐ Corecteaaza problemele clientului utilizând aplicațiile (cu sau fara drepturi de administrare), fara a afecta logica datelor inregistrate; ☐ Planifica operațiile de suport și monitorizeaza desfașurarea; ☐ Instaleaza și configureaza soluțiile pe servere daca intervin modificari asupra acestora;	activitățile de: monitorizare și întreprindere acțiuni necesare pentru rezolvarea problemelor conform SLA, monitorizare și întreprindere acțiuni pentru actualizarea continua a starii problemei și activitățile executate in aplicația de urmarire a tichetelor, transmiterea rezultatelor clientului, actualizarea continua a clientului continuu despre starea problemei, verificarea rezolvării problemei și confirmarea de catre client a rezolvării ei, inchiderea problema; • Identificarea și propunerea de soluții pentru probleme; • Cunoașterea foarte buna a domeniului de activitate a clientului de care raspunde și înțelegerea a ceea ce dorește sa faca clientul. Identificarea celei mai bune rezolvări pentru problemele sesizate de catre client și propunerea și de alte soluții decât cele solicitate de catre client pentru procesele de lucru aferente. Cerințele pentru nivelele de suport sunt descrise mai jos: • Serviciile de suport nivel 1 trebuie sa asigure: - o Asistenta in utilizarea corecta a sistemului; - o Verificari pas cu pas prin intermediul aplicației pentru furnizarea serviciilor; - o Aplicarea de corecții prin intermediul aplicației; - o Inregistrarea de configurari necesare clientului prin intermediul aplicației; - o Rezolvarea de incidente utilizând baza de cunoștințe și rezolvarile diferitelor tipuri de incidente cunoscute; - o Verificarea și interpretarea informațiilor istorice conform bazei de cunoștințe; - o Menținerea in permanența a legaturii cu clientul; - o Gestionarea trasabilitații informațiilor asociate unei sesizari (intr-o aplicație de gestionare a incidentelor). • Serviciile oferite nivel 2 suport trebuie sa asigure: - o Activități de reproducere a incidentului; - o Monitorizarea aplicației; - o Verificari - verificari periodice a funcționalității sistemului; - o Verificari asupra starii serverelor in vederea identificarii din timp a posibilelor probleme (lipsa spațiu harddisk, memorie insuficienta, capacitate insuficienta procesor); - o Escaladarea sesizarii; - o Testarea soluției sesizarii; - o Configurari; - o Elaborarea sau Actualizarea Manualelor de utilizare;	
--	--	--	---	---	--

			□ Menține legatura in permanenta cu clientul. Ține clientul la curent cu stadiul fiecărei probleme; □ Asigura ca apelurile sunt actualizate in mod regulat cu acțiunile întreprinse. Suportul tehnic trebuie, de asemenea, sa conțină și activități proactive, reactive și ocazionale: Servicii proactive – menite sa preîntâmpine apariția de disfuncționalități in operarea aplicației și sa identifice potențialele probleme inainte de manifestarea lor, atunci când se poate realiza acest lucru: □ Monitorizare aplicații; □ Testare aplicații; □ Verificarea salvarilor (back-up) pe baza de date; □ Verificare periodica a funcționalității sistemului; □ Manuale de utilizare. Servicii reactive – la cerere – bazate pe sesizari interne/externe: □ Ajutor clienți pentru utilizarea corecta a funcționalităților soluțiilor informatice; □ Administrare: aplicație, conturi, drepturi, funcționalități; □ Rezolvare probleme prin soluții alternative; □ Configurari; □ Gestionare sesizare: urmarire fluxuri rezolvare sesizare și ținerea la curent a clientului; □ Verificare/interpretare jurnale aplicație; □ Reprodusere scenariu sesizare; □ Rezolvare sesizare in aplicație; □ Testare rezolvare sesizare. In continuare sunt descrise activități care nu au un caracter permanent, dar pe care ofertantul trebuie sa se angajeze ca le va efectua atunci când va fi necesar pentru buna funcționare a sistemului informatic: □ Configurare aplicații – Realizarea operațiunilor de modificare a parametrilor și configurarilor platformei, ajustari in funcție de modificarile aparute in funcționare. □ Operare asistata pe operații dificile – Sistemul informatic are anumite componente și funcționalități cu un efect mai mare asupra tuturor modulelor și care necesita validari și atenție sporita in utilizare. Pentru operațiunile cu un efect mai mare asupra tuturor modulelor și care necesita validari și atenție sporita in utilizare, se dorește ca Achizitorul sa fie asistat in operare, astfel încât sa fie crescuta viteza de operare și sa se minimizeze riscurile de greșeli. Pentru gestionarea activității de suport in perioada	o Instalari. • Serviciile oferite nivel 3 suport trebuie sa asigure: - o Solicitari de imbunătățire aplicație aprobate; - o Clarificari de business; - o Probleme de infrastructura (hardware sau software de sistem); - o Intervenții in locație daca este cazul; - o Erori de aplicație; - o Rezolvarea incidentului in suport la nivelul bazelor de date; - o Executarea de modificari; - o Instalarea versiunilor noi aplicație. De asemenea, echipa de suport tehnic va realiza urmatoarele activități continue pentru oferirea suportului tehnic nivel 1, 2 și 3: • Raspunde apelurilor (telefonice sau email-urilor) intr-o maniera pozitiva și profesionista; • Verifica fiecare cerere a clientului conform cu contractul de suport incheiat; • Asigura ca toate apelurile sunt tratate in mod eficient și cu promptitudine, in conformitate cu SLA; • Obținere informații necesare tratarii cererii de suport, atunci când este cazul; • Obține acordul clientului pentru scopul problemei și rezoluția ei; • Analizeaza cererea de asistență sosita; • Furnizeaza soluții alternative pentru probleme pentru a reduce la minimum impactul problemelor, atunci când acest lucru este adecvat; • Indruma clientul pentru a urma fluxurile și instrucțiunile corecte de lucru, in vederea soluționarii problemelor aparute la client; • Indruma clientul in configurarea aplicațiilor pentru o personalizare adecvata clientului a aplicației; • Indruma clientul și executa activități de mentenanță (backup-uri, verificari); • Actualizarea regulata a clienților cu privire la starea cererilor lor; • Monitorizeaza toate cererile clientului; • Realizeaza rapoarte periodice (saptamânale/lunare) cu privire la problemele aparute la client și statusul lor; • Se întâlnește cu clientul și discuta cu el eventualele greutăți in utilizarea soluțiilor; • Utilizeaza un limbaj adecvat in comunicarea cu clientul, atât in scris, cât și oral; • Actualizare baza de cunoștințe; • Sesizeaza din timp și incearca sa previna eventualele probleme; • Ia deciziile cele mai bune pentru organizație și	
--	--	--	--	---	--

				de garanție, Prestatorul trebuie sa puna la dispoziția Achizitorului o aplicație software de gestionare a tichetelor. Aplicația trebuie sa aiba următoarele caracteristici: ☐ Inregistrarea solicitărilor de suport și alocarea unui identificator unic fiecărei solicitări; ☐ Posibilitatea de definire a unor categorii de apeluri de asistență; ☐ Posibilitatea de definire și de încadrare a solicitărilor în categorii: defect, eroare, solicitare de informații, cerere de schimbare; ☐ Posibilitatea de înregistrare a descrierii problemei și de atașare a unor documente suplimentare. ☐ Posibilitatea de alocare a unui criteriu de urgență. Aplicația software trebuie sa permita clasificarea incidentelor în funcție de tipul stabilit; ☐ Inregistrarea automata a datei și a orei primirii unei solicitări de asistență; Ofertanții trebuie sa descrie în detaliu metodologia după care vor derula activitățile de asistență tehnică și suport. Ofertanții trebuie sa prezinte împreună cu propunerea tehnica procedurile de asistență tehnică și suport din cadrul propriei organizații. Ofertanții trebuie sa prezinte detaliat livrabilele care vor rezulta în urma prestării serviciilor corespunzătoare etapei de asistență tehnică și suport. Descrierea trebuie sa conțină cel puțin următoarele informații: ☐ Formularul/formularele care vor fi utilizate pentru fiecare livrabil; ☐ Descrierea conținutului fiecărui livrabil; ☐ Modul în care va fi interpretat conținutul livrabilelor. Serviciile de suport și mentenanța software vor deveni operaționale încă de la intrarea în producție a sistemului oferat. Sistemul de suport va asigura, dar nu se va limita la următoarele tipuri de probleme: ☐ Întrebări de natura tehnică post implementare; ☐ Preluare de bug-uri (erori la nivel software); ☐ Optimizarea utilizării sistemului. 3.2.2.10 Garanție Prestatorul va 31.12.2023. 3.2.2.11 Asigurarea și controlul calității pe durata contractului Ofertantul trebuie sa prezinte în cadrul propunerii tehnice o descriere a procedurilor de asigurare și control al calității aplicabile proceselor pe care le derulează în activitatea curentă. Se va prezenta o copie a manualului calității semnată de către	pentru client în ceea ce privește proiectul în suport; • Corectează problemele clientului utilizând aplicațiile (cu sau fara drepturi de administrare), fara a afecta logica datelor înregistrate; • Planifica operațiile de suport și monitorizează desfășurarea; • Instalează și configurează soluțiile pe servere dacă intervin modificări asupra acestora; • Menține legătura în permanență cu clientul. Ține clientul la curent cu stadiul fiecărei probleme; • Asigura ca apelurile sunt actualizate în mod regulat cu acțiunile întreprinse. Suportul tehnic trebuie, de asemenea, să conțină și activități proactive, reactive și ocazionale: Servicii proactive – menite să preîntâmpine apariția de disfuncționalități în operarea aplicației și să identifice potențialele probleme înainte de manifestarea lor, atunci când se poate realiza acest lucru: • Monitorizare aplicații; • Testare aplicații; • Verificarea salvarilor (back-up) pe baza de date; • Verificare periodică a funcționalității sistemului; • Manuale de utilizare. Servicii reactive – la cerere – bazate pe sesizări interne/externe: • Ajutor clienți pentru utilizarea corectă a funcționalităților soluțiilor informatice; • Administrare: aplicație, conturi, drepturi, funcționalități; • Rezolvare probleme prin soluții alternative; • Configurări; • Gestionare sesizări: urmărire fluxuri rezolvare sesizări și ținerea la curent a clientului; • Verificare/interpretare jurnale aplicație; • Reproducere scenariu sesizare; • Rezolvare sesizări în aplicație; • Testare rezolvare sesizare. În continuare sunt descrise activități care nu au un caracter permanent, dar pe care ofertantul trebuie să se angajeze ca le va efectua atunci când va fi necesar pentru buna funcționare a sistemului informatic: • Configurare aplicații – Realizarea operațiunilor de modificare a parametrilor și configurărilor platformei, ajustări în funcție de modificările aparute în funcționare. • Operare asistată pe operații dificile – Sistemul informatic are anumite componente și	
--	--	--	--	--	---	--

			reprezentantul legal al ofertantului. Ofertantul trebuie sa descrie cum va realiza monitorizarea evoluției contractului și sa descrie criteriile de calitate urmarite pe perioada desfășurării contractului. Ofertantul va descrie tipul și frecvența rapoartelor de monitorizare a evoluției contractului. Ofertantul trebuie sa aloce in planul de proiect timpi suficienți de verificare și validare din punct de vedere calitativ pentru serviciile prestate in cadrul contractului și pentru livrabilele/documentele rezultate. Trebuie sa fie incluse in propunerea tehnica urmatoarele proceduri de lucru: Procedura de asistența tehnica, mentenanța și suport, Procedura de livrare, Procedura de acceptanța, Procedura de derulare a ședințelor, Procedura de management al schimbarii, Procedura de analiza și design, Procedura de dezvoltare aplicații software, Procedura de control al livrarilor, Procedura de testare a livrabilelor soft, Procedura de implementare, Procedura de control al produsului neconform. Neprezentarea in propunerea tehnica a acestor documente va duce la descalificarea ofertei ca fiind neconforma. Ofertantul trebuie sa includa in propunerea tehnica și varianta preliminară a planului de calitate pentru derularea proiectului. Planul de calitate trebuie sa conțină cel puțin urmatoarele informații: ☐ Descrierea fazelor, etapelor și activitațiilor din cadrul proiectului; ☐ Descrierea pachetelor de lucru și a livrabilelor rezultate in urma prestării serviciilor; ☐ Descrierea criteriilor de acceptanța pentru livrabile, pachete de lucru, faze, etape etc.; ☐ Formulare care vor fi utilizate in cadrul proiectului 4 Cerințe privind propunerea tehnica Propunerea tehnica se va prezenta și redacta in limba română. In propunerea tehnica trebuie detaliat pentru fiecare cerința in parte modalitatea concreta in care soluția propusa indeplinește cerința din punct de vedere tehnic sau funcțional, inclusiv prin referirea de materiale tehnice de la producatori. Trebuie incluse toate componentele care fac parte din soluția propusa și trebuie demonstrata conformitatea cu	funcționalități cu un efect mai mare asupra tuturor modulelor și care necesita validări și atenție sporită in utilizare. Pentru operațiunile cu un efect mai mare asupra tuturor modulelor și care necesita validări și atenție sporită in utilizare, se dorește ca Achizitorul sa fie asistat in operare, astfel încât sa fie crescuta viteza de operare și sa se minimizeze riscurile de greșeli. Pentru gestionarea activității de suport in perioada de garanție, Prestatorul trebuie sa puna la dispoziția Achizitorului o aplicație software de gestionare a tichetelor. Aplicația trebuie sa aiba urmatoarele caracteristici: • Inregistrarea solicitarilor de suport și alocarea unui identificator unic fiecărei solicitari; • Posibilitatea de definire a unor categorii de apeluri de asistența; • Posibilitatea de definire și de incadrare a solicitarilor in categorii: defect, eroare, solicitare de informații, cerere de schimbare; • Posibilitatea de inregistrare a descrierii problemei și de atașare a unor documente suplimentare. • Posibilitatea de alocare a unui criteriu de urgența. Aplicația software trebuie sa permita clasificarea incidentelor in funcție de tipul stabilit; • Inregistrarea automata a datei și a orei primirii unei solicitari de asistența; Ofertanții trebuie sa descrie in detaliu metodologia dupa care vor derula activitățile de asistența tehnica și suport. Ofertanții trebuie sa prezinte impreuna cu propunerea tehnica procedurile de asistența tehnica și suport din cadrul propriei organizații. Ofertanții trebuie sa prezinte detaliat livrabilele care vor rezulta in urma prestării serviciilor corespunzătoare etapei de asistența tehnica și suport. Descrierea trebuie sa conțină cel puțin urmatoarele informații: • Formularul/formularele care vor fi utilizate pentru fiecare livrabil; • Descrierea conținutului fiecarui livrabil; • Modul in care va fi interpretat conținutul livrabilelor. Serviciile de suport și mentenanța software vor deveni operaționale inca de la intrarea in producție a sistemului ofertat. Sistemul de suport va asigura, dar nu se va limita la urmatoarele tipuri
--	--	--	---	---

				toate cerințele caietului de sarcini, în caz contrar oferta va fi considerată neconformă. Nerespectarea oricăreia dintre cerințe va conduce automat la declararea ofertei ca fiind neconformă. Se acceptă doar oferte care satisfac complet cerințele din caietul de sarcini. Nu se acceptă oferte parțiale. Toate cerințele sunt minime și obligatorii. Oferta trebuie prezentată într-un format care să permită copierea textului. Oferta va include o adresă web la care să fie disponibile pentru testare cerințele funcționale solicitate pentru portalul web ce va găzdui turul virtual. Oferta va conține toate informațiile relevante necesare comisiei de evaluare pentru validarea practică solicitată, cel puțin, dar nu limitat la: adresa web descărcare materiale, nume de utilizatori și parole dacă este cazul, documentația aferentă sistemului, procedura ce trebuie urmată pentru testarea funcționalităților. Neprezentarea datelor de testare solicitate de mai sus va conduce automat la declararea ofertei ca fiind neconformă. Specificațiile tehnice care indică o anumită origine, sursă, producție, un procedeu special, o marcă de fabrică sau de comerț, un brevet de invenție, o licență de fabricație, sunt menționate doar pentru identificarea cu ușurință a tipului de produs și nu au ca efect favorizarea sau eliminarea anumitor operatori economici sau a anumitor produse, aceste specificații vor fi considerate ca având mențiunea sau echivalent.	de probleme: • Întrebări de natură tehnică post implementare; • Preluare de bug-uri (erori la nivel software); • Optimizarea utilizării sistemului. 3.2.2.10 Garanție Prestatorul va 31.12.2023. 3.2.2.11 Asigurarea și controlul calității pe durata contractului Ofertantul trebuie să prezinte în cadrul propunerii tehnice o descriere a procedurilor de asigurare și control al calității aplicabile proceselor pe care le derulează în activitatea curentă. Se va prezenta o copie a manualului calității semnată de către reprezentantul legal al ofertantului. Ofertantul trebuie să descrie cum va realiza monitorizarea evoluției contractului și să descrie criteriile de calitate urmărite pe perioada desfășurării contractului. Ofertantul va descrie tipul și frecvența rapoartelor de monitorizare a evoluției contractului. Ofertantul trebuie să aloce în planul de proiect timpi suficienți de verificare și validare din punct de vedere calitativ pentru serviciile prestate în cadrul contractului și pentru livrabilele/documentele rezultate. Trebuie să fie incluse în propunerea tehnică următoarele proceduri de lucru: Procedura de asistență tehnică, mentenanță și suport, Procedura de livrare, Procedura de acceptanță, Procedura de derulare a ședințelor, Procedura de management al schimbării, Procedura de analiză și design, Procedura de dezvoltare aplicații software, Procedura de control al livrărilor, Procedura de testare a livrabilelor soft, Procedura de implementare, Procedura de control al produsului neconform. Neprezentarea în propunerea tehnică a acestor documente va duce la descalificarea ofertei ca fiind neconformă. Ofertantul trebuie să includă în propunerea tehnică și varianta preliminară a planului de calitate pentru derularea proiectului. Planul de calitate trebuie să conțină cel puțin următoarele informații: • Descrierea fazelor, etapelor și activităților din
--	--	--	--	---	---

					cadrul proiectului; • Descrierea pachetelor de lucru și a livrabilelor rezultate în urma prestării serviciilor; • Descrierea criteriilor de acceptanță pentru livrabile, pachete de lucru, faze, etape etc.; • Formulare care vor fi utilizate în cadrul proiectului 4 Cerințe privind propunerea tehnică Propunerea tehnică se va prezenta și redacta în limba română. În propunerea tehnică trebuie detaliat pentru fiecare cerință în parte modalitatea concretă în care soluția propusă îndeplinește cerința din punct de vedere tehnic sau funcțional, inclusiv prin referirea de materiale tehnice de la producători. Trebuie incluse toate componentele care fac parte din soluția propusă și trebuie demonstrată conformitatea cu toate cerințele caietului de sarcini, în caz contrar oferta va fi considerată neconformă. Nerespectarea oricăreia dintre cerințe va conduce automat la declararea ofertei ca fiind neconformă. Se acceptă doar oferte care satisfac complet cerințele din caietul de sarcini. Nu se acceptă oferte parțiale. Toate cerințele sunt minime și obligatorii. Oferta trebuie prezentată într-un format care să permită copierea textului. Oferta va include o adresă web la care să fie disponibile pentru testare cerințele funcționale solicitate pentru portalul web ce va găzdui turul virtual. Oferta va conține toate informațiile relevante necesare comisiei de evaluare pentru validarea practică solicitată, cel puțin, dar nu limitat la: adresă web descărcare materiale, nume de utilizatori și parole dacă este cazul, documentația aferentă sistemului, procedura ce trebuie urmată pentru testarea funcționalităților. Neprezentarea datelor de testare solicitate de mai sus va conduce automat la declararea ofertei ca fiind neconformă. Specificațiile tehnice care indică o anumită origine, sursă, producție, un procedeu special, o marcă de fabrică sau de comerț, un brevet de invenție, o licență de fabricație, sunt menționate doar pentru identificarea cu ușurință a tipului de produs și	
--	--	--	--	--	--	--

					nu au ca efect favorizarea sau eliminarea anumitor operatori economici sau a anumitor produse, aceste specificații vor fi considerate ca având mențiunea sau echivalent.	
--	--	--	--	--	--	--

03.11.2023

Vadim Hortolomei
Director

WOX-STUDIO SRL
Or.Comrat str.Sevcenco 141

