Propunerea tehnica

ANEXA 1 –

Matricea de complianță

Ofertant: NEXT GENERATION BUSINESS SRL

Data: 22.08.2023

ZAH COSMIN-VASILE

Digitally signed by ZAH COSMIN-VASILE
DN: c=RO, l=Bucuresti, sn=ZAH, givenName=COSMIN-VASILE, serialNumber=2005062452ZCV2, name=ZAH COSMIN-VASILE, cn=ZAH COSMIN-VASILE
Date: 2023.08.21 20:27:58 +03'00'

Cuprins

1 Introducere 5
1.1 Achizitor 5
Adresa paginii de internet: https://mc.gov.md 5
1.2 Contextul achizitiei 5
1.2.1 Obiectivele proiectului 5
2 OBIECTUL ACHIZIȚIEI 5
2.1 Scopul procedurii de achiziție 5
2.2 Locația de implementare si infrastructura existenta 6
2.3 Sumarul activitaților solicitate 6
2.3.1 Dezvoltare si implementare tur virtual 6
2.3.2 Garantia si mentenanta sistemului 6
2.4 Roluri, responsabilitați și organizarea proiectului 6
2.4.2 Structura de coordonare 6
2.5 Limba contractului 7
3 CERINȚELE CONTRACTULUI 7
3.1 Data demararii și perioada de execuție 7
3.2 Serviciile solicitate in sarcina prestatorului 7
3.2.1 Servicii de Project Management 7
3.2.1.1 Planul de implementare al contractului 7
3.2.1.2 Resurse materiale 8
3.2.1.3 Resurse umane 9
3.2.1.3.1 Manager de proiect 9
3.2.1.3.2 Expert dezvoltare software – 2 pozitii 10
3.2.1.4 Managementul de proiect 10

3.2.1.4.1 Strategia abordarii 17
3.2.1.4.2 Livrabile Project Management necesar a fi incluse in cadrul propunerii tehnice 21
3.2.2 Dezvoltarea turului virtual Orheiul Vechi 22
3.2.2.1 Aliniere la strategii si legislatie 22
3.2.2.2 Cerințele funcționale ale aplicatiei de tur virtual 23
3.2.2.2.1 Portal web 23
3.2.2.2.2 Aplicație pentru monitoare interactive 44
3.2.2.2.4 Tur virtual 45
3.2.2.3 Cerințe non-funcționale 46
3.2.2.3.1 Licentiere 46
3.2.2.3.2 Documentația 46
3.2.2.3.3 Performanța soluției propuse 46
3.2.2.3.4 Securitatea soluției propuse 47
3.2.2.3.5 Administrarea utilizatorilor 47
3.2.2.3.6 Flexibilitatea si funcționalitatea aplicatiei 51
3.2.2.4 Analiza și proiectarea 52
3.2.2.5 Dezvoltarea și implementarea 55
3.2.2.6 Testarea și asigurarea calitații 56
3.2.2.7 Punerea in producție 57
3.2.2.8 Instruirea 57
3.2.2.9 Asistența tehnica și suport 59
3.2.2.9.1 Intervalul de furnizare 59
3.2.2.9.2 Definirea nivelurilor de suport 59
3.2.2.9.3 Definirea timpilor de raspuns și remediere 64

3.2.2.9.4 Procesul de management al incidentelor 67
3.2.2.10 Garanție 71
3.2.2.11 Asigurarea și controlul calității pe durata contractului 71
4 Cerințe privind propunerea tehnica 72
5 Evaluarea ofertelor 73
ALGORITM DE CALCUL 73

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
1.	1 Introducere		
2.	1.1 Achizitor		
3.	Achizitor: MINISTERUL CULTURII AL REPUBLICII MOLDOVA Adresa: Republica Moldova, mun. Chișinău, strada Nicolae Iorga nr.21 Adresa paginii de internet: https://mc.gov.md	DA	Ofertantul a luat cunoștință de informațiile privind Autoritatea Contractantă.
4.	1.2 Contextul achizitiei		
5.	Achizitia se realizeaza in cadrul proiectului „MuHis - History and Music – values that bring us together", proiect finantat prin programul JOINT OPERATIONAL PROGRAMME ROMANIA – REPUBLIC OF MOLDOVA, ENI 2014-2020, prioritatea 2.1.1 Restored cultural and historical sites that enhance the cross – border touristic potential of the eligible area. In cadrul proiectului Ministerul Culturii al Republicii Moldova are calitatea de lider de parteneriat iar Muzeul Judetean Botosani are caliatea de Partner	DA	Ofertantul a luat cunoștință de contextul în care se realizează achiziția.
6.	1.2.1 Obiectivele proiectului		
7.	Obiectivul general a proiectului consta in cresterea gradului de dezvoltare si a potentialului turistic a zonei prin restaturarea obiectivelor istorice si culturale din Repoublica Moldova (Orheiul Vechi) si Romania (Casa Memoriala George Enescu Liveni), precum si alte activitati comune de promovare a activitatilor si evenimentelor culturale din cele doua zone.	DA	Ofertantul a luat cunoștință de obiectivul proiectului.
8.	2 OBIECTUL ACHIZIȚIEI 2.1 Scopul procedurii de achiziție		
9.	Scopul contractului vizeaza dezvoltarea unei aplicații de tip tur virtual a obiectivelor culturale reabilitate in cadrul contractului in situl Orheiul Vechi. Serviciile de implementare a contractului vor include activitați de analiza, proiectare, dezvoltare, testare, implementare si instruire utilizatori, suport tehnic, respectiv de gazduire a turului virtual pe durata contractului si a serviciilor de suport tehnic si garantie.	DA	Ofertantul a luat cunoștință de scopul contractului.

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
10.	2.2 Locația de implementare si infrastructura existenta		
11.	Activitățile proiectului se vor desfașura atât la sediul Achizitorului, menționat mai sus, in cadrul sitului Orheiul Vechi, cât și la sediul Prestatorului, precum și in alte locații, in funcție de particularitățile proiectului și de nevoile identificate. Infrastructura hardware și software necesara gazduirii aplicatiei de tur virtual va fi asigurata de Prestator pe durata contractului si a periodei de garantie si suport ofertate.	DA	Ofertantul a luat cunoștință de locația de implementare, precum și de necesitatea asigurării infrastructurii hardware și software pentru găzduirea aplicației de tur virtual.
12.	2.3 Sumarul activitaților solicitate 2.3.1 Dezvoltare si implementare tur virtual		
13.	In cadrul acestei etape se vor desfașura activitățile de analiza, proiectare, implementare, testare și punere in producție a turului virtual. De asemenea se va realiza instruirea personalului Achizitorului pentru administrarea și utilizarea turului virtual.	DA	Planul de proiect conține toate activitățile de analiză, proiectare, implementare, testare și punere în producție a turului virtual. De asemenea, etapa va conține instruirea personalului Achizitorului pentru administrarea și utilizarea turului virtual.
14.	2.3.2 Garantia si mentenanta sistemului		
15.	Prestatorul va asigura servicii de asistenta tehnica, mentenanta si garantie pentru aplicatie pe toata durata proiectului, cal putin pana la 31.12.2023. In cazul in care durata proiectului se modifica Prestatorul va prelungi corespunzator perioada pentru care acorda serviciile de suport, mentenanta si garantie, fara costuri suplimentare pentru Achizitor. Oferta va include asumarea cerintei de catre Prestator.	DA	Ofertantul asigura servicii de asistenta tehnica, mentanta si garantie pentru aplicatie pe toata durata proiectului, cal putin pana la 31.12.2023. In cazul in care durata proiectului se modifica ofertantul își asumă prelungirea corespunzătoare a perioadei pentru care acorda serviciile de suport, mentenanta si garantie, fara costuri suplimentare pentru Achizitor.
16.	2.4 Roluri, responsabilitați și organizarea proiectului 2.4.1 Facilitați și resurse implicate		
17.	Achizitorul va asigura Prestatorului toate facilitățile necesare in conformitate cu prevederile legislative in vigoare. Achizitorul va oferi prestatorului toate informațiile și documentele considerate necesare pentru buna implementare a contractului, intr-un timp cât mai scurt posibil.	DA	Ofertantul a luat cunoștință de faptul că Achizitorul va asigura Prestatorului toate facilitățile necesare in conformitate cu prevederile legislative in vigoare. Achizitorul va oferi prestatorului toate informațiile și documentele considerate necesare pentru buna implementare a contractului, intr-un timp cât mai scurt posibil.
18.	2.4.2 Structura de coordonare		
19.	Echipa de management asigura coordonarea și monitorizarea implementarii contractului, in scopul derularii activitaților conform planului asumat și pentru obținerea rezultatelor estimate, la nivelul calitativ definit	DA	Ofertantul a luat cunoștință de rolul echipei de management care asigura coordonarea și monitorizarea implementarii contractului, in scopul derularii activitaților conform planului asumat și pentru obținerea rezultatelor estimate, la nivelul calitativ definit și la termenul

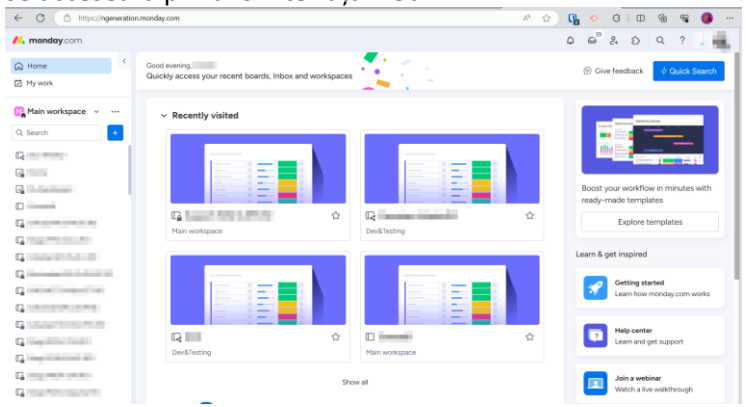
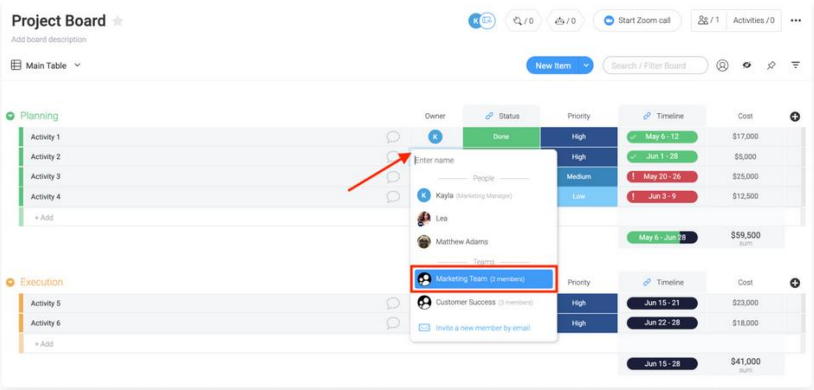
#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	și la termenul stabilit, colaborând in mod permanent cu echipa din partea prestatorului.		stabilit, colaborând in mod permanent cu echipa din partea prestatorului.
20.	2.5 Limba contractului		
21.	Toate comunicarile in cadrul contractului se vor realiza in limba Romana sau Engleza. In acest sens Prestatorul va asigura personal cu competente ligvistice avansate in limba Engleza, atat verbal cat si in scris.	DA	Ofertantul a luat cunoștință de necesitatea realizarii tuturor comunicarilor in cadrul contractului in limba Romana sau Engleza. Ofertantul isi asuma ca va asigura personal cu competente lingvistice avansate in limba Engleza, atat verbal cat si in scris.
22.	3 CERINȚELE CONTRACTULUI 3.1 Data demararii și perioada de execuție		
23.	Activitățile din cadrul contractului vor fi demarate la primirea ordinului de incepere din partea Achizitoului, in urma semnarii contractului de achiziție publica de ambele parți. Perioada de execuție a contractului este de maximum 2 luni.	DA	Ofertantul a luat cunoștință de demararea activitaților din cadrul contractului la primirea ordinului de incepere din partea Achizitoului, in urma semnarii contractului de achiziție publica de ambele părți. Ofertantul își asumă că perioada de execuție a contractului este de maximum 2 luni.
24.	3.2 Serviciile solicitate in sarcina prestatorului 3.2.1 Servicii de Project Management *3.2.1.1 Planul de implementare al contractului*		
25.	Se va prezenta planul de proiect avut in vedere pentru prestarea serviciilor pe toata durata contractului. Planul de proiect prezentat trebuie sa includa cel puțin: • Toate activitățile necesare pentru implementarea cu succes a contractului, inclusiv dependențele dintre acestea, respectiv rezultatele acestora; • Activitățile trebuie prezentate sub forma etapizata și sa se inscrie in constrângerile de timp ale contractului; • Fazele/subfazele de baza de realizare a activitaților, evidențiindu-se reperele de referința (milestones); • Distribuția resurselor pe activitați care trebuie sa convearga la obiectivele contractului.	DA	Planul de proiect include: • Toate activitățile necesare pentru implementarea cu succes a contractului, inclusiv dependențele dintre acestea, respectiv rezultatele acestora; • Activitățile trebuie prezentate sub forma etapizata și sa se inscrie in constrângerile de timp ale contractului; • Fazele/subfazele de baza de realizare a activitaților, evidențiindu-se reperele de referința (milestones); • Distribuția resurselor pe activitați care trebuie sa convearga la obiectivele contractului.
26.	Dupa semnarea contractului, in perioada de inceput a acestuia, exista posibilitatea modificarii planului de proiect doar in urma primirii acordului de la Achizitor.	DA	Ofertantul a luat cunoștință de posibilitatea modificarii planului de proiect dupa semnarea contractului, in perioada de inceput a acestuia, doar in urma primirii acordului de la Achizitor.

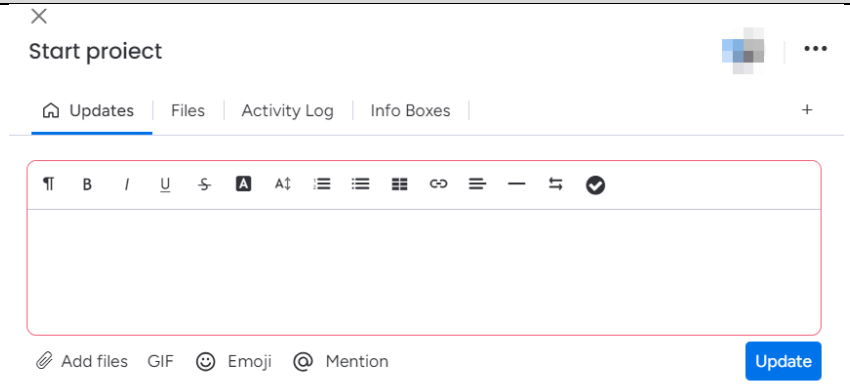
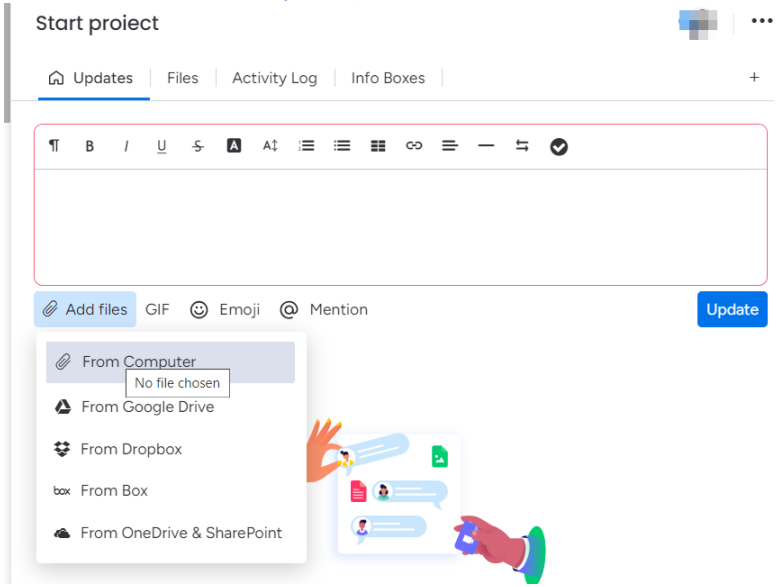
#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
27.	Activitatea de implementare a sistemului trebuie sa includa cel puțin urmatoarele etape: • Analiza; • Proiectare; • Dezvoltare/configurare inclusiv testare interna; • Implementare (deployment); • Formarea personalului pentru administrarea și utilizarea sistemului • Testare și teste de acceptanța; • Intrarea in producție	DA	Planul de proiect conține etapele: • Analiza; • Proiectare; • Dezvoltare/configurare inclusiv testare internaș • Implementare (deployment) • Formarea personalului pentru administrarea și utilizarea sistemului • Testare și teste de acceptanță • Intrarea în producție
28.	Planul de proiect va fi insoțit de o secțiune descriptiva in cadrul careia vor fi detaliate toate elementele indicate in cadrul acestuia, respectiv va cuprinde descrierea detaliata și explicita a metodologiei/programului (planul) de lucru conceput pentru execuția contractului pentru toate activitățile precizate in plan (detaliere grafic de execuție). Ofertantul va trata inclusiv modul de luare și ierarhizare a deciziilor, cu indicarea deciziilor care se iau de Prestator cu deplina autoritate și a deciziilor care se iau de catre Achizitor, pe baza propunerilor facute de Prestator. Aceasta descriere detaliata va conține, dupa caz, și planul de lucru cu asociații/subcontractanții in raport cu eventualele activitați care urmeaza sa fie derulate de catre fiecare asociat/subcontractant in parte (conținând toate datele de identificare a entitaților care vor fi incluse in contract).	DA	Planul de proiect este însoțit de o secțiune descriptivă în cadrul căreia sunt detaliate toate elementele indicate în cadrul acestuia și descrierea detaliată și explicită a metodologiei/programului (planul) de lucru conceput pentru execuția contractului pentru toate activitățile precizate în plan (detaliere grafic de execuție). Modul de luare și ierarhizare a deciziilor, cu indicarea deciziilor care se iau de Prestator cu deplina autoritate și a deciziilor care se iau de către Achizitor, pe baza propunerilor făcute de Prestator este detaliat în Capitolul 6 al Propunerii tehnice. Pentru acest contract, ofertantul va utiliza resursele proprii.
29.	*3.2.1.2 Resurse materiale*		
30.	Pentru indeplinirea cu succes a activitaților descrise, prestatorul va pune la dispoziția echipei de proiect proprii toate resursele materiale necesare. De asemenea, prestatorul va pune la dispoziție urmatoarele: • Hardware necesar pentru activitatea de dezvoltare software; • Instrumente software pentru activitatea de dezvoltare; • Instrumente software pentru activitatea de testare. Prestatorul are obligația ca toate instrumentele software utilizate pentru indeplinirea contractului (producerea livrabilelor necesare) sa fie licențiate conform prevederilor legale in vigoare in funcție de tipul de instrument folosit, modul de licențiere recomandat de producator, numar de utilizatori	DA	Ofertantul pune la dispoziția echipei de proiect toate resursele materiale necesare. Acestea includ: • Hardware necesar pentru activitarea de dezvoltare software; • Instrumente software pentru activitatea de dezvoltare; • Instrumente software pentru activitatea de testare. Toate instrumentele software utilizate pentru îndeplinirea contractului (producerea livrabilelor necesare) vor fi licențiate conform prevederilor legale în vigoare în funcție de tipul de instrument folosit, modul de licențiere recomandat de producator, număr de utilizatori etc.

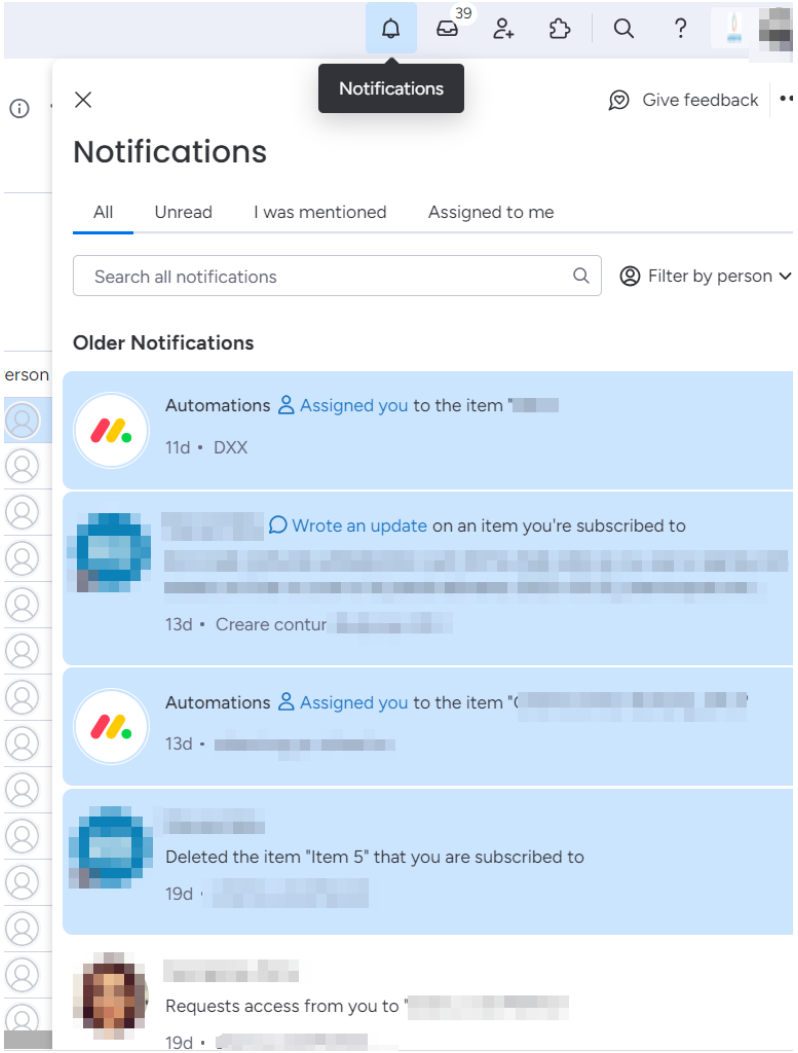
#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	etc.		
31.	*3.2.1.3 Resurse umane*		
32.	In vederea implementarii cu succes a contractului de asistența tehnica, ofertantul va organiza și va pune la dispoziția autoritații contractante o echipa de experți care, prin atribuțiile și pregatirea lor, vor realiza execuția tuturor activitaților care trebuie realizate in cadrul contractului. Prestatorul se obliga sa pastreze, atât el cât și resursele umane propuse, confidențialitatea asupra informațiilor primite de la Achizitor pe parcursul derularii contractului și asupra rezultatelor obținute in executarea contractului. Rolurile experților care trebuie sa compuna echipa de implementare a prestatorului sunt prezentate in continuare impreuna cu atribuțiile principale ale acestora in cadrul contractului:	DA	Oferta include organizarea și punerea la dispoziția autorității contractante a unei echipe de experți care să realizeze execuția tuturor activităților care trebuie realizate în cadrul contractului. Prestatorul se obligă să păstreze, atât el cât și resursele umane propuse, confidențialitatea asupra informațiilor primite de la Achizitor pe parcursul derulării contractului și asupra rezultatelor obținute În executarea contractului. Experții propuși pentru echipa de implementare sunt prezentați în continuare.
33.	3.2.1.3.1 Manager de proiect		
34.	Responsabilitațile Managerului de proiect includ urmatoarele activitați specifice: • Managementul proiectului in ansamblul sau care presupune activitati de organizare a proiectului, planificare, executie, monitorizare si control si inchidere a proiectului; • Managementul tuturor activitatilor: analiza, design, dezvoltare, configurare, testare, implementare, integrare, instruire a personalului si punere in functiune a sistemului dezvoltat; • Mentinerea relatiei cu Achizitorul ca punct principal de contact; • Alocarea resurselor proiectului si urmarirea realizarii alocarilor in proiect; • Urmarirea respectarii tuturor termenelor limita; • Rezolvarea diferitelor situatii in scopul evitarii situatiilor de criza; • Identificarea riscurilor, evaluarea si propunerea de solutii in vederea evitarii și diminuarii riscurilor aferente implementarii proiectului; • Livrarea produselor si serviciilor conform graficului stabilit; • Inspectarea calitatii produselor livrate si serviciilor prestate.	DA	Expertul propus pentru această poziție este Cosmin ZAH. Prezentarea echipei și documentele justificative se regăsesc în Anexa 2 – Matrice experti la Propunerea tehnică.

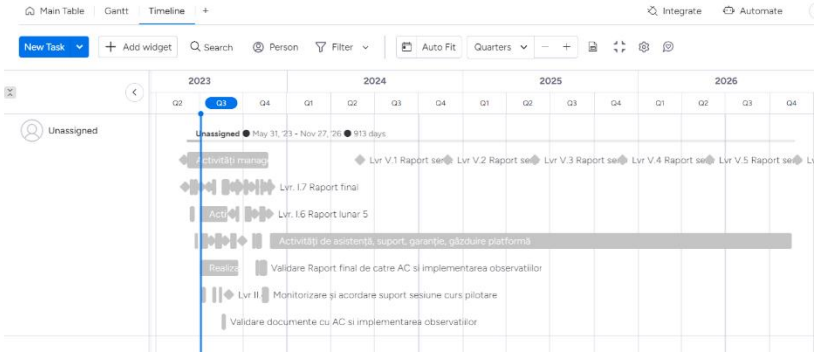
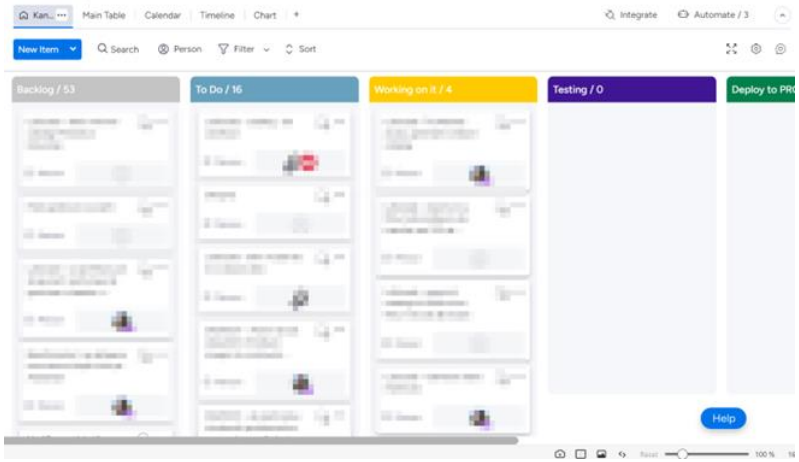
#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	Expertul propus trebuie sa indeplineasca minim urmatoarele cerinte de expertiza si cunostinte: • studii superioare absolvite finalizate cu diploma de licenta sau echivalent in domeniul informatica/matematica informatica/cibernetica/informatica economica/ tehnologia informatiei/calculatoare/automatica/ingineria sistemelor sau similar; • cunostinte de managementul proiectelor dovedite prin certificari recunoscute de o autoritate nationala sau internationala • experienta in cel putin 1 contract/proiect de implementare a unei aplicatii de promovare, intr-un proiect transfrontalier, in care a desfasurat activitati similare		
35.	3.2.1.3.2 Expert dezvoltare software – 2 pozitii		
36.	Responsabilitățile Expertului dezvoltare software includ urmatoarele activitați specifice: • Dezvoltarea si configurarea platformei conform specificatiilor tehnice identificate; • Documentarea activitaților efectuate; • Testarea interna a platformei; • Participarea la sesiunile de testare a platfromei. Expertul propus trebuie sa indeplineasca minim urmatoarele cerinte de expertiza si cunostinte: • Studii universitare absolvite cu diploma de licenta in domeniul informatica/matematica-informatica/cibernetica/informatica economica/ tehnologia informatiei/calculatoare/automatica/ingineria sistemelor sau similar; • Experienta in cel putin 1 contract/proiect de implementare a unei aplicatii de promovare,intr-un proiect transfrontalier, in care a desfasurat activitati similare.	DA	Experții propuși pentru această poziție sunt Bogdan COSTEA și Valentin BALSEANU. Prezentarea echipei și documentele justificative se regăsesc în *Anexa 2 – Matrice experti* la *Propunerea tehnică*.
37.	*3.2.1.4 Managementul de proiect*		

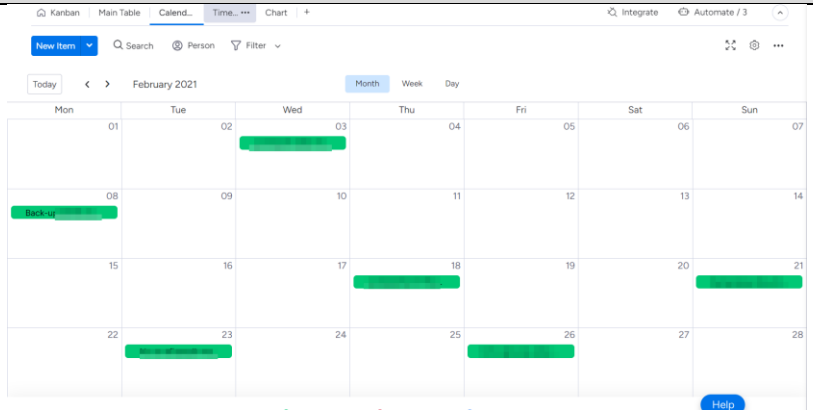
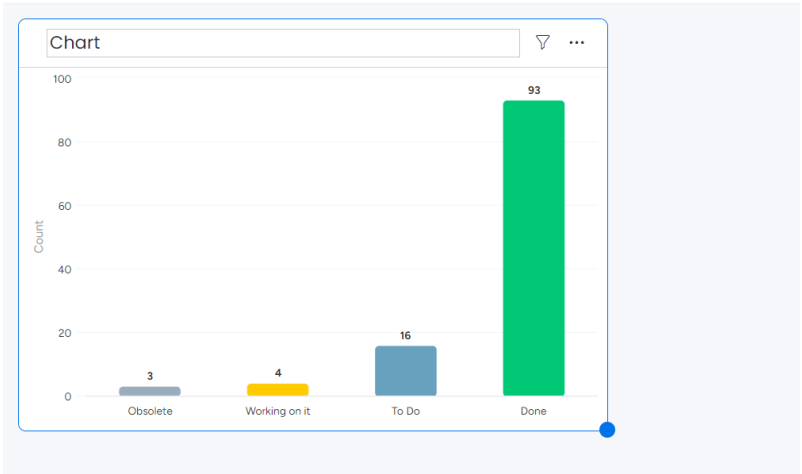
#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
38.	Ofertantul va trebui sa prezinte in cadrul ofertei modul de organizare a activității sale pentru a finaliza fiecare dintre activități. De asemenea, va descrie detaliat metodele folosite in cadrul contractului, principalele activitați legate de organizarea contractului, experții cheie, programul și livrabilele. Descrierea trebuie sa fie suficient de clara și concreta astfel incât sa se poata identifica rezultatele pentru fiecare activitate.	DA	Propunerea tehnica prezinta modul de organizare a activitatii pentru a finaliza fiecare dintre activitați și descrie detaliat metodele folosite in cadrul contractului, principalele activitați legate de organizarea contractului, experții cheie, programul și livrabilele. Descrierea este suficient de clara și concreta astfel incât sa se paota identifica rezultatele pentru fiecare activitate.
39.	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.	DA	Propunerea tehnică conține: • Viziunea proprie asupra realizarii contractului – în Capitolul 1 din Propunerea tehnică. • Aspectele principale legate de îndeplinirea obiectivelor contractului și a rezultatelor așteptate și o scurta descriere a acestora – în Capitolul 5 din Propunerea tehnică. • Metodologia de management de proiect utilizata – în Capitolul 5 din Propunerea tehnică.
40.	Ofertantul va descrie detaliat propria metodologie de proiect pe care intenționeaza sa o utilizeze pe parcursul implementarii contractului, adaptata proiectului actual.	DA	Propria metodologie de proiect descrisă detaliat pentru implementarea contractului, adaptată proiectului actual este descrisă în Capitolul 5 din Propunerea tehnică.
41.	Pentru realizarea cu succes a activității de management de proiect, Ofertantul trebuie sa deția na si sa utilizeze un instrument colaborativ de gestionare a activitaților contractului, care va indeplini minim urmatoarele cerințe: • Poate fi accesat printr-o interfața web; • Permite managementul activitaților și al task-urilor alocate utilizatorilor și urmarirea acestora, adaugarea de comentarii pentru activitați, partajare documente, notificarea utilizatorilor cu privire la modificarile survenite la activitațile/grupurile de activitați la care care sunt asociați; • Permite vizualizari de tip timeline, kanban, calendar, chart a activitaților proiectului; • Permite urmarirea facila, de tip log, a tuturor modificarilor aduse unei activitați și autorii modificarilor • Permite generarea de rapoarte de activitate;	DA	Ofertantul deține drept de utilizate a instrumentului colaborativ de gestionare a activităților contractului Monday.com pe care îl utilizează în mod curent pentru gestionarea colaborativă a implementării proiectelor pe care le desfășoară. Acesta îndeplinește următoarele cerințe:

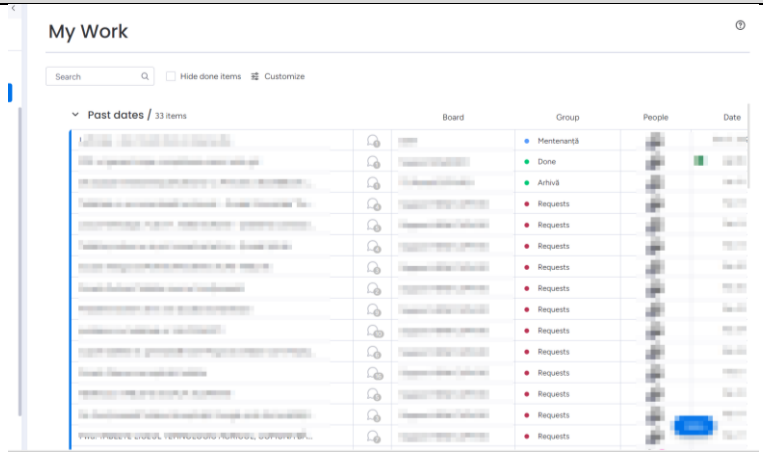
#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	• Achizitorul nu va pune la dispoziția Prestatorului mediul fizic necesar instalarii și punerii in funcțiune a instrumentului; acesta va fi instalat la sediul Prestatorului sau in ”Cloud” și va fi accesat printr-o interfața web.		• se accesează printr-o interfață web  • permite: ○ gestionarea activitaților și al task-urilor alocate utilizatorilor și urmărirea acestora - https://support.monday.com/hc/en-us/articles/360014437599-Basic-project-management-with-monday-com  ○ adaugarea de comentarii pentru activități (https://support.monday.com/hc/en-us/articles/115005900249-The-Updates-Section)

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
			 ○ partajare documente (https://support.monday.com/hc/en-us/articles/115005339505-How-to-manage-my-files-in-monday-com)  ○ notificarea utilizatorilor cu privire la modificările survenite la activitaţile/grupurile de activitaţi la care

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
			care sunt asociaţi (https://support.monday.com/hc/en-us/articles/360001292545-Notifications-explained)  • Permite vizualizari de tip timeline, kanban, calendar, chart a activitaților proiectului (https://monday.com/emails/board-

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
			views): ○ Timeline  ○ Kanban  ○ Calendar

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
			 ○ Chart  • Permite generarea de rapoarte de activitate (https://support.monday.com/hc/en-us/articles/360019300579-My-Work);

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
			 Monday este disponibil in format Cloud, licența de utilizare deținută de Ofertant permițând accesul nelimitat a utilizatorilor externi, ai Beneficiarului la proiectul definit si activitățile acestuia, fără nici un cost suplimentar.
42.	3.2.1.4.1 Strategia abordarii 3.2.1.4.1.1 Organizarea Ofertantul va prezenta pe larg organizarea pe care și-o propune pentru a-și desfașura activitatea in cadrul contractului, in raport cu specificul acestuia și cu metodologia propusa. Ofertantul va prezenta organizarea și responsabilitățile fiecarei parți implicate in 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. In cazul in care ofertantul reprezinta o asociere, ofertantul trebuie sa descrie modalitatea in care fiecare membru al asocierii intervine in contract, distribuirea și interacțiunea sarcinilor și a responsabilitaților.	DA	Modalitatea de organizare a ofertantului este prezentată în *Capitolul 6 – Echipa de proiect* al *Propunerii tehnice*.
43.	3.2.1.4.1.2 Planificarea		
44.	Ofertantul trebuie sa menționeze expres in plan termenele care sunt obligatorii astfel cum sunt prevazute in graficul de implementare a contractului. Ofertantul va prezenta pe larg activitățile și subactivitățile	DA	Planul proiectului este prezentat în *Anexa 5 – Plan si Pachete de lucru* și conține toate elementele solicitate.

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	specifice cerute in contract, in vederea atingerii obiectivelor acestuia și a rezultatelor așteptate. Descrierea trebuie sa evidențieze etapele, activitățile specifice fiecarei etape, resursele umane necesare indeplinirii fiecarei etape, livrabilele așteptate de la fiecare etapa, modul in care acestea concura la atingerea obiectivelor.		
45.	3.2.1.4.1.3 Monitorizare și control		
46.	Se vor detalia obligațiile de monitorizare și de raportare ale ofertantului și se va propune o strategie in acest sens.	DA	Obligațiile de monitorizare și de raportare ale ofertantului, precum și strategia în acest sens sunt prezentate în *Capitolul 5* al *Propunerii tehnice*.
47.	3.2.1.4.1.4 Registrul riscurilor		
48.	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.	DA	*Capitolul 5* al *Propunerii tehnice* prezintă metodologia de tratare a riscurilor propusa de Ofertant, de asemenea *Anexa 8 – Registrul inițial al riscurilor* prezinta registrul inital a riscurilor identificate de Ofertant in baza experientei anterioare a acestuia, impreuna cu masurile de remediere.
49.	3.2.1.4.1.5 Planificarea activitaților de Project management		
50. 51.	Ofertantul trebuie sa prezinte o matrice care sa demonstreze cum se potrivește metodologia propusa cu cerințele contractului. Astfel, este așteptata suprapunerea activitaților 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 activitaților contractului, cu indicarea tuturor fazelor/etapelor determinante de realizare a activitaților (in ordinea și succesiunea logica, impreuna cu modul de interacționare/alocare al resurselor in vederea prestarii serviciilor ofertate și cu specificarea standardelor/regulamentelor relevante aplicate in scopul realizarii diferitelor activitați), inclusiv modalitatea de raportare a progresului pentru activitățile din cadrul contractului (intervalele de raportare, conținutul	DA	Matricea care demonstrează cum se potriveşte metodologia propusa cu cerințele contractului este prezentată în *Capitolul 1* al *Propunerii tehnice*. Planificarea activitaților de Project management este prezentată în *Capitolul 5* al *Propunerii tehnice*. Planul de management al contractului, împreuna cu toate procedurile şi formularele aferente acestora este prezentat în *Anexa 6 – Planul de management al contractului*.

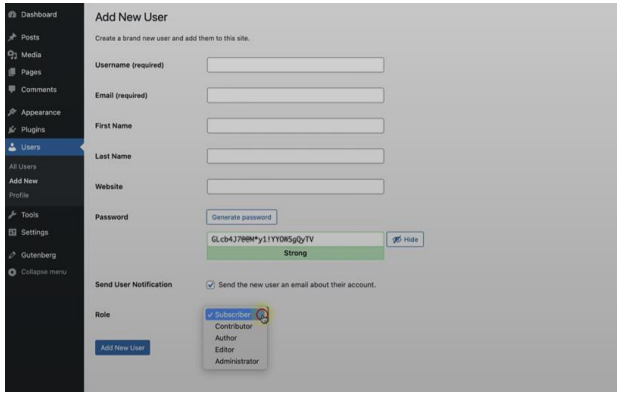
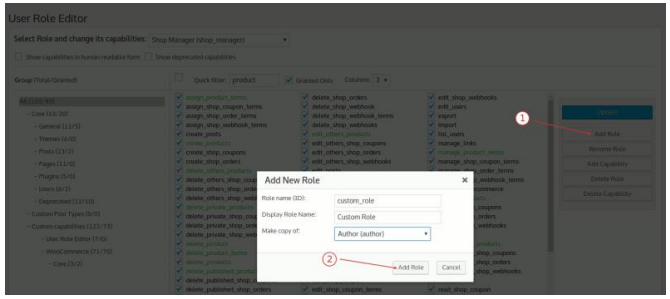
#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	informațional al raportarii precum și circuitul de aprobare al rapoartelor de progres), modalitatea de comunicare intre participanții la contract (echipa de proiect și reprezentanții Achizitorului).		
52.	3.2.1.4.1.6 Alocarea resurselor, nivelul de implicare și calendarul resurselor		
53.	Ofertantul va detalia care sunt resursele pe care le va aloca activitaților contractului. Alocarea zilelor de lucru se va realiza conform activitaților și etapelor descrise in graficul de realizare a contractului. Activitaţile vor fi imparţite in funcţie de etapele și caracterul acţiunilor ce trebuie intreprinse pentru realizarea cu succes a lor. Pentru evidenţierea corecta a interdependenţelor dintre activitaţi se recomanda utilizarea de programe de calcul automat. Nota: In sensul celor de mai sus, urmatorii termeni au urmatoarele semnificaţii: • ”Activitate” insemna un element bine definit și delimitat de acţiune in cadrul contractului ce urmeaza sa fie atribuit, a carei realizare presupune un timp estimat de realizare și un nivel alocat al resurselor necesare; • ”Evenimente” reprezinta acele puncte intr-un program de lucru in care se incepe, respectiv se finalizeaza o activitate; • ”Resurse” inseamna elementele necesare pentru realizarea unei activitaţi, cum ar fi: resurse materiale (furnituri), echipamente (inclusiv utilaje, instalaţii, echipamente tehnice, etc.), resurse umane (forţa de munca pentru realizarea serviciilor), resurse informaţionale (know-how), resurse financiare (capital, respectiv bani) și timp (durata); • ”Succesiune logica” inseamna ordinea activitaţilor și evenimentelor cu menţiunea ca unele dintre activitaţi nu pot fi incepute inainte de finalizarea unei alte activitaţi, in timp ce alte activitaţi pot fi independente unele faţa de celelalte, fie in acelaşi timp sau una dupa alta (fara a afecta logica generala a programului de realizarea a investiţiei și scara aferenta timpului); • ”Durata” inseamna zile lucratoare.	DA	Detaliarea resurselor și alocarea acestora pe activităţi este prezentată în *Anexa 5 – Plan și pachete de lucru* și descrierea detaliată a livrabilelor și activităţilor.

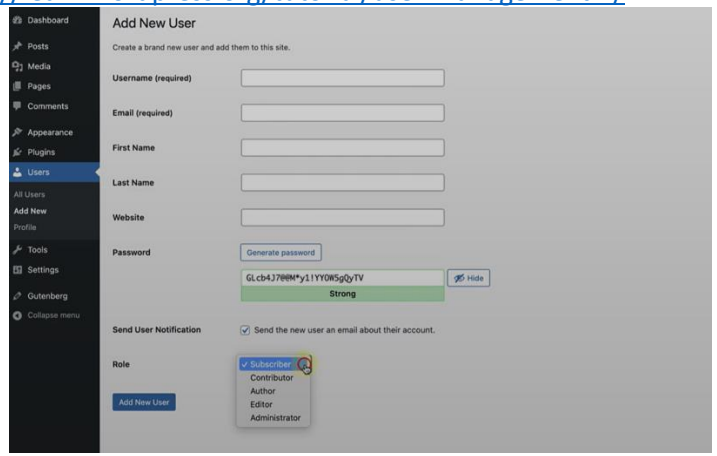
#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
54.	3.2.1.4.1.7 Raportare		
55.	Prestatorul este responsabil de elaborarea și transmiterea urmatoarelor rapoarte catre Achizitor:	DA	Ofertantul își asumă că este responsabil de elaborarea și transmiterea urmatoarelor rapoarte catre Achizitor:
56.	• Raportul Inițial Va fi intocmit in maximum 4 saptamâni de la demararea execuției contractului. Acest document trebuie sa porneasca de la propunerea tehnica și sa aduca detalierile necesare, structurari sau clarificari, unde este cazul. Raportul va cuprinde planificarea activitaților, metodologia utilizata, indicatorii care se doresc a fi obținuți in fiecare etapa. Raportul inițial va constitui principalul instrument de lucru și se va face referire la el pe toata perioada de implementare a contractului.	DA	• Raportul Inițial Va fi intocmit in maximum 4 saptamâni de la demararea execuției contractului. Acest document trebuie sa porneasca de la propunerea tehnica și sa aduca detalierile necesare, structurari sau clarificari, unde este cazul. Raportul va cuprinde planificarea activitaților, metodologia utilizata, indicatorii care se doresc a fi obținuți in fiecare etapa. Raportul inițial va constitui principalul instrument de lucru și se va face referire la el pe toata perioada de implementare a contractului.
57.	• Rapoarte intermediare Achizitorul poate solicita Prestatorului completarea unui document standard prin care sa prezinte evoluția activitaților și intârzierile, daca acestea sunt semnificative.	DA	• Rapoarte intermediare Ofertantul își asumă că va completa, daca Achizitorul ii va solicita, un document standard prin care sa prezinte evoluția activitaților și întârzierile, daca acestea sunt semnificative.
58.	• 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 intreg procesul de implementare și va inlesni evaluarea rezultatelor obținute atât in termeni calitativi, cât și cantitativi. Raportul va cuprinde: • evaluarea succesului și constrângerilor majore pentru fiecare activitate și sarcina; • realizarile generale ale contractului; • evaluarea realizarii rezultatelor propuse in cadrul contractului; • recomandari pentru acțiuni viitoare cu scopul asigurarii durabilitații activitaților, rezultatele așteptate dupa finalizarea contractului, precum și masurile ce trebuie intreprinse de catre Achizitor in acest sens.	DA	• Raportul final Ofertantul își asumă că va transmite Achizitorului varianta preliminara a Raportului final cu cel puțin o luna inainte de sfârșitul perioadei de execuție a contractului pentru a fi analizat. El va descrie intreg procesul de implementare și va inlesni evaluarea rezultatelor obținute atât in termeni calitativi, cât și cantitativi. Raportul va cuprinde: • evaluarea succesului și constrângerilor majore pentru fiecare activitate și sarcina; • realizarile generale ale contractului; • evaluarea realizarii rezultatelor propuse in cadrul contractului; • recomandari pentru acțiuni viitoare cu scopul asigurarii durabilitații activitaților, rezultatele așteptate dupa finalizarea contractului, precum și masurile ce trebuie intreprinse de catre Achizitor in acest sens.

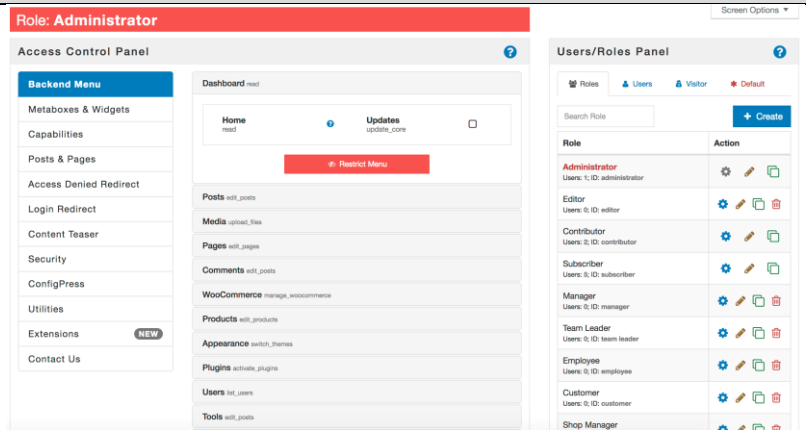
#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	Varianta preliminara a acestui raport va fi revizuita cu comentariile primite din partea Achizitorului.		Varianta preliminara a acestui raport va fi revizuita cu comentariile primite din partea Achizitorului.
59.	3.2.1.4.1.8 Transmiterea și aprobarea rapoartelor		
60.	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 acceptanța. In cazul in care livrabilul nu corespunde cerințelor, acesta se considera intârziat și se aplica penalitați conform clauzelor din prezentul contract, pâna la remedierea situației.	DA	Ofertantul a luat cunoștință de necesitatea elaborării tuturor rapoartelor în 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 se aplica 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. Ofertantul își asumă că are obligația ca in termen de 5 zile lucratoare de la notificare sa opereze corecturile necesare. 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 acceptanța. Ofertantul a luat cunoștință că in cazul in care livrabilul nu corespunde cerințelor, acesta se considera intârziat și se aplica penalitați conform clauzelor din prezentul contract, pâna la remedierea situației.
61.	3.2.1.4.2 Livrabile Project Management necesar a fi incluse in cadrul propunerii tehnice		
62.	In cadrul propunerii tehnice, ofertantul va prezenta: • Modul detaliat de raportare a progresului privind activitațile 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 intre 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	DA	Propunerea tehnică prezintă: • Modul detaliat de raportare a progresului privind activitațile din cadrul contractului, respectiv frecvența raportarii, fluxurile de aprobare ale diferitelor tipuri de rapoarte. Sunt prezentate formularele utilizate pentru raportarea progresului, inclusiv informațiile care vor fi incluse in respectivele rapoarte; • Modul prin care se realizeaza comunicarea intre 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. Sunt detaliate

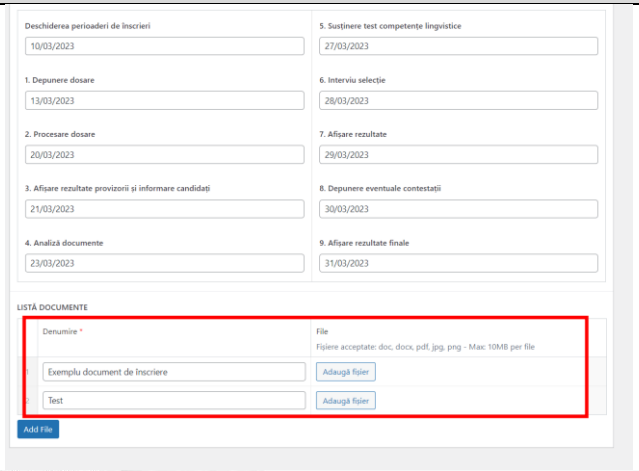
#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	procesul de management al problemelor, respectiv modalitatea de escaladare și rezolvare a acestora; • Planul de acceptanța propus pentru recepțiile/acceptanțele parțiale și recepția/acceptanța finala din cadrul contractului. Acesta 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.		procesul de management al problemelor, respectiv modalitatea de escaladare și rezolvare a acestora; • Planul de acceptanța propus pentru recepțiile/acceptanțele parțiale și recepția/acceptanța finala din cadrul contractului. Acesta esteetapizat și cuprinde formularele care se vor utiliza la recepțiile/acceptanțele parțiale și recepția/acceptanța finala; • Modul de tratare a schimbarilor pe parcursul implementarii contractului. Propunerea tehnica include procedura de management al schimbarilor, inclusiv formularele aferente managementului schimbarii pe toata durata implementarii contractului.
63.	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.	DA	Ofertantul a luat cunoștință de faptul ca 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. Propunerea tehnică include 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.
64.	Ofertanții trebuie sa analizeze in detaliu documentația de atribuire, sa înțeleaga gradul de complexitate și importanța a contractului și, in consecința, sa se asigure ca a dimensionat corect echipa propusa, respectiv a alocat corespunzator resursele pe activitați, asigurând astfel un numar suficient zile-om ce trebuie prestate de catre echipa de proiect in vederea implementarii cu succes a contractului. In vederea atingerii obiectivelor proiectului, prestatorul poate suplimenta numarul de resurse alocat activitaților pe perioada derularii contractului, fara creșterea valorii ofertate.	DA	Ofertantul a luat cunoștință de documentația de atribuire, de gradul de complexitate și importanța contractului și, in consecința, a dimensionat corect echipa propusa, respectiv a alocat corespunzator resursele pe activitați, asigurând astfel un numar suficient zile-om ce trebuie prestate de catre echipa de proiect in vederea implementarii cu succes a contractului. Ofertantul își asumă că in vederea atingerii obiectivelor proiectului, poate suplimenta numarul de resurse alocat activitaților pe perioada derularii contractului, fara creșterea valorii ofertate.
65.	3.2.2 Dezvoltarea turului virtual Orheiul Vechi *3.2.2.1 Aliniere la strategii si legislatie*		
66.	Soluția propusa trebuie sa aiba in vedere implementarea principiilor Regulamentului UE 679/2016, Regulamentul General privind Protecția	DA	Ofertantul a luat cunoștință de necesitatea ca soluția propusa sa aiba in vedere implementarea principiilor Regulamentului UE 679/2016,

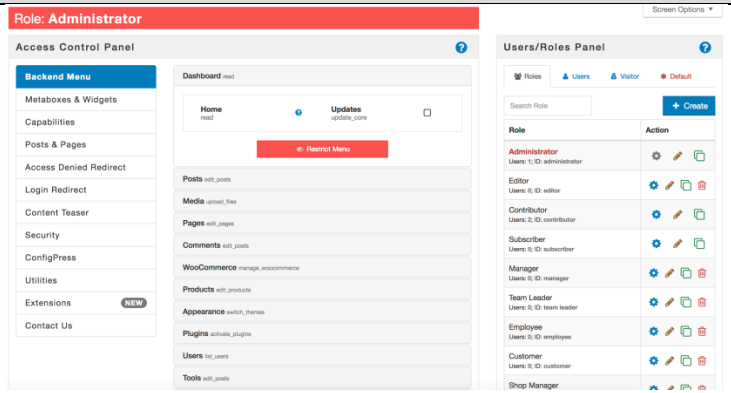
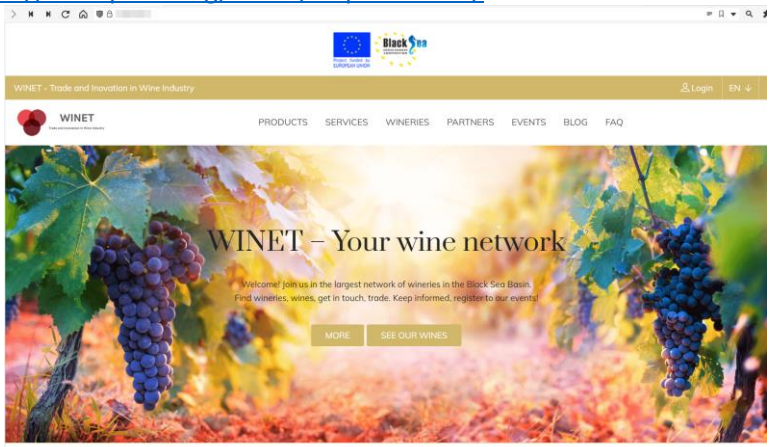
#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	Datelor Personale, atât in ceea ce privește datele angajaților proprii a Partenerilor cât și a reprezentanților entiatilor din GT sau a utilizatorilor publici. Oferta va include strategia propusa de Ofertant in acest sens și modalitățile concrete prin care se va asigura 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.		Regulamentul General privind Protecția Datelor Personale, atât in ceea ce privește datele angajaților proprii a Partenerilor cât și a reprezentanților entiatilor din GT sau a utilizatorilor publici. Propunerea tehnica include strategia propusa de Ofertant in acest sens și modalitățile concrete prin care se va asigura respectarea drepturilor persoanelor astfel vizate. De asemenea ofertantul își asumă că 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.
67.	*3.2.2.2 Cerințele funcționale ale aplicatiei de tur virtual* 3.2.2.2.1 Portal web		
68.	Platforma de tip portal web va reprezenta suportul pentru accesarea turului virtual si a informatiilor despre obiectivele / exponatele din cadrul obiectivelor turistice.	DA	Soluția propusă pentru platforma de tip portal web este platforma WordPress, care este o platformă flexibilă și scalabilă. Acest tip de platformă permite accesarea turului virtual şi a informațiilor despre obiectivele / exponatele din cadrul obiectivelor turistice.
69.	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 funcționalitaților 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	DA	Soluția propusă îndeplinește cerințele solicitate astfel: ○ asigură accesul securizat la informații printr-un sistem de limitări ale accesului bazat pe drepturi si parole, defalcat pe mai multe niveluri, in conformitate cu matricea drepturilor de acces. Drepturile de acces ale utilizatorilor vor putea fi configurate din interfața aplicației de către administrator. Exemplu de nivele de acces prin intermediul sistemului bazat pe utilizatori, roluri și permisiuni ○ Atât la nivel nativ al platformei:

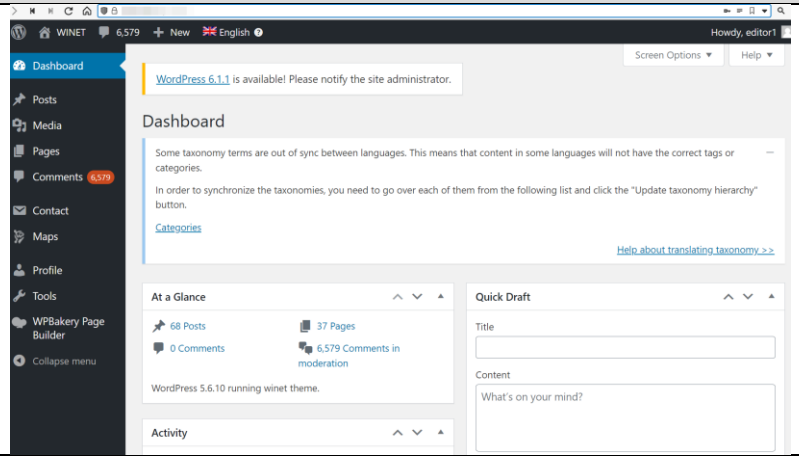
#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	aferente solicitarilor, precum si primirea electronica a raspunsurilor sau a documentelor solicitate, cu semnatura electronica daca este cazul).		https://learn.wordpress.org/tutorial/user-management-2/  ○ Cât și cu ajutorul unor extensii https://wordpress.org/plugins/user-role-editor/  ○ Interfata cu utilizatorii pusa la dispozitie de platforma web va fi accesibila prin intermediul oricarui browser web modern uzual, de larga folosinta. Aceasta interfata va fi simpla, ușor de invatat și de utilizat, cu mecanisme de navigare clare și intuitive. ○ Prin intermediul sistemului de roluri și permisiuni, accesul va fi configurat astfel încât utilizatorii portalului web vor putea accesa doar anumite funcționalități

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
			disponibile in cadrul portalului astfel încât aceștia să vadă numai funcționalitățile la care au dreptul, restul funcționalităților din arborele funcțional fiind invizibile; https://learn.wordpress.org/tutorial/user-management-2/  ○ Prin intermediul unei componente specializate de administrare, administratorul platformei web va putea restricționa accesul in anumite zone ale portalului, la anumite documente sau date, după cum va fi necesar, pentru a acorda drepturi doar anumitor utilizatori sau grupuri de utilizatori.

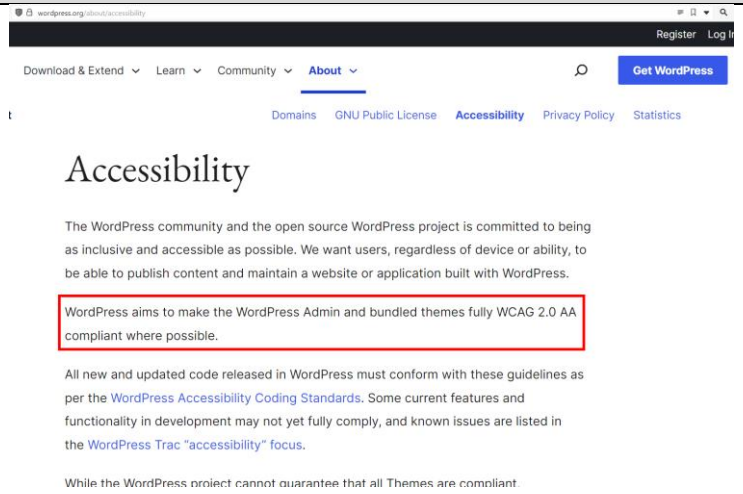
#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
			 ○ Realizarea tranzacțiilor electronice de transmitere a dosare aferente solicitărilor și primirea răspunsurilor poate fi realizată prin: ○ Configurarea formularelor de solicitare informații și încărcare de documente

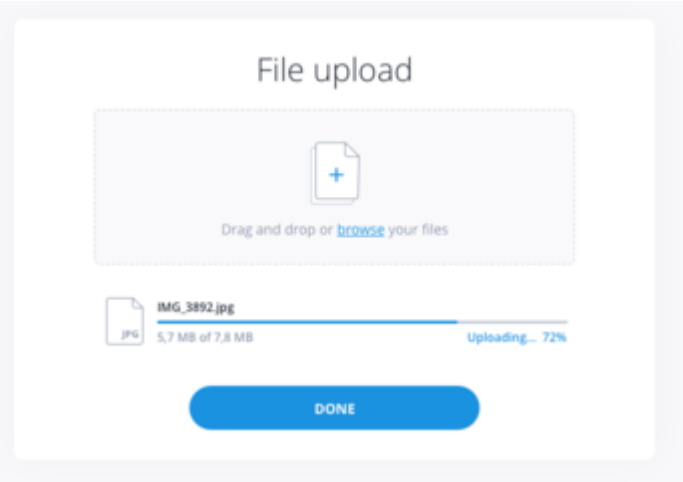
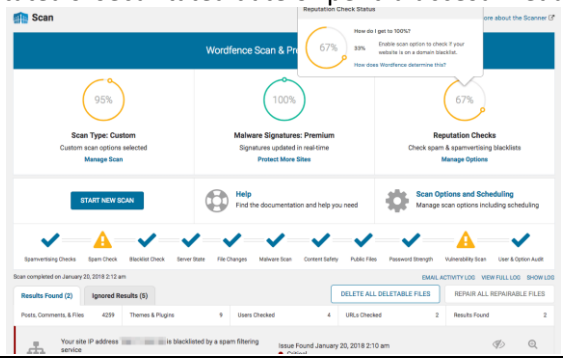
#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
			 ○ Configurarea accesului la formularele respective pentru anumite tipuri de utilizatori prin sistemul de roluri și permisiuni

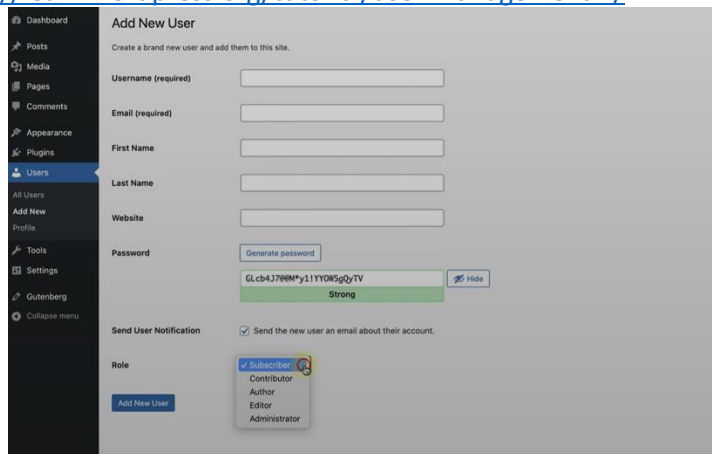
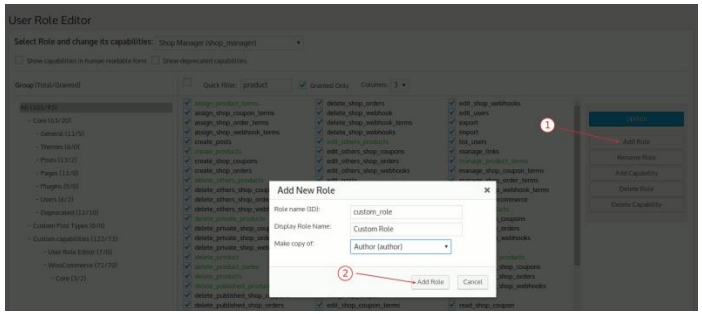
#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
			 ○ Configurarea mecanismului de accesare a documentelor/răspunsurilor primite.
70.	Platforma trebuie sa indeplineasca minim urmatoarele cerințe tehnice: • Sa fie adaptata pentru a fi accesata printr-un browser web uzual, fara a necesita instalarea de aplicatii suplimentare sau extensii de browser;	DA	Soluția propusă, WordPress se instalează pe un server web și se accesează prin intermediul unui browser web atât pentru zona publică cât și zona de administrare – nefiind necesară instalarea oricărui alt client local sau a unei extensii pentru utilizatori. https://wordpress.org/about/requirements/ 

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
			
71.	• 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;		Soluția propusă asigură suport pentru orice browser modern, indiferent de sistemul de operare. Exemplu de afișare de tip responsive:

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
72.	• Sa ofere mecanisme pentru suport multilingv, minim româna și engleza;	DA	Soluția propusă va oferi mecanisme pentru suport multilingv, minim romana si engleza, cu posibilitatea de adăugare de limbi suplimentare, atât pentru conținuta, cat si pentru zona de administrare.
73.	• Sa implementeze standardele de accesibilitate web uzuale, minim WCAG;	DA	Soluția propusă permite implementrea standardele de accesibilitate web uzuale, minim WCAG, urmărind sa afișeze conținutul (text, imagini, multimedia) într-un mod inteligibil si navigabil, structurat si interactiv https://wordpress.org/about/accessibility/

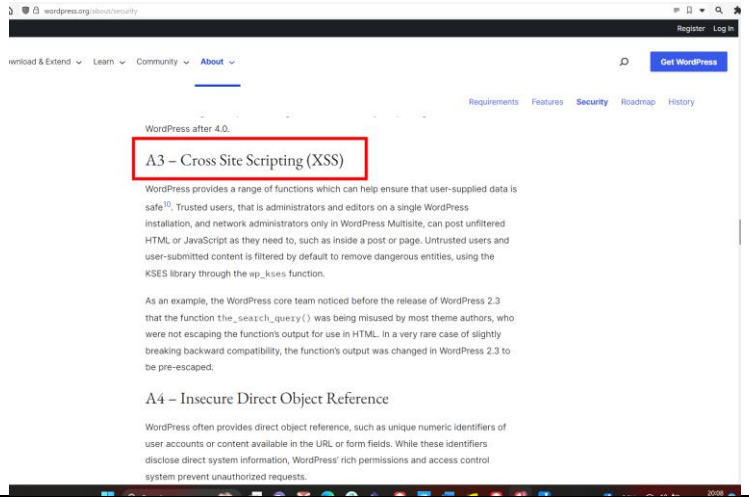
#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
			 Exemplu accesare funcționalite privind accesibilitatea:
74.	• Sa raspunda rapid, fara intarziere in afisarea paginilor. Pentru toate operatiunile de citire (non-tranzactionale), durata de asteptare nu trebuie sa depaseasca 5 secunde. Pentru operatiunile de scriere sau incarcare de fisiere, in cazul in care operatiunea este indelungata, aplicatia trebuie sa instiinteze utilizatorul;	DA	Timpul de afișare al paginilor va fi de sub 5 secunde. In cazul operațiunilor îndelungate de tipul non-tranzacționale, de scriere sau încărcare fișiere, platforma web va înștiința utilizatorul prin afișarea

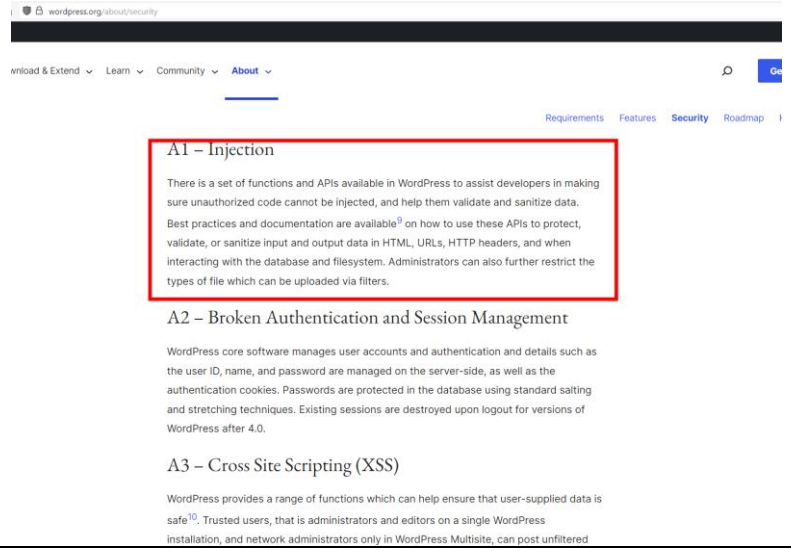
#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
			progresului în timp real. 
75.	• Comunicatia trebuie sa fie efectuata securizat, prin protocol HTTPS, utilizand un certificat SSL atat pentru zona de publicare si interactiune cu utilizatorii cat si pentru zona de administrare;	DA	Pentru a se asigura conexiunea securizată completă între utilizator și aplicație folosind criptarea SSL, atât pentru zona publica, cat si pentru zona de administrare, se va folosi un modul ce configurează automat setările necesare https://ro.wordpress.org/plugins/really-simple-ssl/
76.	• Sa ofere un grad ridicat de securitate care sa garanteze confidențialitatea si securitatea datelor utilizatorilor pentru accesul neautorizat. Astfel platforma trebuie sa asigure minim:	DA	Platforma web va dispune de un plugin de securitate specializat să ofere confidențialitatea si securitatea datelor pentru accesul neautorizat. 
77.	○ un sistem de limitare a accesului, bazat pe drepturi și parole, defalcat pe mai multe niveluri. Drepturile de acces ale utilizatorilor		Soluția propusă dispune de mecanisme de limitare a accesului, configurabile din interfața sistemului, bazate pe drepturi și parole, defalcate pe mai multe niveluri.

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	vor putea fi configurate de administratorii sistemului din interfața sistemului;		Exemplu de nivele de acces prin intermediul sistemului bazat pe utilizatori, roluri și permisiuni - Atât la nivel nativ al platformei: https://learn.wordpress.org/tutorial/user-management-2/  - Cât și cu ajutorul unor extensii https://wordpress.org/plugins/user-role-editor/ 

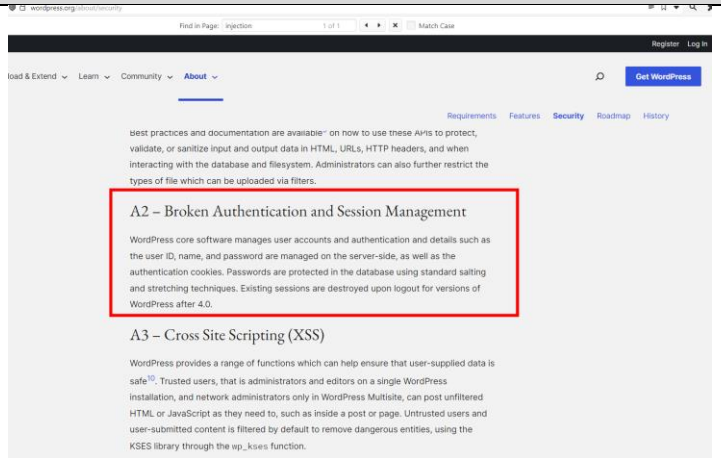
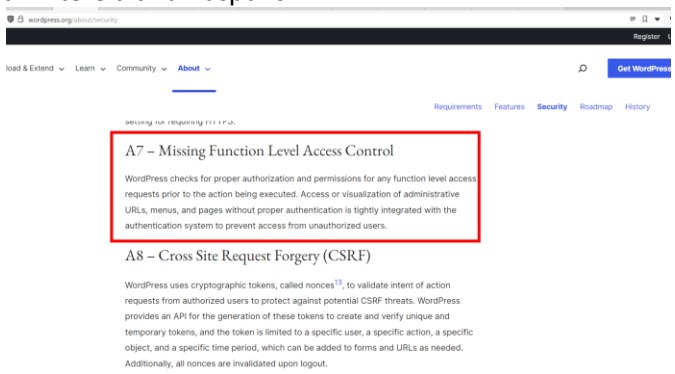
#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
78.	○ Impiedicarea utilizatorilor de a se conecta la sistem daca acesta este in incapacitate temporara de a asigura securitatea datelor sau exista suspiciuni ca mecanismele de protecție au fost compromise;	DA	Soluția propusă permite împiedicarea temporară a conectării utilizatorilor la sistem în cazul unor incidente de securitate fie prin extensii specializate https://wordpress.org/plugins/user-blocker/, fie prin personalizarea/configurarea platformei prin programare pentru dezactivarea temporară a modului de autentificare pentru utilizatori care aparțin anumitor roluri și afișarea unui mesaj de informare în cazul unui astfel de eveniment.
79.	○ 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 distanța, uitilizând dispozitive mobile;	DA	Soluția propusă dispune de un mecanism nativ de identificare a utilizatorilor care accesează portalul de pe un dispozitiv mobil. https://developer.wordpress.org/reference/functions/wp_is_mobile/. Acest mecanism poate fi utilizat împreună cu configurarea/personalizarea soluției astfel încât realizarea anumitor operațiuni (de scriere / modificare a datelor)realizate la distanță, să fie realizată exclusiv de pe astfel de dispozitive.
80.	○ 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;	DA	Soluția propusă permite prin intermediul unei extensii https://ro.wordpress.org/plugins/inactive-logout/: • stabilirea intervalului de timp pentru inactivitate • închiderea automată a sesiunilor de lucru pentru utilizatori care înregistrează intervalul de timp configurat
81.	○ 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 identitații utilizatorului care a inițiat-o;	DA	Cu ajutorul unor extensii, soluția propusă permite jurnalizarea operațiilor zilnice la nivelul aplicațiilor, individual pentru fiecare utilizator cu drept de acces la modificarea inregistrarilor, cu marcarea orei la care a fost executată fiecare operație, precum și a identității utilizatorului care a inițiat-o. https://ro.wordpress.org/plugins/wp-security-audit-log/ https://ro.wordpress.org/plugins/simple-history/
82.	• 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;	DA	Cu ajutorul unor extensii, soluția propusă permite generarea de rapoarte diverse pentru logurile generate la nivelul aplicațiilor, precum și exportul tuturor logurilor, în format CSV sau HTML https://ro.wordpress.org/plugins/wp-security-audit-log/

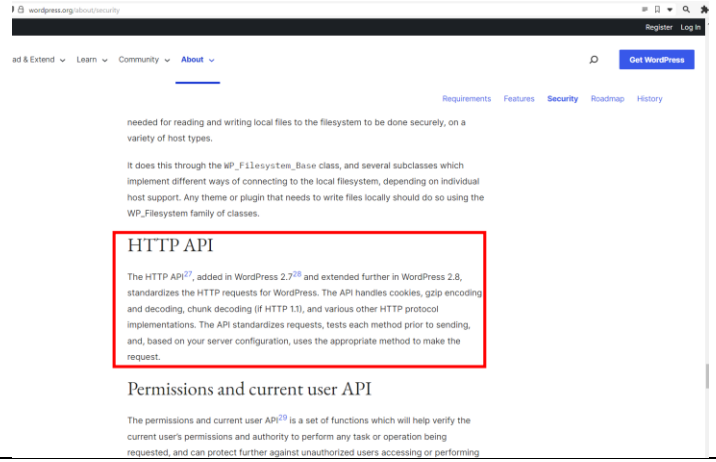
#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
			ro.wordpress.org/plugins/wp-security-audit-log Teme Module Ştiri Suport Despre Evenimente Localizare Dialog ▪ See who is logged to your website in real-time, ▪ See what everyone is doing in real-time, ▪ Log off any user with just a click, ▪ Generate HTML and CSV reports, ▪ Get notified via email of important changes, ▪ Get instant SMS message alerts of critical site changes, ▪ Search the activity log using text-based searches, ▪ Use the built-in filters to fine tune the search results, ▪ Store activity log in an external database to improve security and scalability,
83.	• Eventualele mecanisme de tip API, interne sau externe, vor fi protejate prin metode de autentificare;	DA	Soluția propusă permite protejarea mecanismelor API prin metode de autentificare prin: • Utilizarea mecanismului implicit de autentificare și configurarea unui user dedicat aplicației care se va conecta prin API (wp-login.php) • Utilizarea funcționalităților de tip "application password" – funcționalitate care permite aplicațiilor externe să se conecteze la portal prin intermediul API-ului REST folosind o parolă unică. Această parolă este generată pe utilizator și poate fi utilizată pentru autentificarea cererilor către API-ul REST WordPress https://learn.wordpress.org/tutorial/wp-rest-api-custom-fields-authentication-and-testing/
84.	• 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;	DA	Soluția propusă asigură confidențialitatea transferului de informații prin utilizarea criptării SSL/HTTPS. https://wordpress.com/support/security/ Securitatea datelor stocate pe server va fi asigurată prin: • utilizarea de parole unice și puternice pentru fiecare utilizator care are acces în zona de stocare a datelor • limitarea numărului de încercări de conectare

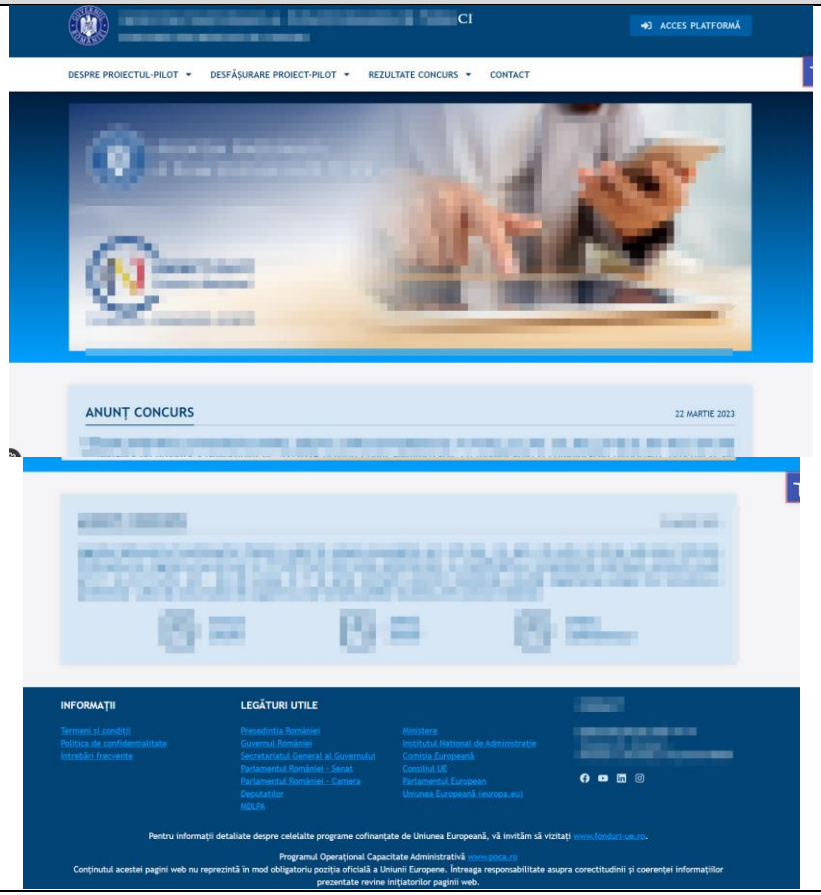
#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
			• utilizarea de extensii pentru securitate • crearea de back-up-uri automate în mod regulat
85.	• Zonele functionale trebuie sa fie consistente vizual, prezentand aceeasi identitate vizuala, diferenta constand in includerea doar a functionalitatilor necesare pentru fiecare grup de utilizatori;	DA	Platforma web va implementa un design grafic consistent vizual, va prezenta aceeași identitate vizuala pe toate paginile, diferența constând în includerea doar a funcționalităților necesare pentru fiecare grup de utilizatori.
86.	• Proiectarea paginilor trebuie sa indeplineasca cerințele de compatibilitate și accesibilitate acceptate la nivel mondial drept standarde internaționale in domeniu;	DA	Paginile platformei web vor fi implementate in asa fel incat sa respecte si sa indeplineasca cerintele de compatibilitate si accesibilitate acceptate la nivel mondial drept standarde intonaționale în domeniu.
87.	• Platforma web va trebui sa fie configurata astfel incât sa ofere protecție pentru urmatoarele vulnerabilitați:	DA	Wordpress dispune nativ sau prin prin extensii de securitate specializate de mecanisme de protecție pentru vulnerabilități astfel:
88.	○ Cross-site scripting (XSS) și reflected (RXSS)	DA	Cross-site scripting (XSS) și Reflected (RXSS) - https://wordpress.org/about/security/ 
89.	○ Information leakage	DA	Information leakage – portalul web va fi configurat astfel încât: • informațiile sensibile nu vor fi stocate în directoare cu acces public,

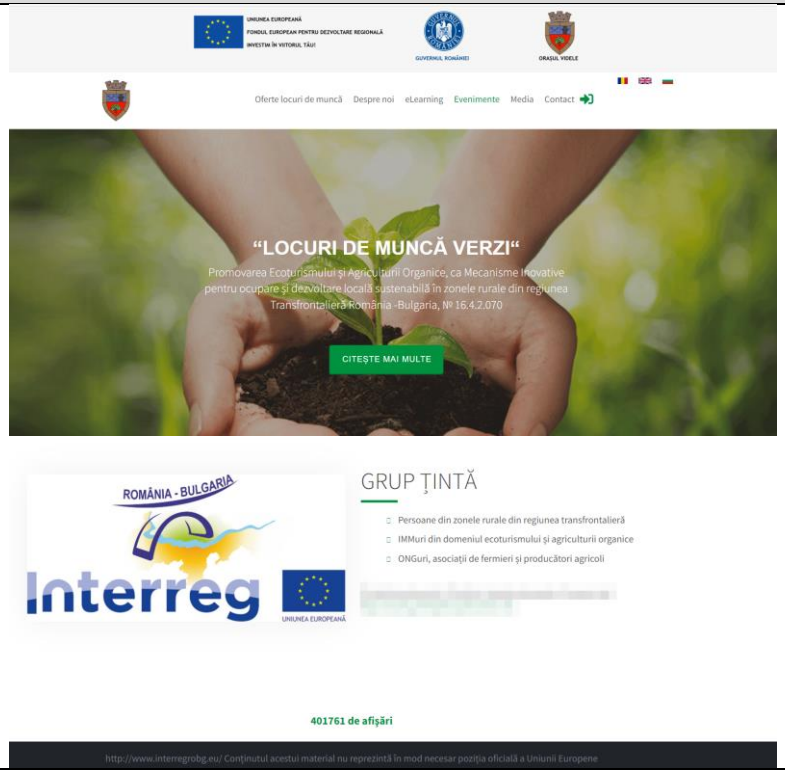
#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
			• vizitatorii și utilizatorii nu vor avea acces direct să caute sau vizualizeze în directoarele portalului, în plus acestea vor fi ascunse și de indexarea motoarelor de căutare
90.	○ Content spoofing	DA	Content spoofing – portalul web va fi protejat împotriva mecanismelor de text/HTML injection utillizând mecanisme de: • evitarea utilizării afișării mesajelor prin parametrii de solicitare a unui request și utilizarea de sesiuni temporare • validare a informațiilor care se reflect din paremetrii de solicitare atunci când se realizează un request. • evitarea transmiterii datelor HTML prin parametrul de solicitare. Acolo unde este necesar acest lucru vor fi utilizate mecanisme de codificare (encoding) înainte de transmiterea datelor. https://wordpress.org/about/security/ 
91.	○ Predictable resource location	DA	Predictable resource location – localizarea resurselor va fi protejată prin: • Utilizarea unui firewall de aplicații web astfel încât solicitările malițioase să nu ajungă la portalul web

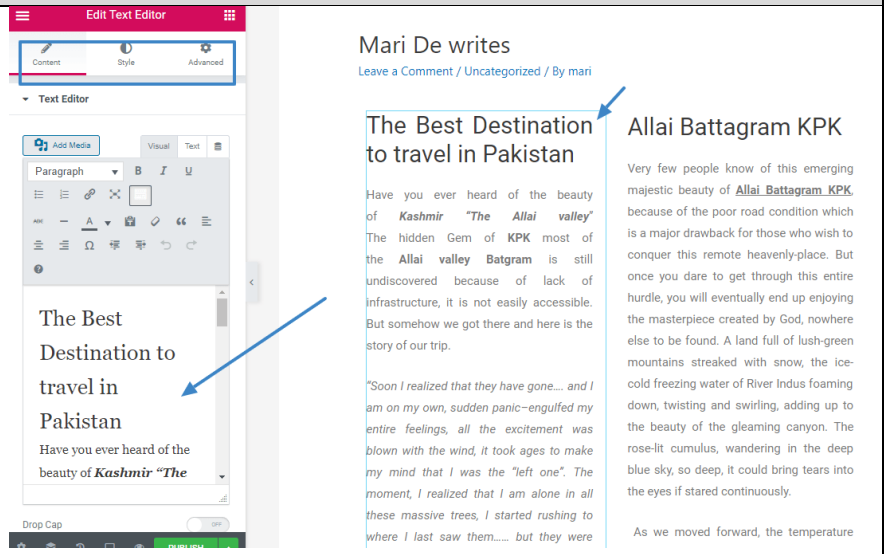
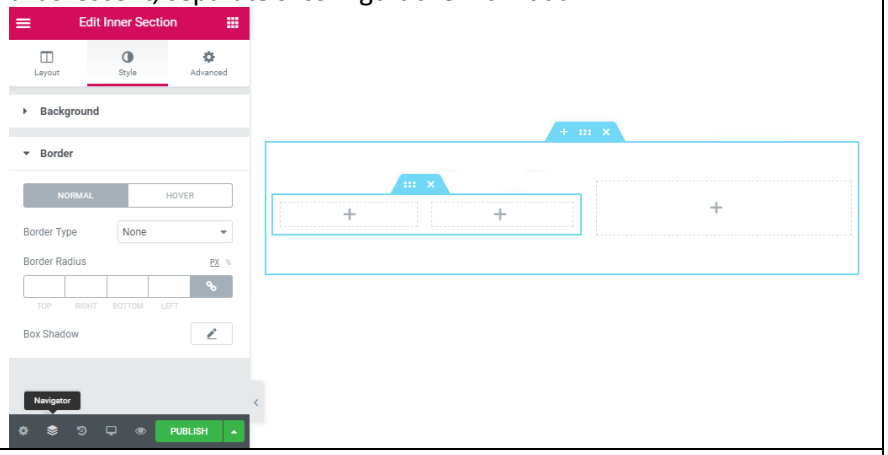
#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
			• Utilizarea unei politici de Securitate a conținutului astfel încât doar tipurile de conținut autorizat să se poată încărca/afișa pe portal personalizarea locațiilor resurselor specific pentru acest proiect (de exemplu adresa de acces a administrării portalului nu va fi cea implicită pentru un portal WordPress /wp-admin/ ci un link personalizat pentru proiect, cunoscut doar de către implementator și administratorii Beneficiarului)
92.	○ SQL injection	DA	SQL injection – protecția înpotriva acestui tip de atac malițios va fi asigurată prin: • utilizarea unui plugin de Securitate specializat – (exemplu https://wordpress.org/plugins/wordfence/) • utilizarea unei aplicații de tip firewall • validarea datelor introduse de către utilizatori înaintea procesării lor • limitarea accesului utilizatorilor prin sistemul de utilizatori, roluri și permisiuni • personalizarea numelor bazei de date a portalului pentru a nu permite atacatorilor să ghicească numele tabelelor
93.	○ Insufficient authentication	DA	Insufficient authentication – WordPress protejează în mod nativ asupra acestei vulnerabilități de securitate. https://wordpress.org/about/security/

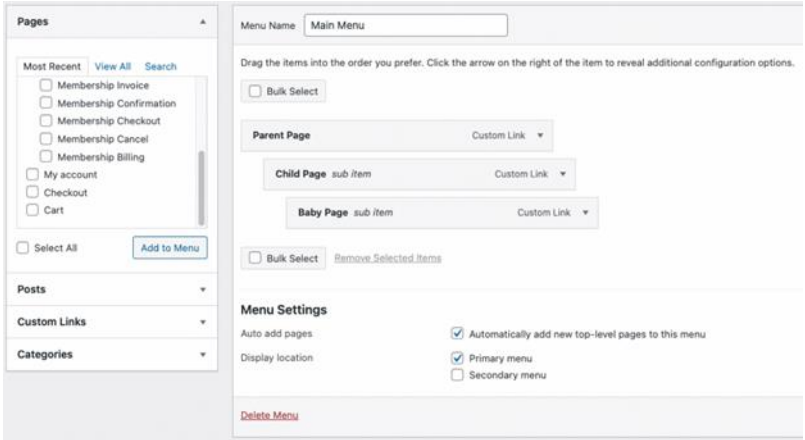
#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
			 Best practices and documentation are available on how to use these APIs to protect, validate, or sanitize input and output data in HTML, URLs, HTTP headers, and when interacting with the database and filesystem. Administrators can also further restrict the types of file which can be uploaded via filters. A2 – Broken Authentication and Session Management WordPress core software manages user accounts and authentication and details such as the user ID, name, and password are managed on the server-side, as well as the authentication cookies. Passwords are protected in the database using standard salting and stretching techniques. Existing sessions are destroyed upon logout for versions of WordPress after 4.0. A3 – Cross Site Scripting (XSS) WordPress provides a range of functions which can help ensure that user-supplied data is safe[10]. Trusted users, that is administrators and editors on a single WordPress installation, and network administrators only in WordPress Multisite, can post unfiltered HTML or JavaScript as they need to, such as inside a post or page. Untrusted users and user-submitted content is filtered by default to remove dangerous entities, using the KSES library through the wp_kses function. De asemenea – WordPress permite și configurarea mecanismelor de conectare în 2 pași (2FA). https://wordpress.com/support/security/two-step-authentication/ În cazul în care se identifică această nevoie în etapa de analiză – ofertantul va configura și această modalitate de conectare.
94.	○ Insufficient authorization	DA	Insufficient authorization – WordPress este protejat în mod nativ de acest tip de atac prin verificarea identității utilizatorului și a permisiunilor la care acesta are acces în prealabil realizării oricărei acțiuni/trimitere a unui răspuns.  A7 – Missing Function Level Access Control WordPress checks for proper authorization and permissions for any function level access requests prior to the action being executed. Access or visualization of administrative URLs, menus, and pages without proper authentication is tightly integrated with the authentication system to prevent access from unauthorized users. A8 – Cross Site Request Forgery (CSRF) WordPress uses cryptographic tokens, called nonces[13], to validate intent of action requests from authorized users to protect against potential CSRF threats. WordPress provides an API for the generation of these tokens to create and verify unique and temporary tokens, and the token is limited to a specific user, a specific action, a specific object, and a specific time period, which can be added to forms and URLs as needed. Additionally, all nonces are invalidated upon logout.

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
95.	○ Abuse of functionality	DA	Abuse of functionality – portalul web va fi protejat de acest tip de atac atât prin sistemul de utilizatori, roluri și permisiuni cât și prin mecanismele de validare a datelor introduse de utilizatori astfel încât să se asigure faptul că acestea sunt corecte, folositoare solicitării dorite și netransmițând un răspuns/executa o acțiune dacă datele introduse nu respect regulile.
96.	○ Directory indexing	DA	Directory indexing – directoarele care conțin fișierele portalului vor fi ascunse și navigarea către acestea va fi dezactivată
97.	○ HTTP response splitting	DA	HTTP response splitting – WordPress este protejat în mod nativ prin HTTP API-ul care standardizează solicitările (requests) de tip http. 
98.	○ Alte vulnerabilitați cunoscute ale programelor utilizate in dezvoltarea platformei.	DA	Alte vulnerabilități cunoscute ale programelor utilizate în dezvoltarea platformei. – mai multe informații se pot consulta la https://wordpress.org/about/security/
99.	• Interfața trebuie sa poata fi adaptata cerințelor de identitate vizuala ale Beneficiarului și ale finațatorului proiectului. Designul site-ului trebuie sa fie atragator, cu sobrietatea necesara imaginii unei instituții publice, dar fara a da impresia de rigiditate. Contrastul dintre litere/scris și fond trebuie sa fie suficient de mare pentru vizualizarea rapida a conținutului. Fonturile utilizate vor	DA	Portalul web va fi personalizat cu toate elementele necesare de identificare ale Autorității Contractante si ale finanțatorului. Pentru asigurarea respectării cerințelor privind designul portalului, Furnizorul va realiza o propunerea în urma informațiilor furnizate de către Beneficiar în etapa de analiză și va transmite o propunere pe care o va actualiza, modifica în urma feedback-ului Beneficiarului. Exemple de afișare a elementelor de identita vizuală:

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	asigura lizibilitatea textului indiferent de browser sau platforma utilizatorilor;		

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
			
100.	• Pentru actualizarea informației din secțiunea generala a portalului, Prestatorul va realiza o interfața care sa ofere posibilitatea administrarii și utilizarii facile de catre personalul Beneficiarului, și care sa permita 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.	DA	Platforma web va implementa un modul de administrare a continutului care va permite formatarea textului introdus si introducerea semnelor diacritice.

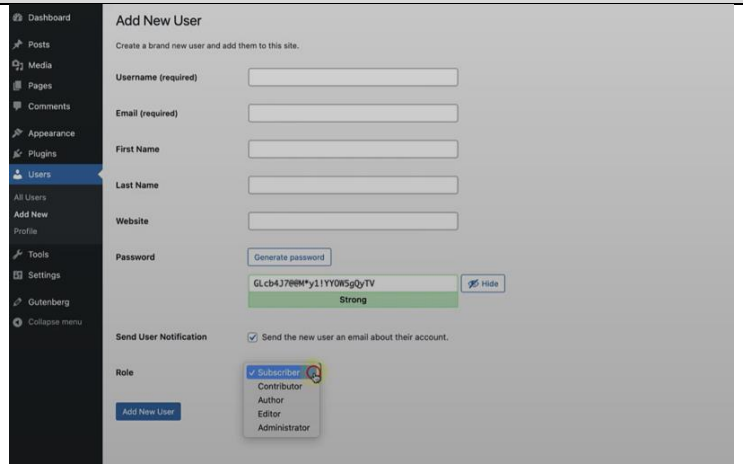
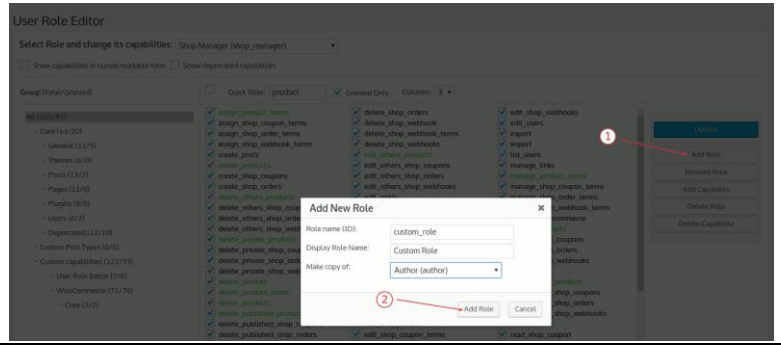
#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
			 Acest modul va fi organizat pe sectiuni („div"-uri) structurate arborescent, separate si configurabile individual. 
101.	• Modulul de administrare trebuie sa permita inserarea aceluiași text, imagine sau fișier audio/video in toate paginile portalului simultan sau doar in anumite pagini selectate. De asemenea, va permite ordonarea paginilor in cadrul structurii arborescente. Se	DA	Modulul de administrare a portalului web va permite organizarea unor sectiuni globale care sa permita inserarea aceluiași text, imagine sau fișier audio/video în toate paginile portalului simultan sau doar în anumite pagini selectate.

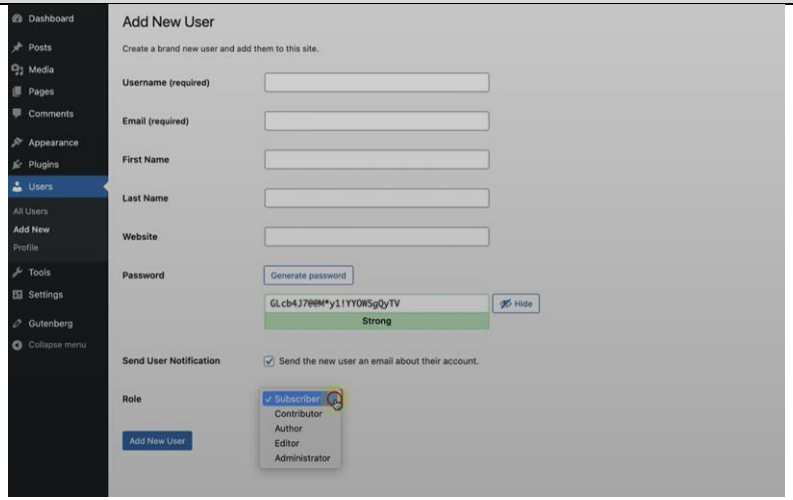
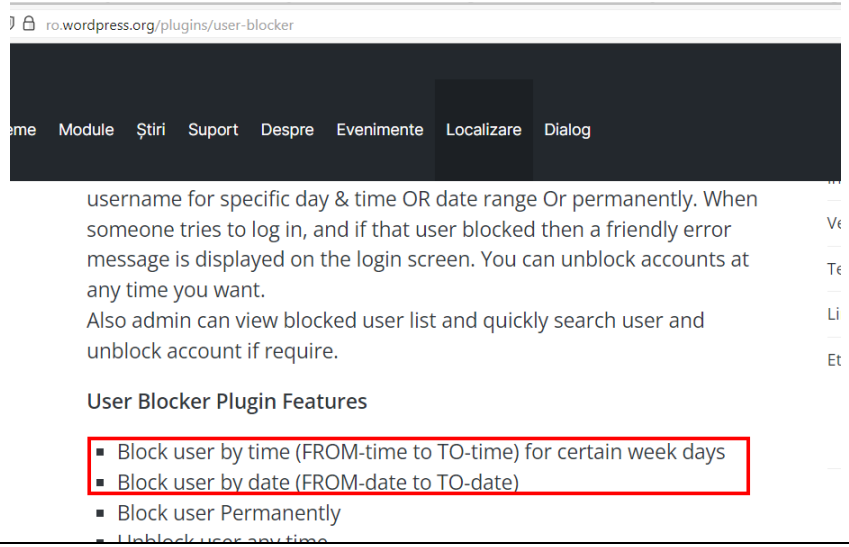
#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	vor folosi stiluri CSS pentru afișarea diferențiata a meniurilor principale, a sub- meniurilor și a link-urilor catre articole. Va exista un stil implicit pentru textul introdus		De asemenea, modulul de administrare va permite ordonarea paginilor în cadrul structurii arborescente. Modulul de administrare va folosi stiluri CSS pentru afișarea diferențiată a meniurilor principale, a sub-meniurilor și a link-urilor către articole. Va exista un stil implicit pentru textul introdus. 
102.	3.2.2.2.2 Aplicație pentru monitoare interactive		
103.	• Pentru confortul oaspeților și al turiștilor, trebuie să fie dezvoltată o aplicație offline pentru monitoarele 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. • Monitoarele 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.	DA	Pentru confortul oaspeților și al turiștilor, va fi dezvoltată o aplicație offline pentru monitoarele interactive cu ecran tactil cu sistem de operare Android sau iOS. Aplicația trebuie va reproduce funcționalitatea hărții virtuale 3D pentru site-ul web, și va conține informații suplimentare și funcții de gestionare care să îmbunătățească confortul și să faciliteze navigarea pentru turiști. **Aplicația va rula pe monitoarele interactive puse la dispoziție de Beneficiar**. 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. Prestatorul va asigura crearea de obiecte de realitate augmentată sub forma unor reconstituiri în mărime naturală a clădirilor istorice din cadrul proiectului.

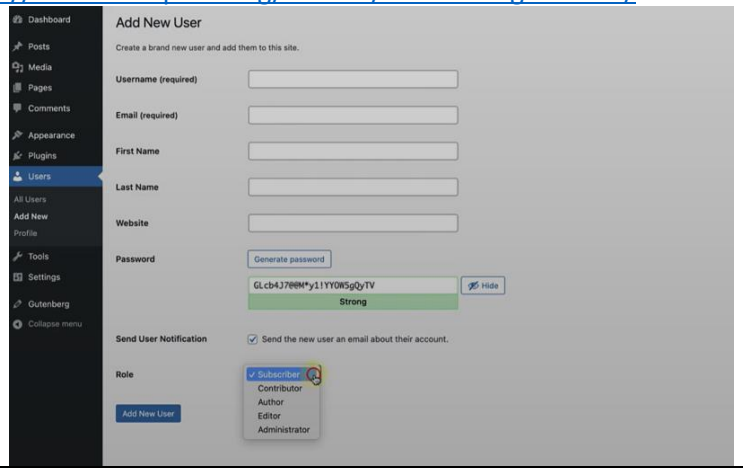
#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	• Prestatorul va asigura crearea de obiecte de realitate augmentată sub forma unor reconstituiri în mărime naturală a clădirilor istorice din cadrul proiectului. • Obiectele în mărime naturală vor trebui să fi văzute și explorate prin intermediul monitoarelor interactive livrate în cadrul proiectului.		Obiectele în mărime naturală vor putea fi văzute și explorate prin intermediul monitoarelor interactive livrate în cadrul proiectului.
104.	3.2.2.2.4 Tur virtual		
105.	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 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	DA	Soluția propusă permite realizarea unui tur virtual cu următoarele funcționalități: • Tehnologia folosită este compatibilă cu HTML5 pentru a permite redarea pe orice dispozitiv modern, prin intermediul browserului. • Toate obiectivele proiectului vor fi acoperite, furnizorul va valida cu Beneficiarul lista obiectivelor și cerințele exacte privind capturarea imaginilor. • Navigarea între obiective și în interiorul obiectivelor prin realizarea de hotspot-uri. Hotspot-urile sunt adăugate în tururi virtuale folosind software specializat. Acestea pot fi adăugate prin glisarea panoramei, setarea locației punctului hotspot, reglarea unghiului de rotație, dimensiunii și tipului pictogramei punctului de tranziție. • Navigarea intre camere se realizează prin același mecanism ca a navigării între obiective • Vizualizarea 360° a incintelor ce fac parte din turul virtual este posibilă prin captarea de imagini 360° panoramice. • Contorizarea numărului de vizitatori ai turul virtual va fi realizată prin utilizarea de instrumente de monitorizare a traficului. • Soluția permisă permite adăugarea hotspot-uri de tip text, ce pot fi realizate 3D sau 360°, pot rula automat, permit adaugarea de sunet pe fundal și vor avea un aspect unitar pentru toate obiectivele prezente în platforma.

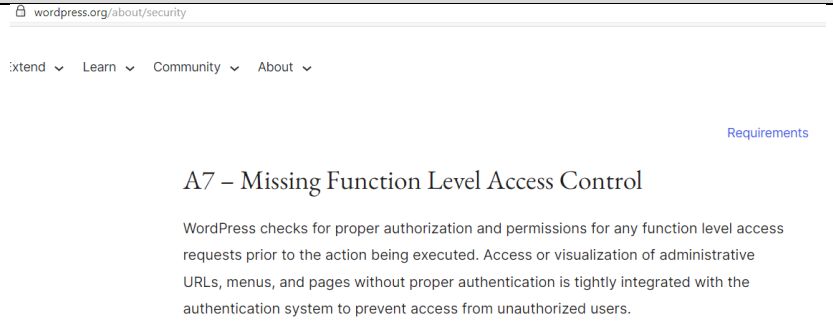
#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
			• Realizarea de coduri QR/coduri de bare la citirea căruia să ofere informații suplimentare cu privire la exponatul astfel identificat • Adăugarea de sunet pentru turul virtual încărcat în platforma portal • Distribuirea prin social media a paginilor turului virtual/portalului web
106.	Ofertantul va realiza fotografierea 360 a obiectielor si exponatelor, conform planului agreat cu Beneficiarul, si va asigura prelucrarea si incarcarea acestora in platforma web pentru publicare si accesare.	DA	Oferta include fotografierea 360 o a obiectivelor și exponatelor, conform planului agreat cu Beneficiarul, și asigurarea prelucrării și încărcarea acestora în platforma web pentru publicare și accesare.
107.	Toate drepturile patrimoniale de autor vor fi transferate Beneficiarului la livrarea lucrarii, receptia si plata acesteia.	DA	Toate drepturile patrimoniale de autor vor fi transferate Benenciaru|ui la livrarea lucrării, receptia și plata acesteia.
108.	*3.2.2.3 Cerințe non-funcționale* 3.2.2.3.1 Licentiere		
109.	Aplicația va fi licentiate pentru un numar nelimitat de utlizatori, fara limitari in ceea ce priveste durata de timp pentru care licenta este valabila si platforma poate fi utilizata.	DA	Oferta include licențierea pentru un număr nelimitat de utlizatori, fără limitări în ceea ce privește durata de timp pentru care licența este valabilă și platforma poate fi utilizată.
110.	3.2.2.3.2 Documentația		
111.	• Documentația trebuie sa includa cel puțin: ○ Manual de instalare pentru toate componentele, ○ Manuale de utilizare pentru toate componentele; ○ Descriere tehnica a aplicatiei, incluzând procedurile de instalare, structura datelor, securitate; ○ 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);	DA	Oferta include realizarea documentației solicitate: • Manual de instalare pentru toate componentele, • Manuale de utilizare pentru toate componentele; • Descriere tehnica a aplicatiei, incluzând procedurile de instalare, structura datelor, securitate; • 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);
112.	• Toata documentația tehnica trebuie prezentata in limba engleza sau româna;	DA	Documentația fi realizată în limba engleză și română.
113.	• Documentația se va livra in format electronic.	DA	Documentația se va livra în format electronic.
114.	3.2.2.3.3 Performanța soluției propuse		
115.	• Sistemul trebuie sa fie disponibil pentru utilizare zilnic, minim 16 ore pe zi. In aceasta perioada Ofertantul va oferii servicii de suport	DA	Ofertantul a luat cunoștință de cerințele privind performanța soluției și se angajează la respectarea acestora.

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	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 activitațile de intreținere 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;		
116.	3.2.2.3.4 Securitatea soluției propuse		
117.	Accesul la turul virtual va fi deschis tuturor utilizatorilor.	DA	Turul virtual va fi configurat pentru acces public.
118.	Mesajele și datele transportate in cadrul aplicației trebuie sa fie securizare.	DA	Mesajele și datele transportate în cadrul aplicației vor fi securizate prin criptarea datelor utilizând SSL/HTTPS.
119.	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.	DA	Accesul la partea de administrare a aplicației se va realiza în mod securizat, prin acordarea de conturi nominale – persoanelor nominalizate de către Beneficiar. Acestea se vor putea conecta doar pe baza credențialelor primite și vor avea acces la doar la funcțiile specifice stabilite conform matricei de drepturi de acces, agreate cu Beneficiarul.
120.	3.2.2.3.5 Administrarea utilizatorilor		
121.	Aplicato trebuie sa permita administrarea utilizatorilor, a rolurilor acestora și a grupurilor de utilizatori.	DA	Soluția propusă permite administrarea utilizatorilor, a rolurilor acestora și a grupurilor de utilizatori prin intermediul interfeței web. Exemplu de nivele de acces prin intermediul sistemului bazat pe utilizatori, roluri și permisiuni • Atât la nivel nativ al platformei: https://learn.wordpress.org/tutorial/user-management-2/

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
			 • Cât și cu ajutorul unor extensii https://wordpress.org/plugins/user-role-editor/ 
122.	Accesul la funcționalitățile de administrare a utilizatorilor trebuie sa fie permis doar administratorilor, in funcție de drepturile acordate. Administrarea informaților despre utilizatori și datele de autentificare ale acestora va fi realizata unitar pentru toate componentele sistemului, utilizând funcționalitățile puse la dispoziție prin interfața sistemului.	DA	Accesul la funcționalitățile de administrare a utilizatorilor va fi permis doar administratorilor, în funcție de drepturile acordate. Administrarea informaților despre utilizatori și datele de autentificare ale acestora va fi realizată unitar pentru toate componentele sistemului, utilizând funcționalitățile puse la dispoziție prin interfața sistemului.
123.	Administratorii sistemului trebuie sa poata adauga noi utilizatori, sa inactiveze/activeze utilizatori (un utilizator inactiv ramâne in sistem dar nu se mai poate conecta) sau blocheze accesul unui utilizator in sistem pentru o perioada determinata.	DA	Soluția propusă permite administratorilor sistemului adăugarea de utilizatori noi și inactivarea/activarea utilizatorilor în mod nativ. https://learn.wordpress.org/tutorial/user-management-2/

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
			 Blocarea accesului pe perioade determinate poate fi realizată prin intermediul unor extensii, de exemplu https://ro.wordpress.org/plugins/user-blocker/ 

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
124.	Administratorii aplicatiei trebuie sa poata adauga noi roluri sau modifica rolurile existente, asocia drepturi de acces la roluri, sa poata crea sau modifica grupuri de utilizatori.	DA	Soluția propusă permite administratorilor aplicației să poată adăuga noi roluri sau modifica rolurile existente, asocia drepturi de acces la roluri, să poată crea sau modifica grupuri de utilizatori. https://learn.wordpress.org/tutorial/user-management-2/ 
125.	Aplicatia trebuie sa ofere un mecanism de interceptare, monitorizare si auditare a tuturor evenimentelor petrecute la nivelul sistemului, inclusiv a tuturor erorilor aparute in utilizarea acestuia. Toate aceste informațiile 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.	DA	Cu ajutorul unor extensii, soluția propusă permite interceptarea, monitorizarea și auditarea tuturor evenimentelor petrecute la nivelul sistemului, inclusiv a tuturor erorilor apărute la utilizarea acestora. Informații vor fi identificate prin utilizatorul care a efectuat acțiunea/evenimentul și ora la care acțiunea/evenimentul a avut loc. Accesul la aceste informații vor fi accesibile doar utilizatorilor cu drepturi de acces specifice. https://ro.wordpress.org/plugins/wp-security-audit-log/ https://ro.wordpress.org/plugins/simple-history/
126.	Aplicatia trebuie sa asigure integritatea datelor și a funcționalitaților 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 funcționalitațile și datele sistemului.	DA	Aplicația asigură 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 funcționalitațile și datele sistemului. https://wordpress.org/about/security/

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
			
127.	• Drepturile de acces trebuie sa aiba granulație fina, prin utilizarea conceptului de funcții/acțiuni asociate unui rol.	DA	• Sistemul de drepturi de acces au granulaţie fină, prin utilizarea conceptului de funcţii/acţiuni asociate unui rol https://wordpress.org/plugins/user-role-editor/
128.	• Sistemul trebuie sa realizeze auditul operaților efectuate de utilizatori și sa includa rapoarte specializate pentru: ○ Auditul de securitate – evenimentele legate de securitatea sistemului (incercari de autentificare, de acces la resurse, etc.). ○ Auditarea de business – operațiunile facute de utilizatori in sistem- autentificare, cautare, salvare, etc ○ Auditarea datelor – tranzacțiile și mesajele transferate de sistem.	DA	Soluția propusă permite prin utilizarea de extensii, auditarea operaților efectuate de către utilizatori și extragerea de rapoarte specializate pentru evenimente de securitate, business și date. https://wordpress.org/plugins/wp-security-audit-log/
129.	3.2.2.3.6 Flexibilitatea si funcționalitatea aplicatiei		
130.	Arhitectura aplicatiei va trebui sa fie deschisa și bazata pe standarde larg acceptate in industrie.	DA	Soluția propusă, WordPress este un sistem de gestionare a conținutului open-source (CMS) bazat pe PHP, MySQL, JavaScript, HTML și CSS. Toate aceste tehnologii sunt utilizate la scară largă în industrie. Codul său sursă este disponibil gratuit pentru oricine să studieze, să modifice și să redistribuie.
131.	Din punct de vedere tehnologic, atât produsele ofertate cât și dezvoltarile software personalizate vor trebui sa fie grupate astfel incât aplicatia ofertata sa fie una unitara, configurabila și ușor administrabila.	DA	Soluția propusă permite ca produsul final, cu personalizările/dezvoltările software efectuate să fie unul unitar, configurabil și ușor administrabil.
132.	Aplicatia va trebui sa fie dezvoltat și configurat pentru a raspunde tuturor cerințelor arhitecturale și tehnice specificate in caietul de sarcini.	DA	Soluția propusă va fi dezvoltată și configurată pentru a răspunde tuturor cerințelor arhitecturale și tehnice specificate în caietul de sarcini.
133.	Aplicația ofertata trebuie sa fie bazata pe tehnologii web, astfel incât utilizatorul final sa nu fie dependent de o anumita tehnologie proprietara pentru a accesa turul virtual.	DA	Soluția ofertată este bazată pe tehnologii web, utilizatorii finali nu vor fi dependenți de o anumită tehnologie proprietară pentru accesarea

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
			turului virtual. Acesta va fi accesibil de pe orice dispozitiv conectat la intern care utilizează un browser modern.
134.	Caracteristicile flexibilității arhitecturii trebuie sa 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 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 ergonomica 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.	DA	Arhitectura soluției propuse este flexibilă 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 aplicatiei; • 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 va fi coerentă din punct de vedere al elementelor de design al interfeței; • Interfața va fi accesibilă atât utilizand un browser desktop cât și 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. Ofertantul a luat cunostință de faptul că 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 morala a sistemului in timp.
135.	*3.2.2.4 Analiza și proiectarea*		
136.	Rolul principal al fazei de analiza este de a înțelege corect nevoile utilizatorilor inainte de proiectarea și implementarea unui sistem care sa le indeplineasca.	DA	Ofertantul a luat cunoștință de rolul principal al fazei de analiză.
137.	In vederea implementarii sistemului, Prestatorul va trebui sa execute activitați de analiza care sa asigure premizele unei implementari eficiente. Informațiile care stau la baza procesului de analiza sunt: • Contractul, pentru termene și condiții;	DA	Oferta include servicii de realizare de activități de analiză. În cadrul procesului de analiză vor fi utilizate cel puțin următoarele surse de informații: • Contractul, pentru termene și condiții;

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	• Caietul de sarcini și propunerea tehnica, pentru aria de acoperire a proiectului; • Cerințele clientului colectate și evaluate in timpul acestei faze.		• Caietul de sarcini și propunerea tehnică, pentru aria de acoperire a proiectului; Cerinţele clientului colectate şi evaluate in timpul acestei faze.
138.	Achizitorul va acorda tot sprijinul necesar pentru înțelegerea cât mai buna și completa a contextului in care va fi implementat sistemul.	DA	Ofertantul a luat cunoștință de faptul că achizitorul va acorda tot sprijinul necesar pentru înțelegerea cât mai bună şi completă a contextului În care va fi implementat sistemul.
139.	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 pâna 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: ○ Formularul/formularele aferente fiecarui livrabil; ○ Descrierea informațiilor conținute de catre fiecare livrabil; ○ Modul de interpretare al conținutului fiecarui livrabil.	DA	Propunerea tehnica include: • 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 pâna 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: ○ Formularul/formularele aferente fiecarui livrabil; ○ Descrierea informațiilor conținute de catre fiecare livrabil; ○ Modul de interpretare al conținutului fiecarui livrabil.
140.	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.	DA	Ofertantul a luat cunoștință de efectuarea analizei dupa caz la sediul Achizitorului sau la Prestator si de finalitatea acestuia sub forma unui pachet de specificații funcționale agreat de comun acord cu acesta.
141.	Serviciile de analiza vor acoperi cel puțin urmatoarele aspecte: • Analiza contextului existent; • Inițelegerea structurii organizatorice a Achizitorului si Parteneriatului care implementeaza proiectului; • Analiza situației din momentul de fața 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	DA	Ofertantul a luat cunoștință de faptul că serviciile de analiza acopera cel puțin următoarele aspecte: • Analiza contextului existent; • Inițelegerea structurii organizatorice a Achizitorului si Parteneriatului care implementeaza proiectului; • Analiza situației din momentul de fața 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;

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	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 incât sa se identifice clar funcțiile viitorului sistem informatic și modul in care acesta va ajuta la indeplinirea obiectivelor proiectului.		• 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 incât sa se identifice clar funcțiile viitorului sistem informatic și modul in care acesta va ajuta la indeplinirea obiectivelor proiectului.
142.	Rolul principal al fazei de proiectare este de a descrie la un nivel suficient de detaliu sistemul care urmeaza a fi implementat.	DA	Ofertantul a luat cunoștință de rolul principal al fazei de proiectare.
143.	In vederea implementarii sistemului, Prestatorul va trebui sa execute activitați de proiectare care sa asigure premizele unei implementari eficiente.	DA	Oferta include servicii de realizare a activităților de proiectare care să asigure premizele unei implementari eficiente.
144.	Proiectarea sistemului dorit, care va conține detalierea la nivel tehnic a cerințelor și specificațiilor rezultate din activitatea de analiza pentru toate nivelurile și componentele sistemului care va fi realizat:	DA	Proiectarea sistemului va conține detalierea la nivel tehnic a cerinţelor şi specificaţiilor rezultate din activitatea de analiza pentru toate nivelurile şi componentele sistemului care va fi realizat:
145.	• Arhitectura de sistem – va prezenta cel puțin urmatoarele 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;	DA	• Arhitectura de sistem - va prezenta cel puţin urmatoarele niveluri: hardware, comunicaţii, componente software instalate (sisteme de operare, produse COTS), arhitectura logica cuprinzând descrierea componentelor de sistem, a celor dezvoltate sau personalizate şi caracteristicile funcţionale şi non-funcţionale ale acestora;
146.	• 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 directa cu activitățile menționate in cadrul proceselor operaționale ale acestor utilizatori. Scenariile de utilizare trebuie sa cuprinda și interacțiunile cu sistemele externe, astfel incât sa fie evidențiat exact modul in care este fructificata o integrare la nivel de sistem informatic. De asemenea, scenariile de utilizare vor fi insoțite de o	DA	• Scenarii (cazuri) de utilizare - din care sa reiasă modul de utilizare a sistemului informatic din perspectiva utilizatorului final, modul in care utilizatorii interacţioneaza cu sistemul, in corespondenţa directa cu activitatile menţionate in cadrul proceselor operaţionale ale acestor utilizatori. Scenariile de utilizare vor cuprinde şi interacţiunile cu sistemele externe, astfel incât sa fie evidenţiat exact modul in care este fructificata o integrare la nivel de sistem informatic. De asemenea,

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	lista a actorilor sistemului și maparea acestora cu actorii de business;		scenariile de utilizare vor fi insoţite de o lista a actorilor sistemului şi maparea acestora cu actorii de business;
147.	• Modelul de securitate – la nivel logic (organizarea pe roluri, grupuri, drepturi, poziția in structura organizatorica etc.) și la nivel fizic (servere, comunicații, aplicații etc.);	DA	• Modelul de securitate - la nivel logic (organizarea pe roluri, grupuri, drepturi, poziţia in structura organizatorica etc.) şi la nivel fizic (servere, comunicaţii, aplicaţii etc.);
148.	• Integrarile 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.;	DA	• Integrarile la nivel de componenta software - pentru fiecare interacţiune se va specifica sistemul sursa/destinaţie, modalitatea de implementare, canal de comunicare, setul şi structura de date transferate, reguli specifice de validare etc
149.	Proiectarea sistemului trebuie sa ofere o soluție optima, urmarindu-se ușurința și eficiența realizarii și implementarii soluției, in cadrul restricțiilor de ordin tehnic, organizatoric sau financiar. In procesul de proiectare, implicarea Achizitorului este esențiala in confirmarea cerințelor informaționale și a prioritaților din organizație, realizându-se in acest mod înțelegerea și pregatirea pentru acceptanța noului sistem. De aceea, este esențial ca Prestatorul sa comunice frecvent cu echipa Achizitorului pe tot parcursul derularii contractului. Documentul/documentele de specificații, rezultate in urma activitaților de analiza și proiectare, vor descrie soluția in detaliu, vor conține informații privind toate funcționalitățile necesare și vor sta la baza stabilirii și realizarii testelor de acceptanța. In urma activitaților de analiza și proiectare, pentru a se obține un sistem final operațional se vor desfașura activitați de dezvoltare, configurare, testare și implementare (deployment).	DA	Proiectarea sistemului va oferi o soluţie optimă, urmărindu-se uşurinţa şi eficiența realizării şi implementării soluţiei, în cadrul restricţiilor de ordin tehnic, organizatoric sau financiar. Prestatorul va comunica frecvent cu echipa Achizitorului pe tot parcursul derulării contractului. Achizitorl va fi implicat în confirmarea cerințelor informaționale şi a prioritaţilor din organizaţie pentru înțelegerea şi pregătirea pentru acceptanţa noului sistem. Documentul/documentele de specificații, rezultate in urma activităților de analiza şi proiectare, vor descrie soluţia in detaliu, vor conţine informaţii privind toate funcţionalitaţile necesare şi vor sta la baza stabilirii şi realizarii testelor de acceptanţa. In urma activităților de analiza şi proiectare, pentru a se obține un sistem final operaţional se vor desfaşura activitaţi de dezvoltare, configurare, testare şi implementare.
150.	*3.2.2.5 Dezvoltarea și implementarea*		
151.	Se vor derula activitați de dezvoltare, configurare a sistemelor informatice, a produselor software și hardware livrate și testare interna.	DA	Oferta include servicii de dezvoltare, configurare a sistemelor informatice, a produselor software şi hardware livrate şi testare interna.
152.	In cadrul propunerii tehnice ofertantul trebuie sa prezinte: • Metodologia detaliata in baza careia vor fi desfașurate activitațile de dezvoltare/configurare și testare interna, demonstrând integrarea acestor proceduri cu procedurile de analiza și proiectare;	DA	În *Capitolul 5 al Propunerii Tehnice* sunt prezentate: • Metodologia detaliata in baza careia vor fi desfașurate activitațile de dezvoltare/configurare și testare interna care

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	• Instrumentele utilizate in desfașurarea activitaților de dezvoltare, configurare și testare interna; • Detalierea livrabilelor aferente prestarii activitaților de dezvoltare/configurare și testare interna.		demonstrează integrarea acestor proceduri cu procedurile de analiza și proiectare • Instrumentele utilizate in desfașurarea activitaților de dezvoltare, configurare și testare interna; Detalierea livrabilelor aferente prestarii activitaţilor de dezvoltare/configurare şi testare interna.
153.	Activitaţile de implementare (deployment) sunt activitaţile necesare pentru a face sistemul informatic gata de folosire de catre utilizatori.	DA	Oferta include servicii de implementare pentru a face sistemul informatic gata de folosire de către utilizatori.
154.	In cadrul propunerii tehnice ofertantul trebuie sa prezinte: • Metodologia detaliata in baza careia vor fi desfașurate activitaţile de implementare (deployment), inclusiv procedurile de implementare din cadrul propriei organizații, demonstrând integrarea acestor proceduri cu procedurile referitoare la dezvoltare/configurare și testare interna • Detalierea livrabilelor aferente prestarii serviciilor corespunzatoare etapei de implementare care sa includa: ○ Formularul/formularele aferente fiecarui livrabil; ○ Descrierea informațiilor conținute de catre fiecare livrabil; ○ Modul de interpretare al conținutului fiecarui livrabil.	DA	În *Capitolul 5 al Propunerii Tehnice* sunt prezentate: – Metodologia detaliata in baza căreia vor fi desfașurate activitaţile de implementare, inclusiv procedurile de implementare din cadrul propriei organizații, demonstrând integrarea acestor proceduri cu procedurile referitoare la dezvoltare/configurare și testare interna – Detalierea livrabilelor aferente prestarii serviciilor corespunzatoare etapei de implementare care sa înciuda: ○ Formularul/formularele aferente flecarul livrabil; ○ Descrierea informaţiilor conţinute de catre fiecare livrabil; ○ Modul de interpretare al conţinutului flecarul livrabil
155.	*3.2.2.6 Testarea și asigurarea calitații*		
156.	In cadrul propunerii tehnice ofertantul trebuie sa prezinte: • Modalitatea in care va realiza testarea sistemului și testele de acceptanța specifice; • Metodologia de testare dupa care se vor realiza activitaţile de testare in timpul desfașurarii contractului; • Instrumentele de testare folosite.	DA	*În Capitolul 5* al *Propunerii Tehnice* sunt prezentate: • Modalitatea în care va realiza testarea sistemului și testele de acceptanța specifice; • Metodologia de testare dupa care se vor realiza activitaţile de testare in timpul desfașurarii contractului; • Instrumentele de testare folosite.
157.	Achizitorul (cu asistența Prestatorului) va rula toate scenariile pentru testele de acceptanța ale intregului sistem sau componenta livrata. Testele de acceptanța se vor derula in conformitate cu Planul de Teste realizat de Prestator și agreat de Achizitor, plan ce va fi in concordanța cu intregul ciclu	DA	Ofertantul a luat cunoștință de faptul că achizitorul (cu asistenţa Prestatorului) va rula toate scenariile pentru testele de acceptanţa ale întregului sistem sau componenta livrata. Executarea testelor de acceptanță se va realiza conform planului de teste realizat de Prestator

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	de realizare al contractului: etape de testare distribuite pe iterații, seturi de funcționalitați sau alte tipuri de teste.		şi agreat de Achizitor, plan ce va fi in concordanţa cu întregul ciclu de realizare al contractului: etape de testare distribuite pe iteraţii, seturi de funcţionalitaţi sau alte tipuri de teste.
158.	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 validarilor 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.	DA	Planul de testare pentru acceptanţa va cuprinde toate testele necesare pentru a demonstra acoperirea in întregime a cerinţelor din prezentul caiet de sarcini. Se va avea in vedere faptul ca sistemul funcţioneaza corect din punct de vedere al respectarii cerinţelor, consistenţei datelor, al constrângerilor de timp, al validarilor de date şi al gestiunii erorilor, inclusiv pentru funcţionalitaţile existente care au fost extinse sau modificate. Criteriul de succes - sistemul trece toate testele definite in planul de testare agreat împreuna cu Achizitorul.
159.	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.	DA	Planul detaliat de testare, insoțit de scenariile de testare, va fi realizat de catre Prestator și aprobat de Achizitor înainte de fiecare etapa de testare agreata prin planul de proiect. O primă variantă a planului de testare este prezentată în *Anexa 4– Plan de testare.*
160.	*3.2.2.7 Punerea in producție*		
161.	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 incât sa se asigure o trecere in producție coerenta și cu impact minim asupra activitaților zilnice a angajaților Achizitorului.	DA	O primă variantă a planului care va fi utilizat la trecerea în producție a sistemului este prezentat în *Anexa 7 – Plan de punere în producție (versiune inițială).*
162.	*3.2.2.8 Instruirea*		
163.	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 activitați 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	DA	Metodologia de instruire este prezentată în *Capitolul 5* al *Propunerii Tehnice.*

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	româna pentru materialele de instruire pentru utilizatori și in limbile româna sau engleza pentru materialele de instruire tehnice referitoare la administrarea acestia.		

164.	Instruirea va fi coordonata de catre personalul furnizorului soluției pentru cel puțin urmatoarele grupuri de utilizatori:
	• 1 administrator de sistem de la nivelul Achizitorului
	  • activitatea de instruire trebuie sa acopere minim 3 zile si vizeaza tehnologiile suport ofertate 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
			Instruirea este planificată de către ofertant pentru cel puțin următoarele grupuri de utilizatori:
			• 1 administrator de sistem de la nivelul Achizitorului
			  ○ activitatea de instruire acoperă minim 3 zile si vizeaza tehnologiile suport ofertate 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

165.	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 urmatoarele informații: • Descrierea cursurilor și a rezultatelor așteptate; • Modalitatea de evaluare a cursurilor; • Formulare utilizate.		Materialele predate in cadrul sesiunilor de instruire respecta formatul și regulile de identitate vizuala a programului de cooperare prin care se asigura finantarea proiectului. Ofertanții descrie procedura dupa care va realiza instruirea utilizatorilor. Procedura conține cel puțin urmatoarele informații: • Descrierea cursurilor și a rezultatelor așteptate; • Modalitatea de evaluare a cursurilor; • Formulare utilizate.
166.	Ofertanții vor prezenta un plan de instruire a utilizatorilor care sa conțina toate serviciile solicitate pentru numarul specificat de utilizatori și respectiv, pentru perioada prevazuta pentru desfașurarea activitații de instruire. De asemenea, Ofertantul trebuie sa prezinte in cadrul propunerii tehnice curricula cursurilor de instruire.		Planul de instruire este realizat potrivit specificațiilor.
167.	Prestatorul va menține legatura cu Achizitorul pe toata durata contractului de servicii, având cel puțin urmatoarele sarcini: • sa mențina legatura și sa informeze reprezentanții Achizitorului cu privire la orice aspect legat de desfașurarea cursurilor mai sus menționate; • sa coordoneze activitațile de formare astfel incât acestea sa se desfașoare in condiții optime;		Ofertantul se angajează să mențină legătura cu Achizitorul pe toata durata contractului de servicii, îndeplinind cel puțin urmatoarele sarcini: • sa mențina legatura și sa informeze reprezentanții Achizitorului cu privire la orice aspect legat de desfașurarea cursurilor mai sus menționate; • sa coordoneze activitațile de formare astfel incât acestea sa se desfașoare in condiții optime;

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	• 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 incât activitațile de formare realizate de aceștia sa vizeze temele și activitațile de formare; • sa coordoneze activitațile de evaluare și cele de certificare a competențelor dobândite de catre participanții la programele de formare; • sa pregateasca și sa transmita documentele/informațiile solicitate de Achizitor.		• 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 incât activitațile de formare realizate de aceștia sa vizeze temele și activitațile de formare; • sa coordoneze activitațile de evaluare și cele de certificare a competențelor dobândite de catre participanții la programele de formare; • sa pregateasca și sa transmita documentele/informațiile solicitate de Achizitor.
168.	Prestatorul va fi responsabil de intocmirea listelor de prezența la sesiunile de instruire desfașurate, completate cu datele de contact ale participanților și semnate de catre fiecare participant in parte.		Ofertantul își asumă responsabilitatea întocmirii listelor de prezență la sesiunile de instruire desfășurate, completate cu datele de contact ale participanților și semnate de catre fiecare participant in parte.
169.	Prestatorul va emite certificate de participare pentru toate persoanele formate.		Ofertantul se angajează să emită certificate de participare pentru toate persoanele formate.
170.	*3.2.2.9 Asistența tehnica și suport* 3.2.2.9.1 Intervalul de furnizare		
171.	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.	DA	Oferta include servicii de suport săptămânale. Detalii despre serviciile de suport oferite sunt prezentate în *Capitolul 5* al *Propunerii tehnice*.
172.	3.2.2.9.2 Definirea nivelurilor de suport		
173.	Serviciile de suport trebuie sa asigure: • Activitați continue de suport nivel 1, 2 și 3, realizate pe intreaga perioada de derulare a contractului; • Activitați ocazionale, realizate când este necesar pentru buna funcționare a sistemului informatic. Serviciile de suport se vor asigura minim in limbile romana, engleza si bulgara.	DA	Serviciile de suport vor asigura: · Activitați continue de suport nivel 1, 2 și 3, realizate pe întreaga perioada de derulare a contractului; · Activitați ocazionale, realizate când este necesar pentru buna funcționare a sistemului informatic. Serviciile de suport vor fi asigurate minim în limbile romana;i engleza.

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
174.	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 agreate cu Achizitorul și a instrucțiunilor de lucru asociate, generale sau specifice fiecarui sistem informatic. In acest flux sunt incluse activitățile de: monitorizare și intreprindere acțiuni necesare pentru rezolvarea problemelor conform SLA, monitorizare și intreprindere 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 rezolvarii problemei și confirmarea de catre client a rezolvarii 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 rezolvari pentru problemele sesizate de catre client și propunerea și de alte soluții decât cele solicitate de catre client pentru procesele de lucru aferente.	DA	Serviciile de suport ofertate vor îndeplini toate obiectivele enumerate în caietul de sarcini.

175.	Cerințele pentru nivelele de suport sunt descrise mai jos:
	• Serviciile de suport nivel 1 trebuie sa asigure:
	  • Asistenta in utilizarea corecta a sistemului;
	  • Verificari pas cu pas prin intermediul aplicației pentru furnizarea serviciilor;
	  • Aplicarea de corecții prin intermediul aplicației;
		DA	Serviciile de suport ofertate vor asigura îndeplinirea tututor cerințelor pe nivelele de suport solicitate în caietul de sarcini.

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	• Inregistrarea de configurari necesare clientului prin intermediul aplicației; • Rezolvarea de incidente utilizând baza de cunoștințe și rezolvarile diferitelor tipuri de incidente cunoscute; • Verificarea și interpretarea informațiilor istorice conform bazei de cunoștințe; • Menținerea in permanența a legaturii cu clientul; • Gestionarea trasabilitații informațiilor asociate unei sesizari (intr-o aplicație de gestionare a incidentelor). • Serviciile oferite nivel 2 suport trebuie sa asigure: ○ Activitați de reproducere a incidentului; ○ Monitorizarea aplicației; ○ Verificari - verificari periodice a funcționalitații sistemului; ○ Verificari asupra starii serverelor in vederea identificarii din timp a posibilelor probleme (lipsa spațiu harddisk, memorie insuficienta, capacitate insuficienta procesor); ○ Escaladarea sesizarii; ○ Testarea soluției sesizarii; ○ Configurari; ○ Elaborarea sau Actualizarea Manualelor de utilizare; ○ Instalari. • Serviciile oferite nivel 3 suport trebuie sa asigure: ○ Solicitari de imbunatațire aplicație aprobate; ○ Clarificari de business; ○ Probleme de infrastructura (hardware sau software de sistem); ○ Intervenții in locație daca este cazul; ○ Erori de aplicație; ○ Rezolvarea incidentului in suport la nivelul bazelor de date; ○ Executarea de modificari; ○ Instalarea versiunilor noi aplicație.		

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
176.	De asemenea, echipa de suport tehnic va realiza urmatoarele activitați 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 activitați 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 intâlnește cu clientul și discuta cu el eventualele greutați 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;	DA	Serviciile de suport tehnic ofertata vor asigura realizarea tutuor activităților continue prezentate în caietul de sarcini.

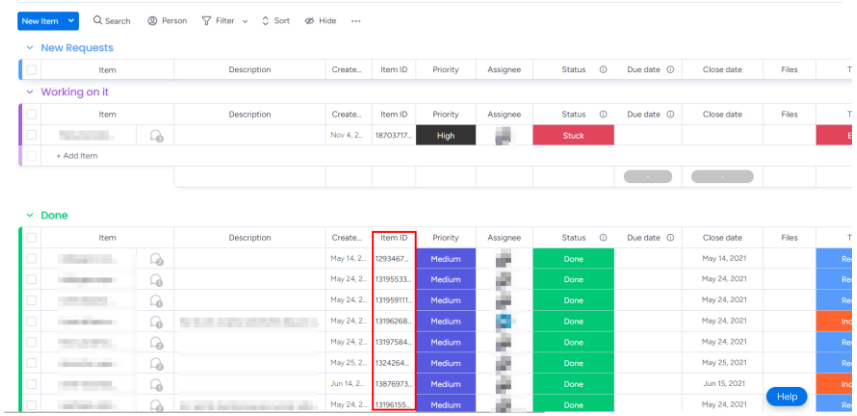
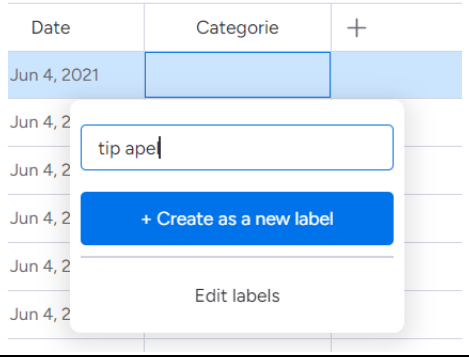
#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	• Ia deciziile cele mai bune pentru organizație și pentru client in ceea ce privește proiectul in suport; • Corecteaza problemele clientului utilizând aplicațiile (cu sau fara drepturi de administrare), fara a afecta logica datelor inregistrate; • Planifica operațiile de suport și monitorizeaza desfașurarea; • Instaleaza și configureaza soluțiile pe servere daca intervin modificari asupra acestora; • Menține legatura in permanenta cu clientul. Ține clientul la curent cu stadiul fiecarei probleme; • Asigura ca apelurile sunt actualizate in mod regulat cu acțiunile intreprinse.		
177.	Suportul tehnic trebuie, de asemenea, sa conțina și activitați proactive, reactive și ocazionale: Servicii proactive – menite sa preintâmpine apariția de disfuncționalitați 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 funcționalitații sistemului; • Manuale de utilizare. Servicii reactive – la cerere – bazate pe sesizari interne/externe: • Ajutor clienți pentru utilizarea corecta a funcționalitaților soluțiilor informatice; • Administrare: aplicație, conturi, drepturi, funcționalitați; • Rezolvare probleme prin soluții alternative; • Configurari; • Gestionare sesizare: urmarire fluxuri rezolvare sesizare și ținerea la curent a clientului; • Verificare/interpretare jurnale aplicație; • Reproducere scenariu sesizare; • Rezolvare sesizare in aplicație;	DA	Serviciile de suport tehnic vor conține și activități proactive, reactive și ocazionale conform cerințelor caietului de sarcini. Ofertantul se angajează că va efectua următoarele activități atunci când acest lucru 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 operaţii dificile - Sistemul informatic are anumite componente şi funcţionalitaţi cu un efect mai mare asupra tuturor modulelor şi care necesita validari şi atenţie sporita in utilizare. Pentru operaţiunile cu un efect mai mare asupra tuturor modulelor şi care necesita validari şi atenţie sporita in utilizare, Achizitorul va fi asistat in operare, astfel incât sa fie crescuta viteza de operare şi sa se minimizeze riscurile de greşeli.

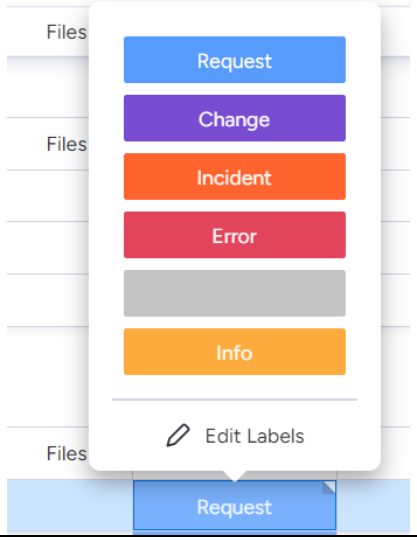
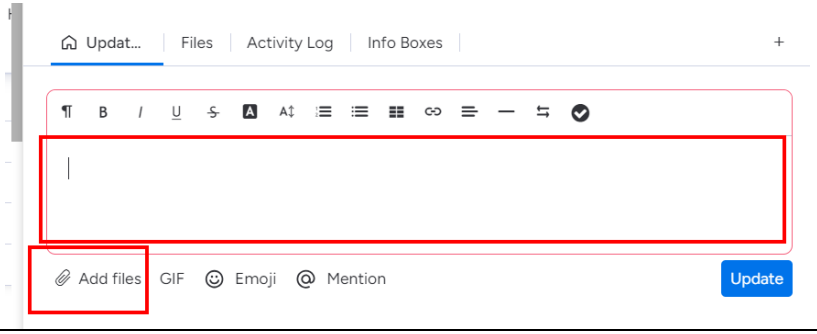
#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	• Testare rezolvare sesizare.		
178.	In continuare sunt descrise activitați care nu au un caracter permanent, dar pe care ofertantul trebuie sa se angajeze ca le va efectua atunci când va fi necesar pentru buna funcționare a sistemului 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 funcționalitați 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 incât sa fie crescuta viteza de operare și sa se minimizeze riscurile de greșeli.		Ofertantul a luat cunoștință de activitățile care nu au un caracter permanent, dar pe care 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 funcționalitați 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 incât sa fie crescuta viteza de operare și sa se minimizeze riscurile de greșeli.
179.	3.2.2.9.3 Definirea timpilor de raspuns și remediere		

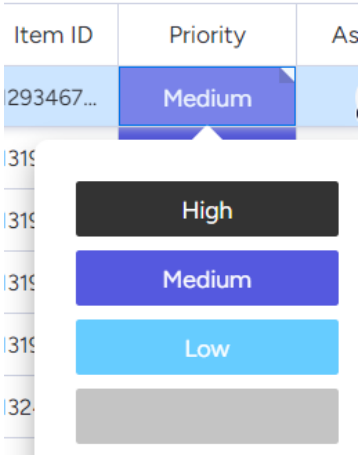
<table>
<tr><th>#</th><th>Cerința Caietului de sarcini</th><th>Cerință îndeplinită</th><th>Răspunsul Ofertantului</th></tr>
<tr><td>180.</td><td>Prevedere a contractului care specifica timpii de raspuns și timpii de remediere asigurați de catre furnizor pe perioada furnizarii serviciilor, conform prioritații fiecarui incident. Definirea timpilor s-a facut luand in considerare programul de lucru de Luni pana Vineri, in intervalul orar 9:00 – 17:00.
Timpii de raspuns (recepționare) sunt masurați din momentul notificarii unei solicitari valide transmise de catre Achizitor și inregistrate la Furnizor.
Timpii de implementare soluție provizorie sau remediere sunt masurați din momentul notificarii de recepționare transmise de catre furnizor și inregistrate la furnizor, exceptând timpul de așteptare in care Achizitorul furnizeaza informații suplimentare necesare rezolvarii incidentului.
<table>
<tr><th>Nivel de severitate</th><th>Descriere</th><th>Timp de raspuns</th><th>Timp maxim pentru soluția provizorie</th><th>Timp maxim pentru remediere</th></tr>
<tr><td>Critica (nivel 1)</td><td>Sistem total nefuncțional</td><td>Maxim 1 ora.</td><td>12 ore</td><td>2 zile</td></tr>
<tr><td>Mare (nivel 2)</td><td>Eroare ce afecteaza majoritatea funcționalitaților sistemului</td><td>Maxim 1 ora.</td><td>1 zi</td><td>3 zile</td></tr>
<tr><td>Mediu (nivel 3)</td><td>Eroare aparuta la o funcție, proces sau componenta, sistem parțial nefuncțional.</td><td>Maxim 1 ora.</td><td>2 zile</td><td>5 zile</td></tr>
<tr><td>Minor (nivel 4)</td><td>Eroare care afecteaza o funcție sau un proces, dar funcționarea intregului sistem nu este afectata semnificativ</td><td>Maxim 1 ora.</td><td>3 zile</td><td>10 zile</td></tr>
</table>
Timpii de raspuns și remediere sunt definiți astfel:

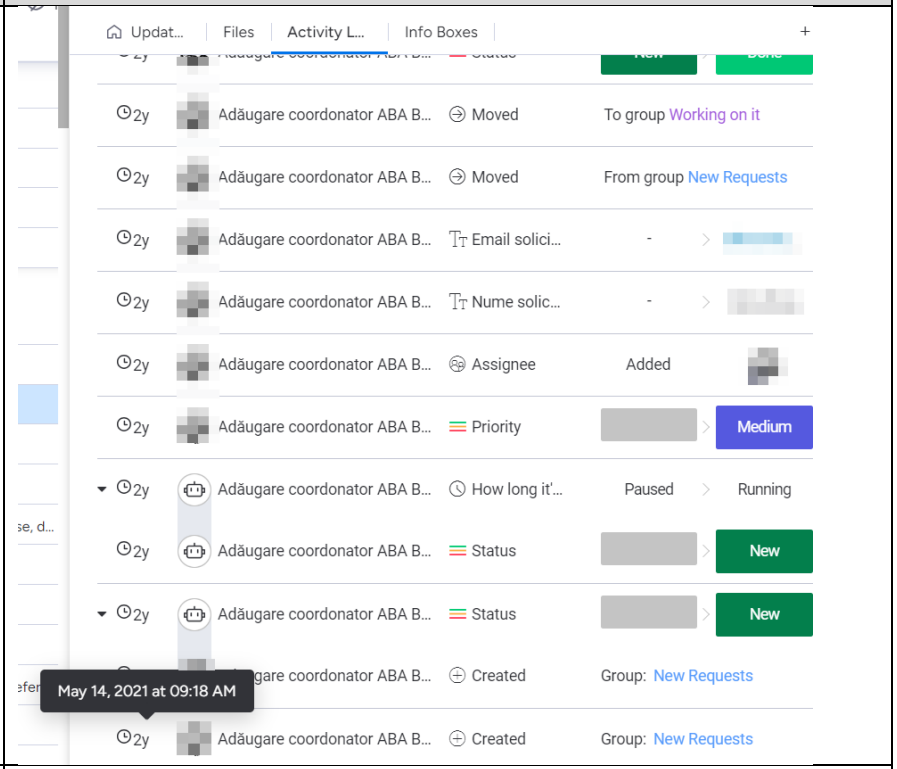
Timpul de Raspuns – timpul in care Prestatorul va transmite confirmarea primirii notificarii și inregistrarea apelului Achizitorului;
Timpul pentru soluția provizorie – timpul necesar pâna când Prestatorul transmite pașii de implementare soluție provizorie sau implementeaza soluția provizorie;
Timpul de remediere, soluție finala – timpul necesar pâna când Furnizorul transmite pașii de implementare soluție finala sau
</td><td>DA</td><td>Ofertantul a luat cunoștință de definirea timpilor de răspuns și remediere. Serviciile de suport oferite vor respecta parametrii solicitați în caietul de sarcini.</td></tr>
</table>

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	implementeaza soluția finala sau, in cazul necesitații modificarii aplicației, pâna când Prestatorul transmite și agreaza cu Achizitorul planul de realizare a modificarii intr-o versiune ulterioara.		

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
181.	3.2.2.9.4 Procesul de management al incidentelor		
182.	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 fiecarei solicitari;	DA	Ofertantul deține drept de utilizate a instrumentului colaborativ de gestionare a activităților contractului Monday.com pe care îl utilizează în mod curent pentru gestionarea activităților de suport. Această soluție permite: • înregistrarea solicitărilor de suport şi alocarea unui identificator unic flecarei solicitări 
183.	• Posibilitatea de definire a unor categorii de apeluri de asistența;	DA	• Posibilitatea de definire a unor categorii de apeluri de asistența; 

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
184.	• Posibilitatea de definire și de incadrare a solicitarilor in categorii: defect, eroare, solicitare de informații, cerere de schimbare;	DA	• Posibilitatea de definire și de încadrare a solicitărilor in categorii: defect, eroare, solicitare de informații, cerere de schimbare; 
185.	• Posibilitatea de inregistrare a descrierii problemei și de atașare a unor documente suplimentare.		• Posibilitatea de înregistrare a descrierii problemei și de atașare a unor documente suplimentare. 

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
186.	• Posibilitatea de alocare a unui criteriu de urgența. Aplicația software trebuie sa permita clasificarea incidentelor in funcție de tipul stabilit;		• posibilitatea de alocare a unui criteriu de urgența. aplicația software permite clasificarea incidentelor in funcție de tipul stabilit; 
187.	• Inregistrarea automata a datei și a orei primirii unei solicitari de asistența;		• Inregistrarea automata a datei și a orei primirii unei solicitari de asistența; aplicația jurnalizează toate operațiunile realizate asupra unei înregistrări.

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
			
188.	Ofertanții trebuie sa descrie in detaliu metodologia dupa care vor derula activitățile de asistența tehnica și suport.	DA	Metodologia după care se vor derula activitățile de asistență tehnică și suport este prezentată în *Capitolul 5* al *Propunerii tehnice*.
189.	Ofertanții trebuie sa prezinte impreuna cu propunerea tehnica procedurile de asistența tehnica și suport din cadrul propriei organizații.	DA	Procedura de asistență tehnica şi suport din cadrul propriei organizaţii este prezentată în *Anexa 11 – Proceduri de lucru.*
190.	Ofertanții trebuie sa prezinte detaliat livrabilele care vor rezulta in urma prestarii serviciilor corespunzatoare etapei de asistența tehnica și suport. Descrierea trebuie sa conțina 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.		Prezentarea detaliată a livrabilelor care vor rezulta în urma prestării serviciilor corespunzătoare etapei de asistență tehnică și suport sunt se află în *Capitolul 5* al *Propunerii tehnice*. Formularele care vor fi utilizate pentru fiecare livrabil sunt prezentate în *Anexa 3 – Formulare utilizate de Ofertant* la *Propunerea tehnică*.

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
191.	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 de probleme: • Intrebari de natura tehnica post implementare; • Preluare de bug-uri (erori la nivel software); • Optimizarea utilizarii sistemului.		Serviciile de suport și mentenanța software vor deveni operaționale încă de la intrarea în producție a sistemului ofertat. Sistemul de suport va asigura, dar nu se va limita la următoarele tipuri de probleme: · Intrebari de natura tehnica post implementare; · Preluare de bug-uri (erori la nivel software); Optimizarea utilizarii sistemului.
192.	*3.2.2.10 Garanție*		
193.	Prestatorul va 31.12.2023.	DA	Prestatorul va asigura implementarea contractului pana cel tarziu la 31.12.2023, conform planului de proiect prezentat în Anexa 5.
194.	*3.2.2.11 Asigurarea și controlul calitații pe durata contractului*		
195.	Ofertantul trebuie sa prezinte in cadrul propunerii tehnice o descriere a procedurilor de asigurare și control al calitații aplicabile proceselor pe care le deruleaza in activitatea curenta. Se va prezenta o copie a manualului calitații semnata de catre reprezentantul legal al ofertantului.	DA	Metodologia de asigurare și control al calității este prezentată în *Capitolul 5* al *Propunerii tehnice*. O copie a manualului calității este prezentată ca *Anexa 10 – Manual calitate* la *Propunerea tehnică*.
196.	Ofertantul trebuie sa descrie cum va realiza monitorizarea evoluției contractului și sa descrie criteriile de calitate urmarite pe perioada desfașurarii contractului.	DA	Modalitatea de realizare a monitorizării evoluției contractului și descrierea criteriilor de calitate urmărite pe perioada desfășurării contractului sunt descrise în *Capitolul 5* al *Propunerii tehnice*.
197.	Ofertantul va descrie tipul și frecvența rapoartelor de monitorizare a evoluției contractului.	DA	Tipul și frecventa rapoartelor de monitorizare a evoluției contractului sunt descrise în *Capitolul 5* al *Propunerii tehnice*.
198.	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.	DA	Ofertantul consideră că în planul de proiect au fost acordați timpi suficienți de verificare şi validare din punct de vedere calitativ pentru serviciile prestate in cadrul contractului şi pentru livrabilele/documentele rezultate
199.	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	DA	Procedurile de lucru sunt prezentate în *Anexa 11 – Proceduri de lucru*

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	propunerea tehnica a acestor documente va duce la descalificarea ofertei ca fiind neconforma.		
200.	Ofertantul trebuie sa includa in propunerea tehnica și varianta preliminara a planului de calitate pentru derularea proiectului. Planul de calitate trebuie sa conțina cel puțin urmatoarele informații: • Descrierea fazelor, etapelor și activitaților din cadrul proiectului; • Descrierea pachetelor de lucru și a livrabilelor rezultate in urma prestarii serviciilor; • Descrierea criteriilor de acceptanta pentru livrabile, pachete de lucru, faze, etape etc.; • Formulare care vor fi utilizate in cadrul proiectului.	DA	Varianta preliminară a planului de calitate pentru derularea proiectului este prezentată în *Anexa 9 – Plan de asigurare a calității* la *Propunerea tehnică* și conține toate elementele indicate.
201.	4 Cerințe privind propunerea tehnica		
202.	Propunerea tehnica se va prezenta și redacta in limba româna. 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 toate cerințele caietului de sarcini, in caz contrar oferta va fi considerata neconforma. Nerespectarea oricareia dintre cerințe va conduce automat la declararea ofertei ca fiind neconforma.	DA	Propunerea tehnică este prezentată și redactată în limba română. Modalitățile concrete în care soluţia propusa îndeplinește cerinţa din punct de vedere tehnic sau funcţional sunt prezentate în prezenta matrice de complianță.
203.	Se accepta doar oferte care satisfac complet cerințele din caietul de sarcini. Nu se accepta oferte parțiale. Toate cerințele sunt minime și obligatorii.	DA	Ofertantul a luat cunoștință de faptul că nu se acceptă oferte parțiale și de faptul că toate cerințele sunt minime și obligatorii.
204.	Oferta trebuie prezentata intr-un format care sa permita copierea textului.	DA	Oferta este prezentată într-un format care să permită copierea textului.
205.	Oferta va include o adresa web la care sa fie disponibile pentru testare cerintele functionale solicitate pentru portalul web ce va gazdui turul virtual.	DA	Adresa web la care sunt disponibile pentru testarea cerințele funcționale este https://winet.wine – datele de conectare se află în *Capitolul 4* al *Propunerii tehnice*.
206.	Oferta va contine toate informatiile relevante necesare comisiei de evaluare pentru validarea practica solicitata, cel putin, dar nu limitat la: adresa web descarcare materiale, nume de utilizatori si parole daca este cazul,	DA	Oferta conține toate informatiile relevante necesare comisiei de evaluare pentru validarea practică solicitată, cel putin, dar nu limitat la: adresa web descărcare materiale, nume de utilizatori si parole daca

<table>
<tr><th>#</th><th>Cerința Caietului de sarcini</th><th>Cerință îndeplinită</th><th>Răspunsul Ofertantului</th></tr>
<tr><td></td><td>documentatia aferenta sistemului, procedura ce trebuie urmata pentru testarea functionalitatilor.</td><td></td><td>este cazul, documentația aferenta sistemului, procedura ce trebuie urmata pentru testarea funcționalităților.</td></tr>
<tr><td>207.</td><td>Neprezentarea datelor de testare solicitate de mai sus va conduce automat la declararea ofertei ca fiind neconforma.</td><td>DA</td><td>Ofertantul a luat cunoștință de faptul că neprezentarea datelor de testare solicitate de mai sus va conduce automat la declararea ofertei ca fiind neconformă</td></tr>
<tr><td>208.</td><td>Specificațiile tehnice care indica o anumita origine, sursa, producție, un procedeu special, o marca de fabrica sau de comerț, un brevet de invenție, o licența de fabricație, sunt menționate doar pentru identificarea cu ușurința 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.</td><td>DA</td><td>Ofertantul a luat cunoștință de precizările privind specificațiile tehnice care indică o anumita origine, sursa, producţie, un procedeu special, o marca de fabrica sau de comerţ, un brevet de invenţie, o licenţa de fabricaţie.</td></tr>
<tr><td>209.</td><td>5 Evaluarea ofertelor
CRITERIUL DE ATRIBUIRE</td><td rowspan="4">DA</td><td rowspan="4">Ofertantul a luat cunoștință de modalitatea de evaluare a ofertelor.</td></tr>
<tr><td>210.</td><td>Cel mai bun raport calitate/pret</td></tr>
<tr><td>211.</td><td>ALGORITM DE CALCUL</td></tr>
<tr><td>212.</td><td>Algoritmul de calcul pentru evaluarea ofertelor consta in aplicarea criteriului calitate/pret care presupune clasificarea ofertelor in ordinea descrescatoare a punctajelor combinate, tehnic și financiar, avand in vedere ponderile indicate in fișa de date a achizitiei, pentru fiecare dintre punctajele respective. Va fi declarata câștigatoare oferta care obtine cel mai mare numar de puncte.
Factorii luati in considerare pentru evaluarea ofertelor și punctajul aferent fiecarui factor sunt prezentati in continuare:
Punctajul total acordat pentru fiecare oferta se calculeaza pe baza formulei:
Ptotal = P1 + P2
<table>
<tr><th colspan="3">Factorii de evaluare propusi sunt:</th></tr>
<tr><th>Nr crt.</th><th>Factori de evaluare</th><th>Punctaj</th></tr>
<tr><td>1.</td><td>Propunerea financiara</td><td>40</td></tr>
<tr><td>2.</td><td>Propunerea tehnica - demonstrarea unei metodologii adecvate de implementare a contractului, precum și o planificare adecvata a resurselor umane și a activitatilor</td><td>60</td></tr>
<tr><td colspan="2">TOTAL</td><td>100</td></tr>
</table>
P1 PROPUNERE FINANCIARA
Pentru acest factor de evaluare s-au alocat 40 puncte din 100 total puncte</td></tr>
</table>

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	Algoritm de calcul: Pentru factorul de evaluare **„PROPUNERE FINANCIARA”** punctajul se va acorda astfel a) pentru cel mai scazut dintre preturile ofertelor se acorda punctajul maxim alocat factorului de evaluare P1 = 40 puncte; b) pentru alt pret decat cel prevazut la lit. a) punctajul se calculeaza dupa algoritmul: P1= (pret minim/Pn) x 40. **Unde**: P1= punctaj factor de evaluare 1 al ofertei financiare curente Pret minim= este pretul cel mai scazut din ofertele considerate admisibile și conforme din punct de vedere tehnic și i se va acorda maximul de puncte, respectiv 40 de puncte Pn = este pretul ofertei evaluate.		
213.	**P2 PROPUNEREA TEHNICA – METODOLOGIA DE IMPLEMENTARE A CONTRACTULUI** **P2. Propunerea tehnica - demonstrarea unei metodologii adecvate de implementare a contractului, precum şi o planificare adecvata a resurselor umane şi a activitatilor** — **Punctaj Maxim 60** *1. Pentru factorul de evaluare "Demonstrarea unei metodologii adecvate de implementare a contractului, precum şi o planificare adecvata a resurselor umane şi a activitatilor" a fost stabilit un numar de 6 (şase) subfactori care vor fi utilizati de comisia de evaluare ca puncte de reper in aprecierea factorului.* *2. Fiecare subfactor va fi apreciat in functie de calificativul "foarte bine/bine/acceptabil". Comisia de evaluare va acorda calificativul luand in considerare liniile directoare prezentate in tabelul de mai jos.* *3. Fiecarui calificativ ii corespunde o nota. Nota pentru calificativul "foarte bine" este 12, nota pentru calificativul "bine" este 4, nota pentru calificativul "acceptabil" este 1.* *4. Punctajul tehnic total al ofertei tehnice se calculeaza prin insumarea punctajelor tehnice obtinute in urma aplicarii fiecarui subfactor de evaluare. Punctajul aferent unui subfactor de evaluare va fi obtinut prin acordarea notei corespunzatoare calificativului obtinut de oferta respectiva la evaluarea acelui subfactor.* **Subfactori (2.1 - 2.5)**	DA	Punctaj obtinut: **60 puncte**.

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	2.1. Abordarea propusa pentru implementarea contractului		
	Linii directoare: se va analiza informatia furnizata in propunerea tehnica — *Calificative* — *Punctaj*		
	*Abordarea propusa se bazeaza in mare masura pe o serie de metodologii, metode şi/sau instrumente testate*1), recunoscute*2) şi care demonstreaza o foarte buna intelegere a contextului, respectiv a particularitatii sarcinilor stabilite in caietul de sarcini, in corelatie cu aspectele-cheie, precum şi cu riscurile şi ipotezele identificate.* — *foarte bine* — *12*		
	Abordarea propusa se bazeaza partial pe metodologii, metode şi/sau instrumente testate, recunoscute şi care demonstreaza intelegerea contextului, respectiv a particularitatii sarcinilor stabilite in caietul de sarcini, in corelatie cu aspectele-cheie, precum şi cu riscurile şi ipotezele identificate. — *bine* — *4*		
	Abordarea propusa nu are la baza metodologii, metode şi/sau instrumente testate, recunoscute şi arata o intelegere limitata a contextului, respectiv a particularitatii sarcinilor stabilite in caietul de sarcini. — *acceptabil* — *1*		
	2.2. Resursele (umane şi materiale) şi realizarile corespunzatoare fiecarei activitati		
	Linii directoare: se va analiza informatia furnizata in propunerea tehnica — *Calificative* — *Punctaj*		
	*Resursele*3) identificate şi realizarile indicate sunt corelate deplin/in mare masura cu complexitatea fiecarei activitati propuse.* — *foarte bine* — *12*		
	Resursele identificate şi realizarile indicate sunt partial corelate cu complexitatea fiecarei activitati propuse. — *bine* — *4*		
	Resursele identificate sau realizarile indicate sunt corelate intr-un mod limitat cu complexitatea activitatilor propuse. — *acceptabil* — *1*		

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	2.3. Atributiile membrilor echipei in implementarea activitatilor contractului şi, daca es cazul, contributia fiecarui membru al grupului de operatori economici, precum distribuirea şi interactiunea sarcinilor şi responsabilitatilor dintre ei		

Linii directoare: se va analiza informatia furnizata in propunerea tehnica	*Calificative*	*Punctaj*
Sunt indicate responsabilitatile in executia contractului şi interactiunea intre membrii echipei, inclusiv cele referitoare la managementul contractului, activitatile de suport şi, daca este cazul, distribuirea şi interactiunea sarcinilor şi responsabilitatilor intre operatorii din cadrul grupului.	*foarte bine*	*12*
Sunt indicate partial responsabilitatile in executia contractului şi interactiunea intre membrii echipei, inclusiv cele referitoare la managementul contractului, activitatile de suport şi distribuirea şi interactiunea sarcinilor şi responsabilitatilor intre operatorii economici din cadrul grupului (daca este cazul).	*bine*	*4*
Sunt indicate in mod limitat responsabilitatile in executia contractului sau interactiunea intre membrii echipei, inclusiv cele referitoare la managementul contractului şi activitatile de suport sau distribuirea şi interactiunea sarcinilor şi responsabilitatilor intre operatorii economici din cadrul grupului (daca este cazul).	*acceptabil*	*1*

	2.4. Incadrarea in timp, succesiunea şi durata activitatilor propuse si corelarea cu efortu prevazut pentru experti		
	Linii directoare: se va analiza informatia furnizata in propunerea tehnica	*Calificative*	*Punctaj*
	Durata activitatilor corespunde deplin complexitatii acestora, iar succesiunea dintre acestea, inclusiv perioada de desfaşurare, este stabilita in functie de logica relatiei dintre acestea. Durata prevazuta pentru fiecare operatiune principala necesara este corelata cu activitatile prevazute a fi realizate in lunile respective şi resursele identificate pentru desfaşurarea acestora. *Numarul de zile de munca distribuit pe categoriile de experti (experti-cheie/experti non-cheie şi experti seniori/experti juniori) este corelat cu activitatile prevazute a fi realizate in lunile respective şi resursele identificate pentru desfaşurarea acestora*	*foarte bine*	*12*
	Durata activitatilor corespunde partial complexitatii acestora, iar succesiunea dintre acestea, inclusiv perioada de desfaşurare este corelata doar partial cu logica relatiei dintre acestea. Durata prevazuta pentru fiecare operatiune principala necesara este corelata partial cu activitatile prevazute a fi realizate in lunile respective şi resursele estimate pentru desfaşurarea acestora. *Numarul de zile de munca distribuit pe categoriile de experti (experti-cheie/experti non-cheie şi experti seniori/experti juniori) este corelat partial cu activitatile prevazute a fi realizate in lunile respective şi resursele estimate pentru desfaşurarea acestora.*	*bine*	*4*
	Durata activitatilor este in mica masura potrivita complexitatii acestora sau succesiunea dintre acestea, inclusiv perioada de desfaşurare, este stabilita intr-un mod foarte putin adecvat in raport cu logica relatiei dintre acestea sau durata prevazuta pentru fiecare operatiune principala necesara este corelata in mica masura cu activitatile prevazute a fi realizate in lunile respective şi resursele estimate pentru desfaşurarea acestora. *Numarul de zile de munca distribuit pe categoriile de experti (experti-cheie/experti non-cheie şi experti seniori/experti juniori) este corelat in mica masura cu activitatile prevazute a fi realizate in lunile respective şi resursele estimate pentru desfaşurarea acestora.*	*acceptabil*	*1*

#	Cerința Caietului de sarcini	Cerință îndeplinită	Răspunsul Ofertantului
	2.5. Identificarea şi incadrarea in timp a punctelor de reper (jaloanelor) semnificative in executia contractului, inclusiv descrierea modului in care acestea vor fi reflectate in raportari, in special cele prevazute in caietul de sarcini *Linii directoare: se va analiza informatia furnizata in propunerea tehnica* — *Calificative* — *Punctaj* *Punctele de reper identificate sunt semnificative pentru executia contractului, sunt incadrate corect in timp şi corelate corespunzator cu raportarile, in special cele prevazute in caietul de sarcini.* — *foarte bine* — *12* *Punctele de reper identificate sunt in mica masura semnificative pentru executia contractului, dar sunt incadrate corect in timp şi corelate corespunzator cu raportarile, in special cele prevazute in caietul de sarcini.* — *bine* — *4* *Punctele de reper sunt identificate, dar nu sunt semnificative sau nu sunt incadrate corect in timp sau nu sunt corelate corespunzator cu raportarile, in special cele prevazute in caietul de sarcini.* — *acceptabil* — *1* *1) Metodologiile, metodele şi/sau instrumentele au fost utilizate in alte proiecte. *2) Metodologiile, metodele şi/sau instrumentele sunt descrise in literatura de specialitate. *3) Resursele sunt umane şi materiale. Se va lua in considerare şi personalul suport. Oferta tehnica va fi evaluata in conformitate cu cerintele caietului de sarcini. Punctele se vor acorda pentru specificatiile care depaşesc cerintele minime conform factorilor de evaluare specificati anterior.		