



Primăria Municipiului Timișoara

DIRECTIA MANAGEMENT INTERN
Serviciul Inovare si Digitalizare

Aprobat Primar	Semnat Director executiv DIRECTIA MANAGEMENT INTERN	Semnat Sef serviciu Serviciul Inovare si Digitalizare
Semnat Expert Serviciul Inovare si Digitalizare	Intocmit Expert Serviciul Inovare si Digitalizare	

CAIET DE SARCINI

pentru extinderea actualului sistem de automatizare fluxuri de lucru digitale aflat în dezvoltare, interfațare cu portalul Primăriei Municipiului Timișoara și automatizare de proceduri, împreună cu serviciile de instalare, configurare, dezvoltare și suport aferente, pentru Primăria Municipiului Timișoara

Conținut

1. Introducere	3
2. Autoritatea Contractantă	5
2.1 Coduri CPV	5
3. Contextul realizării acestei achiziții de servicii	5
3.1 Situația Actuală	5
3.2 Cerințe de dezvoltare și implementare	11
3.3 Informații despre beneficiile anticipate de către PMT	17
4. Obiectivul specific la care contribuie furnizarea soluției	18
5. Produsele și operațiunile cu titlu accesoriu necesare a fi realizate	19
5.1 SOFTWARE ASSURANCE WEBCON	20
5.2 IMPLEMENTARE/DIGITALIZARE PROCESE DE LUCRU PMT ÎN WEBCON	20
5.3 INSTRUIREA PERSONALULUI PENTRU UTILIZAREA APLICAȚIILOR WEBCON ȘI CREAREA DE GHIDURI DE UTILIZARE PENTRU APLICAȚIILE/FLUXURILE DE LUCRU DEZVOLTATE	22
5.4 SERVICII DE SUPT POST IMPLEMENTARE AFERENTE APLICAȚIILOR WEBCON	23
5.5 SUBSCRIPȚIILE DE TIP MICROSOFT 365 SI MICROSOFT EXCHANGE ONLINE	23
5.6 SERVICII DE MANAGEMENT ȘI ÎNTREȚINERE SOLUȚII AD, M365, EXCHANGE ȘI WEBCON	24



Primăria Municipiului Timișoara

DIRECTIA MANAGEMENT INTERN
Serviciul Inovare si Digitalizare

5.6.1 Servicii de configurare/întreținere a soluției M365/Exchange.....	24
5.6.2 Servicii de suport, management și întreținere a infrastructurii AD/AAD, File Server, load balancing.....	25
5.6.3 Servicii de asistență tehnică pentru platforma și aplicațiile din cadrul WEBCON BPM.....	26
5.7 SUBSCRIȚIILE, PROIECTAREA ȘI IMPLEMENTAREA UNUI ROBOT PT PROCESE AUTOMATE	26
5.7.1 Specificații tehnice ale robotului software pentru proces automat.....	26
5.7.2 Cerințe de mentenanță și suport.....	28
6. Modalitate de construire a ofertei.....	28
6.1 Aspecte generale referitoare la aplicația WEBCON BPM low code.....	28
7. Garanție și service level agreement (SLA).....	28
7.1 Obiectul Garanției.....	28
7.2 Modalitatea de asigurare a Garanției.....	29
7.3 Tipuri de incidente	29
7.4 Clasificarea pe nivele de prioritate - Prioritizarea problemelor.....	29
7.5 SLA aplicabil pentru incidente de tip software bug / indisponibilitate sistem.....	30
7.6 Garantarea calității serviciului	30
7.7 Valorile parametrilor SLA	31
7.8 Întreruperea serviciului.....	31
8. Atribuțiile și responsabilitățile părților	31
8.1 Responsabilitățile ofertantului.....	31
8.2 Responsabilitățile Autorității Contractante.....	32
9. Recepția.....	32
10. Modalități și condiții de plată.....	33
11. Evaluarea ofertelor	33
11.1 Evaluarea propunerilor tehnice.....	33
11.2 Evaluarea propunerilor financiare.....	34
Anexa 1 – Formular propunere tehnică.....	35
Anexa 2 – Formular propunere financiară.....	51
Anexa 3 – Factori de Evaluare.....	54



1. Introducere

Obiectul prezentului caiet de sarcini îl constituie **extinderea sistemului de automatizare a fluxurilor de lucru digitale** din cadrul **Primăriei Municipiului Timișoara (PMT)**.

Primăria Municipiului Timișoara, denumită în continuare **PMT** sau **Autoritate Contractantă**, urmărește extinderea și dezvoltarea sistemului existent de automatizare a proceselor de lucru (BPM – *Business Process Management*), împreună cu **serviciile aferente de instalare, configurare, dezvoltare și suport tehnic**.

De asemenea, proiectul include **reînnoirea subscripțiilor Microsoft 365/Exchange și similare** pe baza cărora este construit sistemul actual. Având în vedere volumul tot mai mare de date și activități, se urmărește și continuarea **monitorizării File Server-ului PMT și a Active Directory-ului instituției**. Având în vedere că subscripțiile actuale aferente sistemului implementat vor expira în luna martie 2026 (cu posibilitatea de prelungire de 3 luni), se impune asigurarea continuității acestora în timp util, pentru a preveni orice întrerupere sau degradare a funcționării platformei WEBCON BPM și a serviciilor conexe. Lipsa reînnoirii ar putea afecta funcționalități esențiale, precum integrarea cu serviciile de poștă electronică, crearea și editarea documentelor, prelucrarea datelor în format tabelar, precum și elaborarea de situații centralizate și rapoarte, realizate prin intermediul aplicațiilor din suita Microsoft Office.

Achiziția se va realiza prin **încheierea unui contract cu o durată de 12 luni**, în conformitate cu toate cerințele minime prevăzute în prezentul caiet de sarcini.

Caietul de sarcini conține **specificațiile tehnice minime și obligatorii** pentru sistem, serviciile și subscripțiile conexe ce urmează a fi achiziționate. Acesta face parte integrantă din documentația de atribuire și reprezintă ansamblul cerințelor tehnice și funcționale pe baza cărora fiecare ofertant își va elabora propunerea tehnică. Totodată, documentul prevede organizarea unei sesiuni demonstrative online drept criteriu de eligibilitate, menită să demonstreze capacitatea ofertantului de a îndeplini contractul ce urmează a fi atribuit prin procedura de achiziție publică.

În cadrul acestei achiziții, **PMT are calitatea de Autoritate Contractantă**. Orice activitate descrisă într-un anumit capitol al caietului de sarcini și nespecificată explicit în altul se consideră aplicabilă în toate secțiunile unde ofertantul apreciază că aceasta este necesară pentru asigurarea îndeplinirii obiectului contractului.

1.1. Importanța extinderii sistemului de automatizare a fluxurilor de lucru digitale în Primăria Municipiului Timișoara

Dezvoltarea și extinderea sistemului actual de automatizare a fluxurilor de lucru digitale, corelată cu interfațarea la Ghișeul Unic Virtual și cu automatizarea procedurilor administrative simple, reprezintă un pas esențial în procesul de modernizare și eficientizare a activităților din PMT.

Acest demers contribuie la:

Creșterea eficienței operaționale și reducerea timpilor de procesare

Extinderea și dezvoltarea sistemului de automatizare permite standardizarea și optimizarea procedurilor administrative, ceea ce conduce la reducerea semnificativă a timpului necesar procesării cererilor. Prin automatizarea fluxurilor de lucru, funcționarii își pot concentra activitatea asupra sarcinilor complexe, în timp ce cererile simple și repetitive sunt gestionate rapid și uniform. Astfel, se elimină întârzierile cauzate de procesele manuale și se îmbunătățește eficiența generală a instituției.



Îmbunătățirea experienței cetățenilor și facilitarea accesului la servicii online

Integrarea sistemului BPM cu Ghișeul Unic Virtual oferă cetățenilor un punct unic de acces online pentru depunerea cererilor, formularelor și documentelor, eliminând necesitatea deplasării la sediul Primăriei. Această abordare digitală simplifică interacțiunea cu administrația locală, crește gradul de satisfacție al cetățenilor și asigură accesibilitatea serviciilor publice indiferent de oră sau locație.

Reducerea dependenței de resurse externe și optimizarea costurilor

Dezvoltarea sistemului existent contribuie la creșterea autonomiei PMT în administrarea și configurarea fluxurilor de lucru interne. Prin utilizarea unor instrumente configurabile și intuitive, personalul instruit poate efectua ajustări și optimizări fără a apela permanent la furnizori externi. Această independență operațională conduce la reducerea costurilor pe termen lung și la o gestionare mai eficientă a resurselor instituției.

Creșterea transparenței și trasabilității proceselor administrative

Automatizarea și digitalizarea proceselor sporesc transparența și controlul asupra activităților administrative. Fiecare etapă a unui flux de lucru este documentată, permițând urmărirea în timp real a statusului cererilor și oferind cetățenilor posibilitatea de a verifica stadiul soluționării. De asemenea, sistemul facilitează identificarea rapidă a blocajelor și optimizarea continuă a proceselor interne.

Asigurarea conformității legislative și a securității datelor

Implementarea unui sistem automatizat contribuie la reducerea riscului de erori umane și la respectarea cerințelor legale privind prelucrarea și protecția datelor. Soluțiile moderne integrate oferă funcționalități avansate de audit, monitorizare și control al accesului, asigurând conformitatea cu reglementările în vigoare, inclusiv GDPR.

Flexibilitate și scalabilitate pentru dezvoltări viitoare

Sistemul propus oferă flexibilitate și posibilitatea de extindere, permițând adaptarea rapidă la noi cerințe operaționale sau legislative. PMT va putea dezvolta și implementa noi fluxuri de lucru fără a fi nevoie de reconstrucția completă a sistemului, optimizând astfel timpul și costurile de dezvoltare.

Sprijinirea strategiei de transformare digitală a administrației publice

Extinderea sistemului de automatizare este în deplină concordanță cu strategiile naționale și europene de transformare digitală, contribuind la consolidarea unei administrații publice moderne, eficiente și orientate către cetățean. Prin integrarea cu platforme digitale naționale și prin adoptarea de soluții inovatoare, Primăria Municipiului Timișoara se poziționează ca model de bună practică în digitalizarea serviciilor publice.

De asemenea, extinderea sistemului de automatizare și integrarea cu portalul PMT reprezintă un pas esențial pentru evoluția transformării digitale a administrației publice locale. Prin consolidarea funcționalităților WEBCON și digitalizarea unui număr cât mai mare de servicii, se vor obține beneficii majore: eficiență operațională, trasabilitate completă, reducerea timpilor de procesare și creșterea satisfacției cetățenilor. Implementarea planificată pentru 2026 va continua progresul realizat în anii anteriori și va asigura o platformă robustă, scalabilă și orientată către nevoile comunității.



2. Autoritatea Contractantă

Primăria Municipiului Timișoara, cu sediul în localitatea Timișoara, B-dul C. D. Loga, nr. 1, cod fiscal 14756536, reprezentată legal prin domnul Dominic Fritz, în calitate de Primar.

2.1 Coduri CPV

72268000-1	Servicii de furnizare de software
72212517-6	Servicii de dezvoltare de software IT (Rev. 2)
72212311-2	Servicii de dezvoltare de software pentru gestionarea documentelor (Rev.2)
80533100-0	Servicii de formare în informatică

3. Contextul realizării acestei achiziții de servicii

3.1 Situația Actuală

Pentru a elimina limitările existente la nivelul anului 2022 ale sistemului de automatizare a proceselor interne și pentru a corecta deficiențele constatate în urma auditului de digitalizare, Primăria Municipiului Timișoara a inițiat contractarea de servicii de automatizare a fluxurilor de lucru, utilizând platforma WEBCON.

În perioada 2023–2024, soluția WEBCON BPM a fost extinsă etapizat față de situația de referință 2022, prin derularea Contractului nr. 33/19.04.2023 (12 luni) și a Contractului nr. 27/15.03.2024 (12 luni). Obiectul ambelor contracte a vizat continuarea și extinderea sistemului de automatizare a fluxurilor de lucru digitale, interfațarea cu Ghișeul Unic/Portalul PMT și asigurarea serviciilor de instalare, configurare, dezvoltare și suport, incluzând subscripțiile/licențele necesare Microsoft 365/Exchange. Prin aceste contracte s-au asigurat: continuarea dezvoltărilor Webcon, prin digitalizarea și automatizarea mai multor procese de lucru, actualizări/mentenanță, formarea utilizatorilor și consolidarea infrastructurii (inclusiv management AD/AAD, Exchange Online, Teams, precum și mecanisme de load balancing pentru scalarea instanțelor WEBCON).

WEBCON BPS (Business Process Software) reprezintă o **platformă low-code integrată** pentru implementarea fluxurilor de lucru digitale, automatizarea proceselor și gestionarea documentelor.

Aceasta sprijină instituțiile publice în:

- Creșterea productivității, prin eliminarea operațiunilor manuale și redundante;
- Optimizarea proceselor decizionale, prin transparență și trasabilitate;
- Reducerea costurilor operaționale, prin gestionarea eficientă a resurselor și a fluxurilor de lucru.

Prin funcționalitățile sale avansate, platforma permite dezvoltarea rapidă a aplicațiilor interne fără necesitatea unui efort major de programare, contribuind astfel la digitalizarea și optimizarea continuă a proceselor administrative. Bazată pe principiile BPM (Business Process Management) și completată de capabilități low-code, soluția WEBCON BPS asigură o gestionare eficientă a sarcinilor, informațiilor și documentelor, accelerând în mod semnificativ activitatea zilnică a instituției.

- **Integrarea cu ecosistemul Microsoft 365**

În baza recomandărilor formulate în urma auditului și pentru a răspunde cerințelor crescânde privind comunicarea și colaborarea electronică, Primăria Municipiului Timișoara a achiziționat și implementat suita Microsoft 365 (M365).



Integrarea aplicațiilor dezvoltate în WEBCON BPS cu M365 are ca obiectiv îmbunătățirea colaborării între funcționari, conform procedurilor interne, prin utilizarea soluțiilor inovatoare oferite de platforma WEBCON și serviciilor inteligente din cloud. Această integrare contribuie la crearea unei administrații mai transparente, mai eficiente și mai reziliente, capabile să răspundă provocărilor unui oraș în continuă dezvoltare.

- **Funcționalități și beneficii ale ecosistemului Microsoft 365**

Suita Microsoft 365 oferă instrumente moderne de productivitate și colaborare, accesibile de oriunde, prin intermediul serviciilor cloud. Printre acestea se regăesc:

- **Outlook** – gestionarea integrată a e-mailurilor și calendarului;
- **Teams** – spațiu colaborativ pentru comunicare și lucru în echipă;
- **SharePoint și OneDrive** – stocare, partajare și gestionare a documentelor;
- **Office (Word, Excel, PowerPoint)** – aplicații esențiale pentru redactare, analiză și prezentare.

Prin utilizarea acestor instrumente, PMT beneficiază de o colaborare eficientă între departamente, de acces securizat la documente și de o creștere a productivității organizaționale.

- **Ecosistemul integrat de eficientizare digitală**

Automatizarea fluxurilor de lucru și colaborarea digitală se realizează printr-un ecosistem tehnologic integrat, alcătuit din:

- Platforma low-code WEBCON BPS pentru automatizarea proceselor;
- Soluțiile Microsoft 365 pentru colaborare și productivitate;
- Un sistem de imprimare centralizată, controlat prin acces securizat cu card;
- O centrală telefonică inteligentă SMART 3CX, care facilitează comunicarea internă și externă.

Acest ansamblu tehnologic contribuie la modernizarea infrastructurii digitale a Primăriei Municipiului Timișoara, asigurând un cadru unitar, sigur și eficient pentru desfășurarea activităților administrative.

Aceste componente contribuie la creșterea nivelului de digitalizare, având ca numitor comun gestionarea accesului prin Active Directory (AD). AD este o implementare a serviciilor de directoare LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) utilizată de Microsoft, oferind un mediu flexibil pentru:

- Asignarea permisiunilor,
- Instalarea aplicațiilor,
- Îmbunătățirea securității centralizate.

Astfel, **Active Directory** permite o administrare eficientă a resurselor și securității într-un mediu digital centralizat.

PMT a contractat soluția Webcon pentru a construi o singură platformă core unitară, de tip server, care să răspundă cerințelor formulate în prezentul caiet de sarcini. Ea permite lucrul colaborativ indiferent dacă utilizatorul lucrează de la birou sau de la distanță, care nu are limitări ale platformei tehnologice din punct de vedere funcțional, al scalabilității, și extensibilității.

Autoritatea Contractantă dorește să extindă implementarea acestui sistem matur și stabil, cu o subscripție perpetuă și scalabilă ca număr de utilizatori care are următoarele caracteristici:

- Este un produs software comercial conceput specific, consacrat, recunoscut, disponibil pe piață;
- Sistemul este conceput *by design* ca fiind adaptabil și configurabil de către o comunitate largă de dezvoltatori, printr-o „democratizare” a procesului de dezvoltare de SW datorită faptului că nu



necesită scriere de cod pentru a modela/implementa o procedură. În aceeași filozofie, administratori de IT, funcționari angrenați în digitalizare, experți pe proceduri din diverse direcții din PMT, vor putea prin intermediul unui editor grafic de tip *drag & drop*, să creeze procese digitale în PMT constând din: sarcini (task) descrise prin formulare de lucru și reguli de alocare, înșiruite într-un flux logic, conform schemelor logice de tip BPMN. Formularele/sarcinile de lucru, câmpurile acestora, pot fi configurate în ceea ce privește tipul, vizibilitatea (drepturi de acces) cât și comportamentul la interacțiunea utilizatorilor cu acestea (de exemplu afișarea unor opțiuni suplimentare la bifarea unui câmp anume). Regulile de alocare/direcționare, atât pentru direcționarea sarcinilor cât și pentru datele din bazele de date (de exemplu nevoia unei aprobări adiționale de la șefii ierarhici pentru valori mai mari de X), pot fi exprimate pe baza unor formule intuitive. Operarea acestui editor, crearea de formulare, crearea de reguli, modelarea de procese, nu necesită cunoștințe de programare (JavaScript sau alte limbaje proprietare) în vederea configurării și administrării fluxurilor de lucru și al platformei;

- Sistemul permite atașarea de fișiere șablon la formularele de lucru, și permite editarea acestui fișier direct din cadrul formularului de lucru. În condițiile în care utilizatorul va modifica și salva fișierul editat, sistemul va înlocui automat fișierul vechi cu cel nou salvat, fără a fi nevoie ca utilizatorul să atașeze manual acest fișier. Versiunea anterioară editării rămâne în continuare în sistem fiind disponibilă pentru consultare/auditare. De asemenea, tot pentru auditare, se menține autorul, data și ora la care o versiune de fișier a fost creată;
- Sistemul funcționează într-un mod în care toate formularele create pentru utilizarea pe PC (Desktop sau Laptop) sunt disponibile și ajustate automat (fără configurare suplimentară) pentru utilizarea din clientul mobil. De asemenea, aplicația dispune de un client mobil în magazinele Google Play și AppStore;
- **Sistemul se integrează nativ cu suita de produse Microsoft Office** urmărindu-se în special următoarele funcții de colaborare în echipă:
 - **Integrarea cu Microsoft Outlook** deservește următoarelor funcționalități:
 - Capabilitatea utilizatorilor de a vedea task-urile (sarcinile de lucru) direct în interfața Outlook
 - Capabilitatea de a atașa un fișier din email în sistem direct din interfața Outlook
 - Capabilitatea de a consulta lista de task-uri direct din interfața Outlook
 - Capabilitatea de editare a formularelor direct din interfața Outlook
 - Capabilitatea de a lua decizii (aprobare, respingere, etc.) direct din interfața Outlook
 - Capabilitatea de a efectua căutări în datele la care utilizatorul are acces direct din interfața Outlook
 - **Integrarea cu Microsoft Word** deservește următoarele funcționalități:
 - Capabilitatea de a crea șabloane pentru generarea fișierelor direct din aplicația Word
 - Capabilitatea de a vedea versiunile anterioare ale fișierului Word direct din aplicația Word
 - Capabilitatea de a compara versiunea curentă a fișierului cu o versiune anterioară direct din aplicația Word.
 - Existența istoricului fișierului, auditabil, care să conțină date referitoare la CINE, CÂND și CE a modificat, direct din aplicația Word.
 - **Integrarea cu Microsoft Excel** va deservi următoarelor funcționalități:
 - Capabilitatea de a exporta datele din sistem în fișiere Excel automat (în cadrul activităților configurate în sistem)
 - Capabilitatea de a importa date din fișiere Excel în sistem
 - **Integrarea cu Microsoft Teams** va deservi următoarelor funcționalități:
 - Capabilitatea de a vedea rapoartele sistemului direct din aplicația Teams
 - Capabilitatea de a afișa formularele direct din aplicația Teams
 - Capabilitatea sistemului de a crea canale în aplicația Teams



- Sistemul oferă posibilitatea introducerii de schimbări în schema logică a unui Proces (flux de lucru) aflat pe rol. Acest lucru nu presupune anularea procesului pornit și nefinalizat, reinstalarea definiției de proces, nu necesită reîntoarcerea proceselor lansate în starea inițială sau parcarea proceselor urmată de repornirea acestora de către administratorul de sistem. Procesul va continua în mod normal pe fluxul definit, ținând cont de toate modificările efectuate la pașii ce urmează a fi parcurși;
- Sistemul are integrat un proces de auditare ce permite monitorizarea tuturor activităților din cadrul fiecărui proces livrat, în special pentru a afișa informații despre CINE, CÂND și CE a făcut. Aceasta informație este disponibilă și accesibilă oricărui utilizator cu drepturi de vizualizare acordate de către un administrator de sistem, direct din interfața procesului la care acesta lucrează (fără a necesita rularea unui raport separat). Se furnizează informații despre schimbările automate și manuale ale datelor auditate, fișiere, executarea anumitor acțiuni, cât și erorile întâmpinate de utilizatori. La aceeași informație pot avea acces și cei cu drepturi de supervizori conform unei politici definite pe Active Directory. Pentru administratorii aplicației raportul de audit conține în plus și informațiile despre durata fiecărei tranzacții executate pe *workflow*, în milisecunde. Procesul de auditare nu presupune dezvoltări suplimentare sau configurări suplimentare ale sistemului și este folosit pentru orice proces dezvoltat în sistem;
- Sistemul oferă un mecanism de substituire integrat care permite, fără dezvoltări ulterioare, realocarea task-urilor individual și în grup către un alt utilizator. Mecanismul permite alegerea de persoane înlocuitoare diferite pentru procese diferite pentru o perioadă de timp dată;
- Sistemul are capacitatea de a transfera procese în întregime (definiția fluxului, definiția formularelor, definiția punctelor de decizie (rute pe bază de reguli), dicționarele de date, rapoartele prin exportarea acestora într-un singur fișier ce poate fi importat în alt mediu. Mecanismul permite atât importul unei proces pentru prima dată, cât și aducerea acestuia la zi cu modificări în configurație. Sistemul verifică consistența procesului împachetat înaintea exportării acestuia, în vederea excluderii exportării unor configurații eronate. Sistemul oferă posibilitatea refacerii (*undo*) unui pas de migrare de proces, dacă migrarea se dovedește ratată. În timpul importului de procese, sistemul trebuie să creeze o salvare de siguranță a stării curente a procesului modificat, înaintea actualizării acestuia. Sistemul permite o inversare rapidă și ușoară a modificărilor făcute în timpul unui import de proces;
- Sistemul oferă indicatori cheie de performanță pentru utilizatori care să permită șefului de echipă să monitorizeze activitatea subordonaților individual sau ca echipă. Webcon arată cât timp durează închiderea/livrarea unei sarcini (*task*) în orice etapă a procesului;
- Sistemul oferă o abordare a formularelor bazată pe șabloane, menite să asigure implicit consistența formularelor. Șabloanele pot fi aplicabile și altor viitoare formulare;
- Sistemul permite adăugarea și afișarea metadatelor fișierelor și email-urilor ca parte a unei instanțe unice;
- Sistemul prezintă utilizatorului sarcinile grupate pe cel puțin 3 categorii:
 - Sarcini noi – care i-au fost asignate utilizatorului dar pe care acesta nu le-a luat în lucru
 - Sarcini în termen – asupra cărora acesta lucrează
 - Sarcini întârziate - cu termenul de rezolvare depășit
- Interfața pentru utilizatori a sistemului este de tip web;
- Sistemul permite tratarea proceselor de lucru cu privire la procesarea datelor cu caracter personal în conformitate cu principiile confidențialității prin concepție (*privacy by design*) și setărilor de confidențialitate prestabilite (*privacy by default*). Astfel sistemul permite setarea sensibilității datelor, la nivel de câmp, având cel puțin 3 nivele de clasificare:
 - date normale
 - date personale
 - date senzitive



- Sistemul dispune implicit de acțiunea de anonimizare a datelor clasificate ca fiind personale și senzitive;
- Sistemul folosește Microsoft Active Directory (AD) și Microsoft Azure Active Directory (AAD) pentru autorizarea utilizatorilor. Suplimentar, soluția este capabilă să utilizeze date din AD și AAD cu scopul de a configura procese (de exemplu aflarea managerului unui utilizator listat în AD/AAD);
- Sistemul permite inițierea automată a fluxurilor de lucru pe baza oricărei metode din cele enumerate mai jos:
 - mesaj ce intra într-o casuță de email de tip Exchange monitorizată;
 - un fișier ce intră într-un director de fișiere din rețea ce este monitorizat;
 - de webservices sau API-uri de integrare cu alte aplicații existente în PMT sau construite pe viitor;
- Sistemul utilizează motoare de recunoaștere de tip OCR (Optical Character Recognition - un mecanism de recunoaștere optica a caracterelor), care oferă funcționalități de digitalizare a documentelor și de recunoaștere a codurilor de bare. Sistemul trebuie să aibă integrat, de către producătorul acestuia, funcționalități care să asigure:
 - Procesarea cu funcționalitate de OCR a unui volum de minim 25000 de pagini/lună;
 - Crearea de documente PDF căutabile (*searchable*) pe baza unor documente scanabile, sau fișiere de tip imagine;
 - Extragerea automată de informații din documentele scanate/sau fișiere de tip imagine în câmpurile formularului de proces;
 - Să permită definirea de reguli de business și reguli de validare în vederea asigurării acurateții procesului de captură prin reducerea erorilor de procesare;
 - Utilizarea codurilor de bare pe documente, în vederea automatizării înregistrării acestora în sistem, indexării și căutării lor, precum și a paralelizării fluxului digital cu cel al documentului în format fizic
 - Pentru procesele care au fost inițializate pe bază de documente, preluate fizic la ghișeu, sistemul va trebui să conțină un mecanism de arhivare a acestor documente astfel încât să permită:
 - Identificarea la nivel de proces digitalizat a locului în care se găsește documentul original arhivat (pentru arhivarea pe hârtie e nevoie de definirea unor depozite de păstrare organizate ierarhic, rafturi, cutii, etc cu etichete scanabile/cod de bare);
 - Identificarea la nivel de document fizic a procesului digital din care acesta face parte;
- Platforma WEBCON BPM se interfațează cu Portalul PMT prin intermediul unor API-uri, prin care preia și de asemenea transmite date de la și către acestea. Informațiile vehiculate sunt de tip text, data calendaristică, numeric și status (stadiul în care se găsește solicitarea) precum și diverse fișiere. Informațiile necesare a fi transmise sunt stabilite după caz la configurarea fiecărui proces, și includ (etapa curentă din proces, structura sau persoana asignată, stadiul de aprobare sau rezolvare, data estimată de rezolvare, etc.). Pentru modelarea interfațării există posibilitatea definirii unor dicționare de date, la momentul configurării procesului, în conjuncție cu capacitățile puse la dispoziție de site-ul PMT. Comunicarea permite inclusiv încărcarea (*upload*) de dovezi în format electronic (materiale media sau documente în format pdf). Transferul acestor date de la și către Portalul PMT a contribuit la dezvoltarea de către PMT a următoarelor funcționalități ale Portalului:
 - Webcon se interfațează cu API-ul Ghișeului Unic Virtual (GUV) de formulare pentru cereri și răspunsuri la cereri, ghișeu care are funcție de Registratură Online. Aceasta Registratură Online se interfațează și cu procesatorul de plăți ATLAS. Acesta facilitează plățile taxelor necesare eliberării documentelor (avize, certificate, autorizații etc.) cerute prin cererile online de la registratură;



Primăria Municipiului Timișoara

DIRECTIA MANAGEMENT INTERN
Serviciul Inovare si Digitalizare

○ Harta Interactivă a Timișoarei (HIT) cu posibilități de georeferențiere capabilă să afișeze date din diverse surse, printre care și anumite date din procesele din BPM pentru a pune la dispoziția cetățenilor:

▪ Informații de interes public, de exemplu concursuri, achiziții, evenimente, proiecte și hotărâri ale consiliului local, restricțiile de tonaj pe drumurile Timișoarei sau proiectele de investiții în diverse faze de derulare;

▪ Programarea de audiente în cadrul PMT;

• Sistemul conține un sistem integrat de arhivare a proceselor WEBCON BPM împreună cu toată documentația lor. Acest sistem permite:

- Mutarea automată a unor date în arhivă;
- Mutarea automată a unor date într-o locație specificată;
- Ștergerea automată a unor date;

• Sistemul este integrat cu soluții de semnătură electronică calificată a documentelor. În prezent soluția adoptată de PMT este soluția WebSIGN a certSIGN. Primăria Municipiului Timișoara (PMT) a implementat un sistem unitar de semnătură electronică calificată – Websign, furnizat de certSIGN în regim *cloud*, destinat utilizării de către peste 400 de angajați ai instituției.

Acest sistem permite automatizarea procesului de aplicare a semnăturilor electronice calificate, contribuind la eficientizarea activității factorilor de decizie care semnează frecvent documente – Primarul, Viceprimarii, Secretarul PMT, Administratorul Public și Directorii de direcții.

În linie cu strategiile PMT, digitalizarea și integrarea unui număr cât mai mare de fluxuri și procese de lucru în platforma existentă Webcon și în portalul PMT permite: unificarea traseelor de lucru, trasabilitate și audit complet, reducerea timpilor de procesare, extinderea accesului online către cetățeni și operatori economici și, în general, creșterea calității serviciilor publice. Această abordare evidențiază atât ceea ce există în prezent (processe deja digitalizate și în producție), cât și ceea ce se dorește a fi dezvoltat în continuare (noi proceduri/fluxuri listate la secțiunile 3.2 și 5), respectiv dezvoltarea și interfațarea continuă cu portalul PMT.

Până în prezent, au fost digitalizate și automatizate mai multe procese de lucru, iar alte noi procese/fluxuri se află în curs de implementare. Au rezultat următoarele aplicații:

Nr.	Aplicație (fluxuri și procese incluse)
1	Contracte și comenzi
2	Acte adiționale
3	Semnare contracte
4	Registru contracte
5	Dosar achiziții
6	Angajament bugetar
7	Dicționare ALOP
8	Înregistrare facturi/referate
9	Ordonanțare plăți
10	Recepție bunuri, servicii și lucrări
11	Referat de necesitate, propunere angajare cheltuială
12	Registru CFP
13	Anunțuri portal PMT
14	Revista presei
15	Audiențe
16	Gestiune cimitir- Smart CEM
17	Acord administrator drum
18	Aviz de principiu drumuri



19	Permis de intervenție
20	Permis de spargere
21	Aviz de principiu mediu urban si gestiune deșeuri
22	Registru avize de mediu
23	Registru permise si acorduri
24	Autorizații comerciale
25	Autorizații de construire/desființare
26	Registru autorizații comerciale
27	Registru avize publicitate temporară
28	Certificate de urbanism
29	Registru autorizații de construire/desființare
30	Registru Certificate de urbanism
31	Hotărâri de Consiliu Local
32	Dispoziție Primar
33	Cereri concedii
34	Deplasări în teren
35	Gestiune angajați
36	Gestiune dicționare HR
37	Helpdesk & Ticketing
38	IT Asset Management
39	Feedback
40	Dosare Serviciul Juridic
41	Semnare digitala cu Adobe
42	Semnare documente multiple
43	Semnare digitala fonduri nerambursabile
44	Semnare documente
45	Vizare electronică
46	Managementul lucrărilor și activităților
47	PUZ-PUD
48	Alocații copii
49	Registratură acte procedură
50	Registru nr din oficiu/ieșiri
51	Indemnizații creștere copil
52	Gestiune persoane fizice și juridice
53	Nomenclator străzi
54	Gestiune categorii și subcategorii sesizări
55	Sesizări cetățeni și probleme administrative
56	Taxă tonaj

3.2 Cerințe de dezvoltare și implementare

Având în vedere aspectele menționate anterior, s-a decis extinderea eforturilor de implementare a unei soluții software **low-code** bazate pe tehnologia **WEBCON BPS**. Conceptul **low-code** (tradus ca „cod redus”) reprezintă o abordare vizuală asemănătoare unei scheme logice în dezvoltarea software. Această tehnologie permite abstractizarea și automatizarea fiecărui pas al ciclului de viață al aplicațiilor, simplificând astfel livrarea de soluții diverse.



Primăria Municipiului Timișoara

DIRECTIA MANAGEMENT INTERN
Serviciul Inovare si Digitalizare

Prin eliminarea barierelor tradiționale din organizație și promovarea colaborării continue, adoptarea tehnologiei low-code permite dezvoltarea rapidă a soluțiilor care să răspundă prompt nevoilor instituției, cu capacitatea de a se adapta agil la schimbările normative și legislative.

Astfel, prin acest contract, ne propunem digitalizarea următoarelor proceduri și fluxuri de lucru, fără a ne limita însă la acestea, având în vedere dinamismul și evoluția continuă a domeniului digitalizării:

Nr.	Descriere sumară
1	Digitalizarea activității Comisiei de circulație a Municipiului Timișoara
2	Digitalizarea activității Comisiei sociale de analiză a dosarelor depuse de petenți în vederea repartizării unei locuințe realizate de către A.N.L. în cadrul programului de Construcții locuințe pentru tineri destinate închirierii, exclusiv pentru tinerii specialiști în sănătate
3	Digitalizarea activității Comisiei sociale de analiză a dosarelor depuse de petenți în vederea repartizării unei locuințe realizate de către A.N.L. în cadrul programului de Construcții locuințe pentru tineri destinate închirierii
4	Digitalizarea activității Comisiei pentru punerea în aplicare a prevederilor Legii nr. 15/2003
5	Digitalizarea activității Comisiei pentru vânzarea spațiilor medicale ce cad sub incidența OUG nr. 68/2008
6	Digitalizarea activității Comisiei pentru stabilirea suprafeței de teren pe care se va constitui dreptul de suprafață cu titlu oneros
7	Digitalizarea activității Comisiei de licitație pentru închirierea SAD prin licitație publică deschisă cu strigare, precum și a Comisiei de soluționare a contestațiilor
8	Digitalizarea activității Comisiei de inventariere bunuri aflate în evidența Primăriei Municipiului Timișoara
9	Digitalizarea activității Comisiei pentru vânzarea spațiilor comerciale sau de prestări servicii ce cad sub incidența Legii 550/14.10.2002
10	Digitalizarea activității Comisiei de Acord Unic
11	Digitalizarea activității Comisiei tehnico-economice (CTE) de verificare și avizare a documentațiilor tehnico-economice pentru lucrările de investiții și reparații capitale (altele decât cele curente)
12	Digitalizarea activității Comisiei de evaluare și valorificare a vehiculelor abandonate și fără stăpân
13	Digitalizarea activității Comisiei de evaluare a cererilor de finanțare depuse în cadrul Programului de sprijin financiar pentru creșterea calității arhitectural-ambientale a clădirilor din zonele prioritare de intervenție din Municipiul Timișoara
14	Digitalizarea activității Comisiei de atribuire sau schimbare de denumiri la străzi, parcuri, piețe
15	Digitalizarea activității Comisiei paritare pentru aparatul de specialitate al Primarului Municipiului Timișoara
16	Digitalizarea activității Comisiei de selecționare a documentelor create și deținute la nivelul Direcției de Evidență a Persoanei
17	Digitalizarea activității Comisiei pentru evidența lunară a cărților de identitate, respectiv a cărților de identitate provizorii intrate în gestiune



Primăria Municipiului Timișoara

DIRECTIA MANAGEMENT INTERN
Serviciul Inovare si Digitalizare

18	Digitalizarea activității Comisiei de monitorizare a SCIM implementat la nivelul aparatului de specialitate al Primarului Municipiului Timișoara
19	Digitalizarea activității Comisiei de evaluare și inventariere a bunurilor primite cu titlu gratuit cu prilejul unor acțiuni de protocol în exercitarea mandatului sau a funcției publice
20	Digitalizarea activității echipei de gestionare a riscurilor la nivelul Primăriei Municipiului Timișoara
21	Digitalizarea activității Comisiei de selecționare a documentelor Primăriei Municipiului Timișoara
22	Digitalizarea activității Comisiei de negociere cu terții
23	Digitalizarea activității Comisiei Tehnice de Amenajare a Teritoriului și de Urbanism
24	Digitalizarea activității Comisiei de avizare a cererilor de organizare a adunărilor publice pe raza Municipiului Timișoara
25	Digitalizarea activității Comisiei Locale de Ordine Publică
26	Digitalizarea activității Comisiei de repartizare a locuințelor
27	Digitalizarea activității Comisiei de analiză SAD
28	Digitalizarea activității Comisiei de analiză privind modalitatea de reglementare a bunurilor imobile proprietatea publică a Municipiului Timișoara care sunt de natura domeniului public al Județului Timiș, respectiv a bunurilor imobile proprietatea publică a Consiliului Județean Timiș care sunt de natura domeniului public al Municipiului Timișoara
29	Digitalizarea activității Comisiei de selecție pentru evaluarea/selecția membrilor consiliilor de administrație ale întreprinderilor publice la care CLMT are calitatea de autoritate publică tutelară
30	Acces la bazinul de înot din cadrul Complexului Sportiv Bega
31	Acord de mansardare sau extindere
32	Acord pentru branșament (apă-canal, gaz, electricitate)
33	Acord pentru desfășurarea activității de închiriere și subînchiriere a bunurilor imobiliare proprii sau închiriate
34	Acordarea de despăgubiri bănești
35	Acordarea titlului de Cetățean de onoare al municipiului Timișoara
36	Adeverința de respectare a prevederilor regulamentului de urbanism
37	Adeverința pentru situri arheologice
38	Adeverința privind apartamentarea, subapartamentarea sau reapartamentarea construcțiilor
39	Adeverința reglementării descrierii construcțiilor executate cu autorizație de construire
40	Adeverință de litigiu
41	Adeverință de teren, animale, etc.
42	Adeverință pentru notariat
43	Adeverință vechime imobil
44	Analizarea punctajului în comisia de aplicare a HCL nr. 288/2004
45	Aprobarea lucrărilor de construcții care nu necesită autorizație de construire
46	Asistarea persoanelor vârstnice la încheierea contractelor de întreținere
47	Atribuirea terenului aferent imobilului cu destinația de locuință
48	Atribuirii locuințe din fondul locativ de stat sau sociale
49	Atribuirii locuințe pentru familiile evacuate sau care urmează a fi evacuate din locuințele retrocedate în natură foștilor proprietari
50	Autorizarea dispeceratului de taxiuri



Primăria Municipiului Timișoara

DIRECTIA MANAGEMENT INTERN
Serviciul Inovare si Digitalizare

51	Autorizația de taxi ca urmare a cesionării
52	Autorizația de transport în regim de taxi
53	Autorizația de transport pentru efectuarea serviciului de transport public local de mărfuri cu tractoare cu remorci sau semiremorci
54	Autorizația de transport pentru efectuarea serviciului de transport public local de mărfuri în regim contractual cu vehicule sau ansambluri de vehicule
55	Autorizația de transport pentru efectuarea serviciului de transport public local de persoane efectuat cu tramvaie și/sau troleibuze
56	Autorizația taxi
57	Avizarea stațiilor pentru serviciul de transport persoane prin curse regulate speciale
58	Avizul comisiei de circulație pentru accesul vehiculelor pe străzile pietonale
59	Avizul pentru rețele existente ale societăților
60	Branșare la rețeaua de gaze naturale
61	Cardul-legitimația pentru locurile gratuite de parcare pentru persoanele cu handicap
62	Cazierul de conduită profesională
63	Cerere de afișare a ofertei de vânzare
64	Cererea de compensare
65	Cererea de restituire
66	Cereri pentru înregistrarea ofertei de cumpărare de către persoane fizice
67	Cereri pentru înregistrarea ofertei de cumpărare de către persoane juridice
68	Certificatul de atestare a desființării construcțiilor cu autorizație de desființare
69	Certificatul de atestare a desființării construcțiilor fără autorizație de desființare
70	Certificatul de atestare al existenței construcțiilor
71	Comunicarea acceptării ofertei de vânzare a terenurilor agricole de către persoane fizice
72	Comunicarea acceptării ofertei de vânzare a terenurilor agricole de către persoane juridice
73	Contract închiriere teren pentru garaj
74	Copia conformă autorizației de transport pentru efectuarea serviciului de transport public local de mărfuri cu tractoare cu remorci sau semiremorci
75	Copia conformă autorizației de transport pentru efectuarea serviciului de transport public local de mărfuri în regim contractual cu vehicule sau ansambluri de vehicule
76	Corecții sau defrișare de arbori
77	Cumpărarea terenului aferent imobilului cu destinația de locuință
78	Declararea apartamentării/subapartamentării clădirilor
79	Declararea clădirilor construite
80	Declararea clădirilor dobândite
81	Declararea clădirilor rezidențiale nou edificate
82	Declararea demolărilor efectuate
83	Declararea schimbării destinației clădirii
84	Declararea și înscrierea în Registrul Agricol
85	Declararea terenurilor
86	Decontarea cheltuielilor de proiectare și/sau execuție efectuate de către asociațiile de proprietari
87	Depunerea declarației decont privind sumele încasate reprezentând taxa specială pentru promovarea turistică
88	Dezmembrarea clădirilor
89	Dezmembrarea terenurilor
90	Distribuirea autorizației de transport și taxi



Primăria Municipiului Timișoara

DIRECTIA MANAGEMENT INTERN
Serviciul Inovare si Digitalizare

91	Diverse cereri cu privire la Legea Fondului Funciar
92	Dreptul la accesul infrastructurii subterane de telecomunicații
93	Eliberarea adeverinței de atestarea a funcționării coșului de fum
94	Eliberarea adeverințelor de teren intravilan sau teritoriu administrativ
95	Eliberarea atestatului de producător
96	Eliberarea carnetului de comercializare a produselor din sectorul agricol
97	Eliberarea permiselor de lucru pentru locuri de veci
98	Emiterea dispoziției privind numirea unui curator special pentru reprezentare/asistare în fața notarului public la încheierea unui act juridic
99	Exercitarea dreptului de preemțiune
100	Expertize tehnice și audituri
101	Exprimare acord mansardare sau extindere (în calitate de coproprietari)
102	Facilități fiscale pentru clădirile istorice reabilitate
103	Finalizarea lucrărilor
104	Formularul E401
105	Informații privind gestionarea anumitor tipuri de deșeuri
106	Încheierea Convențiilor de prestări servicii coșerit
107	Închiderea sau restricționarea traficului rutier
108	Înființare asociație de proprietari
109	Înlocuirea autovehiculului taxi
110	Înregistrarea contractelor de arendare
111	Înregistrarea mopadelor
112	Înregistrarea vehiculelor pentru care nu există obligativitatea înmatriculării
113	Înscrierea în baza de date a cazierului profesional
114	Licențierea traseului pentru serviciul de transport persoane prin curse regulate speciale
115	Locuri gratuite de parcare pentru persoanele cu handicap
116	Luarea în evidență a persoanelor majore ocrotite legal
117	Luarea în evidență a tutelelor instituite asupra minorilor
118	Management de caz persoane adulte cu dizabilități
119	Solicitare Material dendro-floricol
120	Modificarea autorizației de transport ca urmare a schimbării persoanei desemnate
121	Modificarea autorizației de transport și a autorizației taxi
122	Modificarea autorizației de transport și a autorizației taxi ca urmare a schimbării denumirii I.F.
123	Obținere Certificat Atestare
124	Obținerea adeverinței de existență loc de veci
125	Obținerea gratuității unui loc de veci
126	Obținerea unui loc de veci pe caz de boală gravă
127	Obținerea unui loc de veci pe caz de vârstă înaintată
128	Obținerea unui sediu de către asociații, fundații, organizații sau partide politice
129	Ofertă donație teren
130	Organizare evenimente
131	Panoul de identificare a investiției
132	Planul de situație și planul de încadrare în zonă
133	Planul Urbanistic de Detaliu (PUD)
134	Planul Urbanistic Zonal (PUZ)
135	Prelungire Autorizație de Construire/desființare



Primăria Municipiului Timișoara

DIRECTIA MANAGEMENT INTERN
Serviciul Inovare si Digitalizare

136	Prelungire valabilitate autorizație taxi
137	Prelungirea contractelor de închiriere
138	Prelungirea indemnizației pentru creșterea copilului în cazul suprapunerii a 2 nașteri
139	Procedura cadru privind majorarea impozitului
140	Proces-verbal vecinătăți
141	Programarea unei înhumări
142	Programul de reabilitare termică a locuințelor
143	Programul de sprijin financiar pentru clădiri istorice
144	Programul local multianual privind creșterea eficienței energetice a clădirilor
145	Punerea în posesie a imobilelor retrocedate
146	Punerea în posesie a imobilelor retrocedate în baza sentințelor judecătorești
147	Radierea mopadelor sau vehiculelor pentru care nu există obligativitatea înmatriculării
148	Raportul final al planului de eliminare a deșeurilor avizat
149	Restituiri de alte taxe
150	Restituiri/compensări impozite și taxe pe clădiri, terenuri, mijloace de transport
151	Revendicarea imobilelor
152	Revendicarea imobilelor preluate în mod abuziv
153	Rezilierea Convențiilor de prestări servicii coșerit
154	Schimbare de nume aprobată în străinătate
155	Schimbare de nume pe cale administrativă
156	Solicitare teren agricol
157	Solicitare teren agricol pentru veteranii de război
158	Solicitare vizare plan de încadrare în tarla sau plan parcelar și tabel parcelar de către Comisia de Fond Funciar/Primar
159	Solicitarea unui plan de aplicare a Legii Fondului Funciar
160	Sprijin acordat tinerilor pentru construirea unei locuințe
161	Viza anuală, în cazul în care agentul economic declară că au survenit modificări în privința documentelor ce au stat la baza emiterii acordului pentru desfășurarea exercițiilor comerciale

Primăria Municipiului Timișoara propune digitalizarea și automatizarea proceselor și fluxurilor de lucru de mai sus fără a se limita însă la acestea. Având în vedere evoluția continuă în domeniul digitalizării, procesul de extindere și automatizare a proceselor și fluxurilor de lucru, necesare instituției, va continua și în viitor. De asemenea, Primăria Municipiului Timișoara va stabili ordinea de priorități privind implementarea și gestionarea acestor procese și fluxuri de lucru în funcție de importanța lor strategică și impactul asupra serviciilor publice.

Soluția ofertată în această procedură de achiziții va fi furnizată cu **toate subscripțiile necesare**, vor fi furnizate servicii de instalare, configurare și suport cât și **subscripțiile de tip Microsoft Exchange Online și Microsoft 365, Citrix, Netwrix, Webcon, precum și formarea angajaților**, toate necesare funcționării sistemului.

Pentru claritate sunt listate subscripțiile și serviciile minime de ofertat în această achiziție:



Nr.	Categorie	Acronim	Descriere subscripție produs sau serviciu	Valabilitate	U.M.	Cantitate
1	MS/Office	NO365	Subscripție Microsoft 365 Business Premium	1 an	Buc.	300
2	MS/Office	NO365X	Subscripție Microsoft 365 Business Standard	1 an	Buc.	200
3	MS/Office	NO365X	Subscripție Enterprise Mobility + E3 Security	1 an	Buc.	200
4	MS/Office	NO	Subscripție Microsoft Exchange Online P2	1 an	Buc.	50
5	Netwrix	NOAD	Gestiune, monitorizare si audit schimbari AD	1an	Buc.	650
6	Netwrix	NOCX	Monitorizare și audit schimbări File Server	1 an	Buc.	650
7	Citrix	NOCXLB	Subscripție Aplicație Delivery Controller 5Gbps Load Balancer	1 an	Buc.	2
8	MS/Office		Abonament servicii administrare pentru Microsoft 365/an	1 an	Buc.	550
9	Citrix		Abonament servicii administrare Citrix ADC/an	1 an	Buc.	1
10	Webcon	WEBSUP	Abonament Administrare Webcon 16 ore/ Luna	1 an	Buc.	1
11	Webcon	WEBSAW	Software Assurance Webcon (calculat pe baza volumelor de licență achiziționate) anual	1 an	Buc.	1
12	Webcon	NPLC	Dezvoltare Procese digitale în 1500 ore (estimat 50 procese)	1 an	Ore	1500

Vor fi implementate noi proceduri digitale, detaliate în Secțiunea 7 – Obiectivul specific la care contribuie furnizarea produselor, în limita a maximum 1.500 de ore prevăzute în prezentul contract. Se estimează că, prin utilizarea acestor ore, vor fi dezvoltate aproximativ 50 de procese sau fluxuri de lucru, care vor contribui atât la extinderea sistemului existent, cât și la optimizarea celor deja implementate.

De asemenea, se va asigura instruirea anuală a administratorilor de aplicații și a personalului cu atribuții în domeniul IT și digitalizării, în vederea oferirii de suport angajaților care utilizează soluțiile software implementate. După instruire se va semna un proces verbal în care se vor detalia tematicile abordate precum și modul de soluționare al ticket-urilor primite de la utilizatorii platformei Webcon.

Autoritatea contractantă va solicita ofertanților prezentarea unei sesiuni demonstrative, menită să evidențieze capacitatea soluției tehnice propuse de a răspunde, în mod nativ, cerințelor specificate în prezentul Caiet de Sarcini.



3.3 Informații despre beneficiile anticipate de către PMT

Pentru a evita riscul de dependență pe termen lung față de un singur furnizor sau implementator, Autoritatea Contractantă a optat pentru un sistem flexibil și versatil, capabil să susțină evoluția continuă a proceselor digitale.

Acest sistem include funcționalități care permit utilizarea, administrarea și dezvoltarea fluxurilor informatice bazate pe documente și date, prin intermediul unor instrumente dedicate, configurabile, grafice și ușor accesibile atât pentru utilizatorii finali, cât și pentru administratori.

În acest mod, PMT beneficiază de un sistem integrat de management al procedurilor informatizate, care permite gestionarea unitară a fluxurilor de documente electronice și contribuie la formarea unei echipe interne de specialiști capabili să automatizeze procesele utilizând platforma implementată.

Sistemul actual permite:

Modelarea procedurilor pe baza de șabloane (template-uri) predefinite.

1. **Colaborarea eficientă** în mediul online prin intermediul unui spațiu de lucru colaborativ.
2. **Gestionarea integrată a informației**, cu suport pentru semnătura electronică, contribuind la reducerea timpului de procesare, creșterea eficienței și asigurarea transparenței în derularea procedurilor.

Totodată, achiziționarea de soluții software pentru monitorizarea și auditarea modificărilor în Active Directory (AD) și pe File Server permite identificarea rapidă a oricărei schimbări, inclusiv identificarea utilizatorului responsabil. Acest aspect este crucial pentru asigurarea securității și trasabilității activităților în sistem.

Având în vedere volumul mare de date și procese de lucru desfășurate simultan, implementarea unui **load balancer** a fost esențială pentru optimizarea încărcării pe serverele Webcon, asigurând astfel o distribuție uniformă a traficului și menținerea performanței la un nivel optim, motiv pentru care este necesară reînnoirea subscripției.

Beneficiile implementării unui astfel de sistem sunt multiple și semnificative, printre care se numără:

- Reducerea dependenței de furnizori externi, prin dezvoltarea capacității interne de configurare și administrare a fluxurilor de lucru;
- Flexibilitate și scalabilitate ridicată, care permit extinderea facilă a funcționalităților și adaptarea rapidă la noi cerințe;
- Creșterea eficienței operaționale și optimizarea utilizării resurselor umane, prin automatizarea proceselor repetitive și de rutină;
- Îmbunătățirea siguranței și integrității datelor, printr-un control strict al accesului și prin auditarea detaliată a modificărilor efectuate.

Prin implementarea acestui sistem, Primăria Municipiului Timișoara și-a transformat modul de gestionare a proceselor interne, consolidând tranziția către o administrație publică digitalizată, eficientă și transparentă.

4. Obiectivul specific la care contribuie furnizarea soluției

Soluția software existentă, construită pe bazele tehnologiilor Microsoft 365/Exchange și Webcon, va fi extinsă prin includerea achiziției tuturor subscripțiilor necesare pentru funcționarea completă a sistemului.

În acest context, vor fi furnizate servicii de instalare și configurare, precum și servicii de proiectare a diagramelor aferente noilor procese și proceduri ce urmează a fi implementate. Totodată,



procedurile de lucru existente vor fi actualizate pentru a reflecta modul de operare online oferit de noile soluții informatice.

Primăria Municipiului Timișoara (PMT) va elabora modelele acestor proceduri, pe care le va pune la dispoziția contractantului sub forma diagramelor BPMN (Business Process Model and Notation), pentru a asigura o implementare coerentă și standardizată a fluxurilor digitale. În cadrul acestei iterații, se solicită ca ofertantul să demonstreze capacitatea de a crea un proces în Webcon care să îndeplinească următoarele cerințe:

1. **Preluarea și procesarea cererilor pentru comisia de circulație a municipiului Timișoara:** Petentul depune online o cerere care va fi verificată, procesată, iar documentul final (răspunsul) trebuie să poată fi expediat către petent.
2. **Analizarea oportunității ecererii:** Funcționarul abilitat trebuie să poată evalua oportunitatea îndeplinirii cererii petentului, documenta suplimentar, dacă e nevoie și prezenta cererea în cadrul ședințelor comisiei de circulație în vederea acordării avizului necesar pe baza documentelor furnizate, asigurându-se că solicitarea respectă toate criteriile impuse de legislația în vigoare.
3. **Generarea și completarea documentelor:** În cazul aprobării cererii, se vor genera automat documente predefinite în Microsoft Word, care pot fi completate cu informațiile necesare de către funcționar sau se introduc automat, conform informațiilor precompletate în formularul din portal. Aceste documente pot fi convertite în format .pdf și trimise pe fluxul de obținere a numărului de înregistrare și pentru semnături digitale.
4. **Expedierea automată a documentelor aprobate:** După semnarea documentelor, funcționarul responsabil din structura de specialitate va putea trimite automat petentului actele, avizele sau înștiințările pe adresa de email indicată, fără a fi necesară comutarea în alte aplicații.
5. **Gestionarea cererilor pentru eliberare la ghișeu:** În cazul în care petentul specifică în cerere că dorește eliberarea documentelor la ghișeu, acestea vor putea fi semnate olograf, iar petentul va primi o notificare pe email că documentele pot fi ridicate de la ghișeu.
6. **Registrul cererilor aprobate-** toate cererile aprobate de comisia de circulație vor face parte dintr-un registru care poate fi consultat și de alți utilizatori, în funcție de permisiunile acordate.

Gestionarea statutului procedurilor și vizualizarea diagramelor:

Fiecare procedură trebuie să aibă asociat un status intern, dar și unul extern, în cazul în care aceasta implică o cerere depusă de un terț. Diagramele procedurilor vor putea fi afișate și în exterior, fiind marcate pentru a reflecta în timp real stadiul în care se află fiecare cerere în cadrul procedurii, așa cum a fost aceasta modelată și implementată.

5. Produsele și operațiunile cu titlu accesoriu necesare a fi realizate

Prin prezenta achiziție autoritatea contractantă dorește, în fapt, achiziția următoarelor produse și servicii:

1. **WEBCON SOFTWARE ASSURANCE**
2. **IMPLEMENTARE/DIGITALIZARE PROCESE DE LUCRU PMT ÎN WEBCON**
3. **INSTRUIREA PERSONALULUI PENTRU UTILIZAREA APLICAȚIILOR WEBCON**
4. **SERVICII DE SUPT POST IMPLEMENTARE AFERENTE APLICAȚIILOR WEBCON**
5. **SUBSCRIPȚIILE DE TIP MICROSOFT 365 ȘI MICROSOFT EXCHANGE ONLINE**



6. SERVICII DE MANAGEMENT ȘI ÎNTREȚINERE SOLUȚII AD, M365, EXCHANGE, ȘI WEBCON, LOAD BALANCING, MONITORIZARE FILE SERVER

5.1 SOFTWARE ASSURANCE WEBCON

Software Assurance pentru platforma WEBCON reprezintă serviciul prin care instituția beneficiază de actualizări periodice ale versiunilor, de corecții de securitate și de îmbunătățiri ale funcționalităților existente. WEBCON BPS este o platformă *low-code* utilizată pentru digitalizarea și automatizarea fluxurilor interne de lucru, permițând dezvoltarea rapidă a formularelor, aplicațiilor și proceselor fără necesitatea de a scrie cod complex. Prin tehnologia *InstantChange*, aplicațiile pot fi modificate și actualizate fără întreruperi, chiar și atunci când sunt deja utilizate în producție, ceea ce oferă o flexibilitate ridicată în adaptarea la schimbări legislative sau procedurale.

Software Assurance asigură accesul continuu la noi versiuni ale platformei și la corecții esențiale de securitate, contribuind la menținerea unui nivel ridicat de stabilitate și protecție a sistemelor digitale. Pentru Primăria Municipiului Timișoara, acest lucru înseamnă predictibilitate bugetară, deoarece costurile de actualizare și mentenanță devin clare și planificabile, precum și reducerea riscurilor asociate utilizării unor versiuni depășite sau neactualizate. În plus, instituția beneficiază de suport tehnic și de posibilitatea de a utiliza serviciile profesionale ale furnizorului pentru optimizarea sau extinderea aplicațiilor existente.

Utilizarea WEBCON BPS în activitatea primăriei contribuie la eficientizarea proceselor interne, la reducerea timpilor de aprobare și la creșterea transparenței prin păstrarea unui istoric clar al tuturor acțiunilor efectuate în cadrul fluxurilor. Platforma permite scalarea rapidă a soluțiilor digitale către multiple departamente, fără necesitatea de a investi repetitiv în noi sisteme sau dezvoltări de la zero. În ansamblu, Software Assurance pentru WEBCON reprezintă o investiție care susține modernizarea administrației, asigură continuitatea și securitatea aplicațiilor digitale și oferă premise solide pentru extinderea pe termen lung a proceselor de digitalizare în cadrul Primăriei Timișoara.

5.2 IMPLEMENTARE/DIGITALIZARE PROCESE DE LUCRU PMT ÎN WEBCON

În cadrul soluției vor fi implementate fluxurile de lucru și funcționalitățile enumerate mai jos. Se vor alege de către PMT proceduri din tabelul de mai jos care se vor încadra tipurilor de funcționalități menționate în secțiunea 4. **Obiectivul specific la care contribuie furnizarea** altele decât cele deja implementate și care sunt listate în secțiunea 3.1 **Situația Actuală**.

Detalierea tuturor proceselor se face în urma unei proceduri de analiză a proceselor de lucru premergătoare implementării, după un document comun de implementare agreeat de cele două părți.

Cod cerere / procedură	Titlu cerere sau procedura de implementat	Cerere sau procedura	Procedurile care descriu procesul din spate
UR95	Regularizare taxa	Cerere	PO-124
UR10	Solicitare eliberare/emitere Certificat de existență construcții	Cerere	PO-94



Primăria Municipiului Timișoara

DIRECTIA MANAGEMENT INTERN
Serviciul Inovare si Digitalizare

UR50/51	Declarație începere / încheiere a lucrărilor	Cerere	PO-149
UR63	Solicitare Aviz Comisia de Urbanism	Cerere	PO-47
UR04	Solicitare eliberare/emitere Certificat de existență schimbare destinație spațiu	Cerere	PO-94
UR59	Solicitare pentru eliberarea duplicatului AC/CU	Cerere	PO-149
UR41	Înaintare dispoziții de șantier	Cerere	PO-50
UR09	Solicitare eliberare/emitere Adeverință de teren intravilan	Cerere	PO-96
UR45	Adeverință teren intravilan	Cerere	PO-96
UR65	Cerere de restituire	Cerere	PO-50
UR05	Solicitare eliberare Proces verbal vecinătăți conform H.G. 834/1991	Cerere	PO-93
N/A	Cerere pentru aprobarea lucrărilor de construcții pentru imobile fără AC conform legi 50/91	Cerere	PO-94
N/A	Cerere scutire impozit pentru anul in care s-a executat lucrarea	Cerere	PO154
PO-176	Procedura de emitere facturi	Procedura	PO-176/API extern
N/A	Procedura plăți prin ghiseul.ro	Procedura	Procedura noua, API extern
PO-21	Procedura de creare inventar, modificare și introducere date inventar si dotări	Procedura	PO-21,PO-81,PO-178
N/A	Procedura de autorizare a accesului autovehiculelor in zonele cu restricție de tonaj	Procedura	Procedura noua, API extern
PO-03	Procedura de monitorizare implementare proiecte	Procedura	PO-03,PO-111
PO-72	Procedura de acordare carduri - legitimație de parcare gratuita pentru persoane cu handicap	Procedura	PO-72

În tabelul de mai sus avem cereri disponibile momentan online ([https:// www.primariatm.ro/online/](https://www.primariatm.ro/online/)) sau proceduri care descriu procesele din spatele cererilor sau procedurilor interne. În funcție de nevoile instituționale identificate pe durata executării contractului, procedurile digitalizate pot fi completate față de cele existente în tabelul din caietul de sarcini, făcând obiectul comenzilor date de PMT.

PMT va revizui fiecare cerere sau procedură care trebuie digitalizată și o va preda cu ordin de începere documentată în format BPMN. Dintre acestea se vor digitaliza cererile/procedurile listate în tabelul de mai sus sau la dezvoltări suplimentare ale aplicațiilor existente precum și la dezvoltarea de aplicații, fluxuri de lucru sau procese de lucru care pe parcursul derulării contractului se consideră că sunt necesare, în limita a 1500 de ore, în ordinea pe care PMT o considera prioritară. Procedurile, așa cum sunt acum modelate în PMT, dar care vor avea nevoie de revizui și optimizări vor fi atașate în SEAP într-o arhivă cu numele: **lista_de_proceduri_si_cereri.rar**.

Zonele de interes în această iterație sunt:



- Gestionarea inventarului de mijloace fixe
- Gestionarea inventarului de obiecte de inventar
- Gestionarea procedurilor de angajare
- Gestionarea ordinelor de deplasare/delegații
- Gestionarea timpului de lucru
- Upgrade-uri la aplicațiile deja dezvoltate
- Gestionarea activității comisiilor de specialitate ale instituției
- Digitalizarea unor activități din cadrul Direcției de Evidență a Persoanelor

5.3 INSTRUIREA PERSONALULUI PENTRU UTILIZAREA APLICAȚIILOR WEBCON ȘI CREAREA DE GHIDURI DE UTILIZARE PENTRU APLICAȚIILE / FLUXURILE DE LUCRU DEZVOLTATE

Ofertantul va furniza servicii complete de instruire destinate personalului Primăriei Municipiului Timișoara, cu scopul de a asigura utilizarea corectă și eficientă a aplicațiilor dezvoltate pe tehnologie *low-code*. Instruirea se va desfășura în regim „*train the trainers*” și va avea o durată de minimum 20 ore, adresându-se unui număr minim de salariați desemnați ca „*Key Users*”. Aceștia vor dobândi competențele necesare pentru modelarea, configurarea și administrarea fluxurilor de lucru și a aplicației, precum și pentru acordarea suportului intern celorlalți utilizatori ai instituției.

Programul de instruire va cuprinde prezentarea aplicațiilor și a funcționalităților de bază, orientarea în cadrul fluxurilor de lucru, navigarea și vizualizarea sarcinilor atât din portal, cât și prin Outlook, configurarea elementelor de tip *dashboard* (inclusiv *layout*, limbă și tematică), utilizarea template-urilor pentru e-mail, gestionarea situațiilor de înlocuire a utilizatorilor, regăsirea și interpretarea informațiilor din procesele de lucru, analiza istoricului și vizualizarea fluxului, operarea funcțiilor specifice rolului de administrator, precum și filtrarea, sortarea și exportul datelor din rapoarte.

Instruirea va fi realizată de un formator acreditat sau certificat de producătorul aplicației și va avea ca obiectiv transferul complet al cunoștințelor necesare operării, administrării de rutină, identificării și diagnosticării problemelor de bază, precum și remedierii acestora. Sesiunile vor fi organizate după punerea în funcțiune a sistemului, astfel încât personalul să poată înțelege în mod practic structura, componentele și funcționalitățile soluției.

Ofertantul are obligația de a propune orice temă suplimentară necesară pentru asigurarea unui nivel adecvat de pregătire a personalului autorității contractante. Instruirea se va desfășura în limba română, iar în situația în care este necesar, furnizorul va asigura traducător. Pe durata sesiunilor vor fi puse la dispoziție materiale suport în limba română, precum manuale de operare și fișe tehnice. Activitatea de instruire este inclusă în prețul oferat și va avea loc după finalizarea testelor sistemului. La finalul instruirii, ofertantul va furniza documentație de tip „*Quick Reference*”, care va conține rezumate ale noțiunilor predate, însoțite de linkuri către resurse suplimentare.

În ceea ce privește aplicațiile și fluxurile de lucru dezvoltate, furnizorul va susține pentru fiecare un training pentru toți angajații și va elabora un ghid de utilizare al aplicației/fluxului de lucru dezvoltat. Training-ul va fi făcut în cadrul unei ședințe online în Microsoft Teams la care vor fi invitați toți angajații instituției și acesta va fi înregistrat și apoi stocat în cadrul bibliotecii digitale a instituției



cu drept de vizualizare pentru toti utilizatorii din cadrul PMT, va preda ghidul de utilizare al aplicației/fluxului de lucru prezentat.

5.4 SERVICII DE SUPORT POST IMPLEMENTARE AFERENTE APLICAȚIILOR WEBCON

Pe durata contractului, suplimentar față de serviciul de garanție, pentru aplicația de tip WEBCON BPM *Low Code* și procesele de lucru digitalizate din cadrul PMT se vor asigura servicii de asistență tehnică, întreținere și management a infrastructurii nou create cât și remedierea oricăror disfuncționalități apărute astfel:

- Instalarea versiunilor noi ale aplicației;
- Restaurarea bazei de date;
- Orice situație care necesită suportul contractantului și vizează funcționarea normală și în bune condiții a soluției integrale;
- Analiza și configurarea aplicației conform noilor modificări apărute în soluția SW pentru fluxul de documente;
- Activități de reconfigurare a drepturilor de acces prin AD sau AAD;
- Cererile se vor documenta într-un sistem de ticketing și vor fi urmărite de către personalul ofertantului până la finalizare;

Serviciile se vor derula conform SLA (service level agreement) de la punctual 7. Ofertantul va lua în calcul pentru cotarea acestor servicii un volum de munca de 16h/lună. Orele nefolosite într-o lună se reportează pe luna următoare. Orele consumate în plus față de volumul estimat se deduc din luna următoare. Serviciile neconsumate nu se reportează peste 60 de zile.

5.5 SUBSCRIȚIILE DE TIP MICROSOFT 365 SI MICROSOFT EXCHANGE ONLINE

Pentru funcționarea corectă a soluției descrisă la punctul anterior va fi nevoie de furnizarea subscripțiilor suplimentare pentru suita de aplicații și servicii de tip Microsoft 365 pentru NO365 utilizatori și subscripții de tip Exchange Online pentru NME utilizatori. Aceste aplicații și servicii suplimentare sunt necesare pentru a oferi infrastructura de comunicare și editoarele de documente necesare implementării soluției. PMT planifică să continue cu infrastructura și implicit subscripțiilor, construite prin acest act adițional.

Suita de aplicații Office și servicii *cloud* de tip Microsoft 365 trebuie să conțină cel puțin următoarele:

- Suita de aplicații pentru birou cu instalare locală de tip Microsoft Office Standard sau echivalent cu versiuni web și mobile ale aplicațiilor;
- Serviciu de posta electronică găzduit în *cloud* ce nu necesită o infrastructura locală de servere;
- Serviciu de mesagerie instant, audio și videoconferință găzduit în *cloud* ce nu necesită o infrastructură locală de servere;
- Serviciu de partajare informații, conținut și fișiere în intranet care să permită site-uri de echipă;
 - Instrumente de securitate, protecție și conformitate care să permită:
 - Protejarea e-mailului de spam, malware și amenințările cunoscute;
 - Controlul asupra cine și când are acces la informațiile de afaceri, folosind grupurile de securitate și permisiuni particularizate;
 - Crearea de politici pentru parole care să le solicite utilizatorilor să își reseteze parolele după un anumit număr de zile;



- Protejarea împotriva amenințărilor sofisticate ascunse în atașările și linkurile din e-mail și protecția de ultimă generație împotriva amenințărilor zero-day, a *ransomware*-ului și a altor tentative de malware complexe;
 - Ștergerea la distanță a datelor instituției de pe dispozitivele pierdute sau furate.
 - Restricționarea copierii sau salvării informațiilor instituției în aplicațiile și locațiile neautorizate;
 - Controlul a cine are acces la informațiile instituției, aplicând restricții, cum ar fi “Nu copiați” și “Nu redirecționați”;
 - Protecția împotriva *malware*-ului pentru a păstra dispozitivele Windows 11 și Windows 10 la adăpost de viruși, *spyware* și alte software-uri rău intenționate
 - Instrumente de administrare care să permită:
 - Configurarea caracteristicilor și setărilor de securitate pe PC-uri Windows 11 sau Windows 10 și dispozitive mobile care rulează iOS sau Android;
 - Controale simplificate pentru a gestiona politicile aplicate PC-urilor Windows 11 și Windows 10;
 - Implementarea automată a aplicațiilor Office pe PC-uri Windows 11 și Windows 10;
- Aplicare de politici de securitate pentru a proteja datele de afaceri pe toate dispozitivele, inclusiv iOS, Android; și PC-uri Windows;
- Microsoft Exchange Online care să ofere cel puțin următoarele funcționalități:
- Fiecare utilizator primește 100 GB de spațiu de stocare în cutia poștală și poate trimite mesaje cu o dimensiune de până la 150 MB;
 - Gestionarea datelor confidențiale ale firmei cu ajutorul politicilor de prevenire a pierderii datelor (DLP) integrate, bazate pe standarde de reglementare, cum ar fi cele referitoare la informațiile de identificare personală și la industria cardurilor de plăți, care ajută la identificarea, monitorizarea și protejarea datelor confidențiale prin analiza profundă a conținutului.

5.6 SERVICII DE MANAGEMENT ȘI ÎNTREȚINERE SOLUȚII AD, M365, EXCHANGE ȘI WEBCON

5.6.1 Servicii de configurare/întreținere a soluției M365/Exchange

Serviciile de instalare și migrare la soluția Microsoft365 includ cel puțin următoarele activități:

- Sincronizarea AD-ului local cu Microsoft 365 (tenant individualizat pentru Primaria TM) prin folosirea conectorilor bidirecționali;
- Configurare politici email;
- Integrarea platformei Microsoft Teams în structura astfel creată, inclusiv integrarea opțiunilor asociate în agenții de Microsoft Outlook instalate pe stațiile de lucru;
- Înregistrarea și validarea domeniului în Office 365;
- Configurarea politicilor de partajare a fișierelor de lucru în OneDrive pentru a fi aplicate în mod automat pe toate dispozitivele utilizatorilor;
- Analiza în profunzime a arhitecturii Active Directory curentă, migrarea și evaluarea pentru sincronizarea cu Office 365;
- **Configurare Microsoft Intune Endpoint Security:**
 - Configurare politici Endpoint Security - Microsoft Defender antivirus;
 - Cloud Protection;
 - Microsoft Defender Antivirus Exclusions;
 - Real time protection;



- Remediation;
- Scan;
- Updates;
- User Experience;
- **Configurare Microsoft Intune Device Management:**
 - Înrolarea automată a tuturor dispozitivelor solicitate;
 - Deployment Microsoft 365 Apps fără a fi necesar ca PC-ul utilizatorilor sa fie conectat la rețeaua PMT;
 - Configurare politici Microsoft Intune în conformitate cu politice existente în Active Directory-ul local;
 - Configurare Windows Autopilot;
 - Importul automat al pc-urilor existente în Active Directory-ul local in Windows Autopilot ;
- **Configurare Conditional Access:**
 - Securizarea accesului către tenantul de Office 365 astfel încât să nu fie posibilă conectarea utilizatorilor decât de pe dispozitive înrolate în domeniul PMT;
 - Conectarea către tenantul de Office 365 să fie realizată utilizând autentificare pe baza factorilor multipli (multi factor authentication);
 - Stabilirea unor politici prin care se interzice accesul în tenantul de Office 365 al utilizatorilor din afara României;
 - Posibilitatea de înregistrare a dispozitivelor pentru factori multipli de autentificare se va face doar din locațiile PMT;
- Configurarea DNS-ului extern și a firewall-ului pentru a permite continuitatea serviciilor fără întreruperi perceptibile la nivel de utilizator, între serviciile găzduite în infrastructura locală și echivalentul acestora din *cloud*-ul Microsoft;
- Asignare automată a subscripțiilor de Microsoft 365, bazata pe grupuri de Securitate din Active Directory local.

5.6.2 Servicii de suport, management și întreținere a infrastructurii AD/AAD, File Server, load balancing

Cererile de suport pot presupune:

- Creare/dezactivare utilizatori
- Creare/Configurare căsuțe de email
- Configurare Grupului de utilizatori AD si AAD
- Configurare conditional access
- Asignare subscripții
- Configurare conform politicilor AD și AAD
- Configurare și Management a scripturilor de deployment al politicii de Domeniu
- Configurare Microsoft Intune
- Configurare politici Microsoft Teams
- Configurare antispam

Un *Application Delivery Controller (ADC)* de 5 Gbps Load Balancer este un dispozitiv de rețea specializat, folosit pentru a gestiona distribuția traficului de rețea între mai multe servere și pentru a optimiza performanța aplicațiilor. Iată câteva dintre funcțiile și beneficiile principale ale unui astfel de echipament:



1. **Distribuirea traficului (Load Balancing):** ADC-ul distribuie solicitările de trafic către diferite servere dintr-un cluster, asigurându-se că nicio mașină nu este suprasolicitată. Aceasta optimizează timpul de răspuns și crește capacitatea generală de procesare.
2. **Scalabilitate:** Prin distribuirea traficului în mod inteligent, ADC-ul permite scalarea aplicațiilor și serviciilor, astfel încât acestea să gestioneze creșteri mari de trafic fără a afecta performanța.
3. **Îmbunătățirea securității:** Multe ADC-uri includ funcții de securitate, cum ar fi protecția împotriva atacurilor DDoS (Distributed Denial of Service), filtrare avansată a traficului și detectarea intruziunilor. Astfel, pot contribui la protecția aplicațiilor și a serverelor de atacuri cibernetice.
4. **Optimizarea performanței aplicațiilor:** ADC-ul poate face cache de conținut, compresie a datelor și poate optimiza protocoalele de rețea pentru a îmbunătăți timpii de răspuns ai aplicațiilor, oferind utilizatorilor o experiență mai bună.
5. **Failover și continuitatea serviciilor:** Dacă un server din cluster întâmpină probleme, ADC-ul redirecționează automat traficul către alte servere funcționale, asigurând continuitatea serviciului și minimizând timpii de nefuncționare.
6. **Monitorizare și raportare:** Aceste dispozitive oferă funcții de monitorizare în timp real și raportare a performanței aplicațiilor, permițând administratorilor de rețea să identifice și să rezolve rapid problemele.

Capacitatea de 5 Gbps indică lățimea de bandă maximă pe care o poate gestiona ADC-ul, făcându-l potrivit pentru organizații cu un volum mare de trafic, care necesită performanță și disponibilitate ridicate.

5.6.3 Servicii de asistență tehnică pentru platforma și aplicațiile din cadrul WEBCON BPM

Pentru procesele de lucru digitalizate din cadrul PMT se vor asigura servicii de asistență tehnică, întreținere și management al infrastructurii nou create cât și remedierea oricăror disfuncționalități apărute astfel:

- Activități de reconfigurare a drepturilor de acces în aplicație prin AD sau AAD;
- Instalarea aplicației în cazul în care se reinstalează sistemul de operare sau din cauza unui defect hardware;
- Instalarea versiunilor noi ale aplicației;
- Restaurarea bazei de date;
- Orice situație care necesită suportul contractantului și vizează funcționarea normală și în bune condiții a soluției integrale, precum și suport în diagnoză și remedierea eventualelor nefuncționalități apărute;
- Analiza și configurarea aplicației conform noilor modificări apărute în soluția SW pentru fluxul de documente;
- Recomandări de bune practici și soluții în vederea integrării cu alte sisteme și suport în realizarea documentației/cerințelor de integrare (dacă este cazul);

5.7 SUBSCRIPTIILE, PROIECTAREA ȘI IMPLEMENTAREA UNUI ROBOT PT PROCESE AUTOMATE

5.7.1 Specificații tehnice ale robotului software pentru proces automat

Soluția propusă trebuie să ofere mijloace facile utilizatorilor non-tehnici (business) de a crea fluxuri de automatizare sau de modificare a unor fluxuri existente. Aceasta trebuie să permită definirea în mod grafic, folosind diagrame de flux, a proceselor de automatizare, cu suport pentru:



Primăria Municipiului Timișoara

DIRECTIA MANAGEMENT INTERN
Serviciul Inovare si Digitalizare

- Secvențe de acțiuni / Stări;
- Tranziții condiționate între stări;
- Suport pentru lucrul cu tipuri complexe de date, de orice tip;

Soluția propusă trebuie să poată veni în completarea funcționalităților existente ale platformelor IT folosite în PMT prin interfațarea cu diverse tipuri de aplicații, în vederea extragerii de informații și interacțiunii cu acestea prin mai multe căi:

- Automatizare aplicații native prin integrarea cu API-ul Microsoft UI Automation (versiunile 2 & 3);

- Automatizare browser prin extensii/plug-in-uri;
- Automatizare aplicații Java;

Soluția propusă trebuie să includă toate componentele necesare dezvoltării și rulării de roboți software:

- Motor de fluxuri (Business Logic Workflow) pentru execuția automatizărilor;
- Aplicație IDE (Integrated Development Environment) pentru dezvoltarea, menținerea și particularizarea automatizărilor software;

Interfața de utilizare pentru componenta de proiectare/design a fluxurilor de lucru trebuie să fie ergonomică, ușor de folosit și citit și să adere la standarde moderne privind interfețe grafice (layout modern, aspect clar și bine structurat, suport pentru drag&drop etc.).

La nivel de funcționalități suportate, aplicația propusă trebuie să ofere suport pentru:

- Interacțiuni cu interfețe grafice de tip utilizator (Windows și web-based);
- Simularea mouse-ului (mutare, hover, click, drag etc.);
- Simularea tastaturii (introducere text, acționare taste individuale etc.);
- Preluarea sau citirea datelor (fie nativ, fie folosind tehnici OCR);
- Suport pentru fluxuri complexe, cu multiple ramificații condiționate;
- Suport pentru tipuri de date compuse (string-uri, numere întregi, numere zecimale, date, precum și alte tipuri complexe);
- Suport pentru integrarea de cod custom direct în fluxurile de lucru, pentru cazurile de complexitate mare, unde sunt necesare clasificări sau prelucrări avansate;
- Mijloace facile de interacțiuni cu elemente de control (butoane, câmpuri text etc.), prin definirea clară și concisă a parametrilor și condițiilor de filtrare asociate;
- Suport pentru automatizare direct în browsere (Google Chrome, MS Internet Explorer, Firefox, Opera sau echivalent) folosind framework-uri de automatizare sau extensii dedicate;
- Posibilitatea modificării facile ale fluxurilor existente de către utilizatori de tip business, fără cunoștințe tehnice avansate;
- Suport pentru adăugarea de etichete în diagrama de automatizare (numirea specifică a stărilor sau tranzițiilor pentru identificarea rapidă și ușoară);
- Automatizări și fluxuri hibride, care implică și componenta umană (feedback, furnizare de informații, verificare etc.);
- Suport pentru rularea independența și autonomă a fluxurilor de automatizare pentru toate județele, în regim paralel;
- Suport pentru citirea datelor din multiple formate: pdf, excel, word, servicii web și fișiere text;
- Motor de OCR integrat, fără dependențe externe sau costuri de subscripții adiționale sau limitări de volum;

Pentru automatizarea proceselor din cadrul instituției, soluția propusă trebuie să suporte atât operare în mod autonom (unattended) cât și în regim asistat (attended). În vederea asigurării unei integrări cât mai bune în cadrul infrastructurii IT existente a instituției, soluția propusă trebuie să dispună de o componentă software de comunicare care să permită crearea ad-hoc de sesiuni de



utilizator Microsoft Windows, în baza unor request-uri web de tip REST API. Crearea sesiunilor în regim neasistat este necesară pentru rularea corectă a automatizărilor ce necesită interacțiunea cu interfața grafică (GUI) a diverselor aplicații existente.

Pe lângă lansarea roboților software în regim ad-hoc, folosind request-uri REST API, platforma trebuie să ofere suport și pentru programarea anticipată a proceselor de automatizare în baza componentei Windows Task Scheduler.

Funcționalitățile care se vor automatiza este cea de preluare a facturilor în PMT, de pe e-Factura – sistem obligatoriu de facturare electronica (efactura-anaf.ro), sau de pe orice alte canale tradiționale ca email la camera 24, sau poștă folosind sistemul de OCR-izare. Facturile vor fi arhivate cu soluțiile de arhivare digitală din PMT, vor fi introduse în software-ul de contabilitate (de ex Expert Bugetar), și vor fi programate spre plată în aplicația Webcon de ordonanțări de plăți.

5.7.2 Cerințe de mentenanță și suport

Soluția furnizată trebuie să includă servicii de mentenanță și suport tehnic din partea operatorului economic participant la procedura de atribuire, pe o perioadă de 48 luni, în regim remote (email, remote sau telefonic), în cadrul orelor normale de lucru ale PMT. De asemenea, acesta trebuie să ofere și intervenție on-site în cazul în care remedierea oricăror probleme funcționale nu poate fi realizată în regim remote.

Operatorului economic participant la procedura de atribuire, creator al soluției, trebuie să ofere actualizări și patch-uri de securitate gratuite pe toata durata contractului de suport și mentenanță. Acestea nu vor include modificări funcționale asupra fluxurilor de automatizare.

6. Modalitate de construire a ofertei

6.1 Aspecte generale referitoare la aplicația WEBCON BPM low code

Ofertarea soluției trebuie să țină cont de următoarele caracteristici:

- Număr utilizatori: minim NULC utilizatori unici;
- Licențierea soluției trebuie să includă mentenanța și suportul, acestea să fie asigurate pe perioada contractului direct de producătorul licențelor/subscripțiilor sau prin reprezentantul din Romania, prin intermediul operatorului economic participant la procedură.
- Oferta trebuie să acopere costurile pentru:
 - Subscripțiile pentru toate serverele instalate
 - Costuri cu alte aplicații, module și sisteme necesare instalării și rulării soluției conform cu cerințele enunțate (integrări, document management, etc)
 - Costurile cu instalarea și configurarea (inclusiv instalare on-premises, dacă este cazul)
 - Costurile cu instruirea personalului
 - Costuri de implementare fluxuri de lucru conform cu specificațiile prezentate
 - Costuri pentru suport/mentenanță

Ofertantul trebuie să propună o soluție care să acopere integral cerințele din caietul de sarcini.

7. Garanție și service level agreement (SLA)

7.1 Obiectul Garanției

Perioada de garanție a soluției este minim 3 ani de la data finalizării implementării soluției de aplicație WEBCON BPM low-code, dacă asupra acestuia nu au fost aduse modificări.



Durata de implementare se va întinde pe o perioadă de maxim 12 luni, de la semnarea ordinului de lucru, perioadă care va include toate operațiunile conexe (verificare și testare, recepție cantitativă și calitativă, instruire), conform Calendarului de activități și a descrierii din secțiunea 9 referitoare la recepție.

Finalizarea implementării implică întocmirea unui proces verbal de acceptanță finală, ce va fi semnat de cele două echipe – prestator și beneficiar - doar după testarea și rezolvarea completă și definitivă a tuturor bug-urilor (defecte sau neconcordanțe de configurare procese de lucru așa cum au fost ele agreeate în urma analizei de proces în documentul de implementare) raportate.

Garanția acoperă toate costurile rezultate din remedierea defectelor în perioada de garanție. Ofertantul va pune la dispoziție toate update-urile, patch-urile care duc la fixarea unor probleme și va asigura accesul la ultima versiune a serviciilor oferite pe toată durata garanției.

7.2 Modalitatea de asigurare a Garanției

Ofertantul va asigura un punct de contact personalului autorizat al Autorității contractante de tip HelpDesk unde se poate semnală orice problemă/defecțiune care necesită corecții/remedieri sau solicită suport tehnic furnizorului în gestionarea unui incident, disponibil, pentru a se asigura că orice situație semnalată este tratată cu promptitudine. Helpdesk-ul va prelua solicitările venite din partea autorității contractante și le va înregistra într-un sistem de ticketing urmărind soluționarea lor conform cu termenii specificați în prezentul caiet de sarcini.

Ofertantul va răspunde în timp util la orice incident semnalat de autoritatea contractantă, conform SLA aplicabil pentru incidente de tip software bug cât și pentru indisponibilitate aplicației, oferind suport tehnic în funcție de nivelul incidentului. Fiecare incident este caracterizat de un nivel de prioritate, care va evidenția impactul acestuia asupra funcționalităților produsului.

Ofertantul va aplica pe toată durata garanției serviciilor, toate update-urile, patch-urile care duc la fixarea unor probleme sau facilități de care utilizatorul are nevoie. Aceasta operație se face de comun acord cu beneficiarul, fără a afecta stabilitatea/funcționalitatea sistemului. Ofertanții trebuie să dețină toate certificările și autorizările necesare desfășurării serviciilor de garanție și asistența tehnică software ale serviciilor comerciale oferite și a soluțiilor implementate.

Ofertantul va furniza asistență telefonică și suport remote pentru a determina natura problemelor sistemului beneficiarului și a le remedia, precum și intervenții la sediul beneficiarului atunci când situația o impune, fără costuri suplimentare.

7.3 Tipuri de incidente

Incidente de tip software bug, categorie în care au fost definite următoarele categorii de asemenea incidente:

- Erori funcționale blocante și/sau critice ale aplicației, ce nu permit buna desfășurare a activităților specifice ale Beneficiarului;
- Erori de transmitere a informației între bazele de date proprii aplicației sau către aplicații terțe cu care acestea se interfațează, ce generează blocaje în funcționarea corectă a soluției software care face obiectul contractului;

7.4 Clasificarea pe nivele de prioritate - Prioritizarea problemelor

Clasificarea problemelor de tip software bug sau indisponibilitate, pe nivele de prioritate, sunt următoarele:

- **Probleme obișnuite** - Termenul este utilizat pentru identificarea și încadrarea unei probleme care nu are un impact deosebit asupra lucrului cu sistemul informatic (operarea se poate executa în bune condiții prin metode alternative (workaround) iar procesele uzuale nu sunt afectate per ansamblu). Activitatea poate continua fără a exista pericolul alterării datelor.



- **Probleme prioritare** - Termenul este utilizat pentru identificarea și încadrarea unei probleme majore care poate duce la blocări temporare ale sistemului informatic pentru anumite procese, pentru care nu exista un mod de lucru alternativ (work-around). Natura problemei și impactul în lucrul cu aplicația impun ca această problemă să fie rezolvată foarte repede.
- **Probleme critice** - Termenul este utilizat pentru identificarea și încadrarea unei probleme grave care are un impact major asupra activității PMT, care duce la întreruperea totală a lucrului cu aplicația și a derulării proceselor de lucru din cadrul PMT.

7.5 SLA aplicabil pentru incidente de tip software bug / indisponibilitate sistem

Ofertantul se obliga să asigure suportul în următoarele condiții:

Disponibilitatea serviciului	
Probleme critice	Suport telefonic: 10 ore /zi x 5 zile pe săptămână în intervalul orar 08.00-18.00;
Probleme prioritate și obișnuite	
Timp de răspuns	
Probleme critice	1 oră de-a lungul orelor de lucru (de luni până vineri în intervalul 8 - 18)
Probleme prioritare	4 ore de-a lungul orelor de lucru (de luni până vineri în intervalul 8 - 18)
Probleme obișnuite	8 ore de-a lungul orelor de lucru (de luni până vineri în intervalul 8 - 18)
Timp rezolvare	
Probleme critice	<i>regim de urgență</i> dar nu mai mult de 6 ore de la momentul semnalării problemei, (de luni până vineri în intervalul 8 - 18) perioada în care Ofertantul va oferi soluția finală sau o soluție temporară în legătură cu problema semnalată
Probleme prioritare	<i>regim de urgență</i> dar nu mai mult de 12 ore de la momentul semnalării problemei, (de luni până vineri în intervalul 8 - 18) perioada în care Ofertantul va oferi soluția finală sau o soluție temporară în legătură cu problema semnalată
Probleme obișnuite	2 zile lucrătoare, de-a lungul orelor de program (de luni până vineri în intervalul 8 - 18) de la momentul semnalării problemei.

7.6 Garantarea calității serviciului

Ofertantul garantează calitate foarte ridicată a furnizării serviciilor prin determinarea valorilor garantate a parametrilor care descriu serviciul. Acești parametrii includ:

- Accesibilitatea serviciului într-o lună măsurată în procente reprezintă perioada din luna respectivă în care serviciul este disponibil beneficiarului;
- Semnalarea incidentelor de către beneficiar se va face utilizând sisteme de gestionare a incidentelor/e-mail/fax, ofertantul obligându-se să prezinte rapoarte de incident în 24 de ore de la rezolvarea acestora. Raportul de incident va conține, dar fără a se limita la acestea: tipul incidentului, ora la care a fost raportat, persoana care a raportat, modul de rezolvare a incidentului;



- Eficiența în ceea ce privește timpul de răspuns reprezintă raportul exprimat în procente dintre numărul de incidente semnalate de către beneficiar la care ofertantul a răspuns în timpul garantat și numărul total de incidente semnalate de către beneficiar;
- Eficiența în ceea ce privește timpul de rezolvare reprezintă raportul exprimat în procente dintre numărul de incidente semnalate de către beneficiar rezolvate de ofertant în timpul garantat și numărul total de incidente semnalate de către beneficiar.

7.7 Valorile parametrilor SLA

Pentru parametrii menționați mai sus se obligă să mențină următoarele nivele de calitate a Serviciului:

Parametru SLA	Valoarea parametrului
Accesibilitatea serviciului într-o lună	98%
Orele lucrătoare ale serviciului de garanție	8:00 - 18:00 în zilele lucrătoare
Eficiența în ceea ce privește timpul de răspuns	99%
Eficiența în ceea ce privește timpul de rezolvare	80%

7.8 Întreruperea serviciului

În cazul în care din motive obiective se constată necesitatea opririi temporare a serviciului, Beneficiarul va fi informat în scris despre întreruperea planificată cu cel puțin 2 (două) zile lucrătoare înainte.

8. Atribuțiile și responsabilitățile părților

8.1 Responsabilitățile ofertantului

Ofertantul este pe deplin responsabil pentru:

- Planificarea resurselor pentru asigurarea respectării tuturor cerințelor prezentului caiet de sarcini, în acest sens ofertantul urmând a prezenta ca anexă în cadrul ofertei un plan de acțiuni care va include graficul cu termenele de realizare a activităților identificate ca fiind necesare ducerii la bun sfârșit a livrării și instalării sistemului solicitat prin prezentul caiet de sarcini;
- Îndeplinirea obligațiilor sale, cu respectarea celor mai bune practici din domeniu, a prevederilor legale și contractuale relevante astfel încât să se asigure îndeplinirea obiectivelor stabilite;
 - Colaborarea cu personalul autorității contractante sau al utilizatorului final, alocat pentru activitățile desfășurate conform contractului (livrare, suport);
 - Respectarea caracteristicilor tehnice minime obligatorii;
 - Propunerea tehnică va conține punctual precizarea cerințelor tehnice obligatorii, a datelor și a caracteristicilor tehnice solicitate;
 - Propunerea tehnică va conține punctual precizarea îndeplinirii cerințelor caietului de sarcini. Ofertanții pot prezenta în cadrul propunerii tehnice orice altă informație tehnică considerată relevantă;
 - Propunerea tehnică se va întocmi într-o manieră organizată, astfel încât procesul de evaluare a ofertelor să permită identificarea facilă a corespondenței informațiilor cuprinse în ofertă cu specificațiile tehnice din caietul de sarcini;
 - Răspunsul negativ la oricare din cerințele minime din caietul de sarcini va duce la respingerea ofertei. Un simplu răspuns de confirmare din partea ofertantului cu privire la respectarea cerințelor din caietul de sarcini, fără precizarea exactă a modalității de îndeplinire, nu este acceptat.



Nu se acceptă o simplă confirmare a îndeplinirii cerinței sau copierea cerinței sub formă de răspuns, ci se va detalia și explica modul în care se îndeplinește cerința. Ofertele care au acest mod de abordare vor atrage respingerea ofertei ca neconformă. Se vor prezenta dovezi concrete în sprijinul afirmațiilor din ofertă;

- Propunerea tehnică va include și un comentariu (matrice de conformitate), articol cu articol privind toate specificațiile și cerințele conținute în caietul de sarcini, prin intermediul cărora ofertantul va demonstra corespondența propunerii tehnice cu prevederile caietului de sarcini. Matricea va conține o coloană care va include linie cu linie cerințele din caietul de sarcini, o coloană cu modul de îndeplinire al fiecărei dintre acestea și o a treia coloană unde se va preciza locul în cadrul ofertei sau documentației atașate ofertei tehnice unde este detaliată respectarea cerinței.

8.2 Responsabilitățile Autorității Contractante

Autoritatea contractantă este responsabilă pentru:

- Punerea la dispoziția ofertantului a tuturor informațiilor de care dispune, pentru obținerea rezultatelor așteptate;
- Asigurarea tuturor resurselor care sunt în sarcina să pentru buna derulare a contractului inclusiv infrastructura hardware necesara rulării aplicațiilor (server, desktop, laptop, etc...);

9. Recepția

Recepția se va realiza după finalizarea procesului de instalare de către personalul ofertantului, furnizarea serviciilor complete de instruire a personalului și elaborarea ghidului de utilizare a aplicațiilor/fluxurilor dezvoltate, prin încheierea unui proces verbal de recepție cantitativă și calitativă semnat de prestator și autoritatea contractantă.

Documentele care certifica instalarea și punerea în funcțiune se vor transmite autorității contractante prin adresă de înaintare de către ofertant. Aceste documente vor sta la baza procesului verbal de acceptanță semnat între ofertant și achizitor.

Un calendar al activităților și termeni maximali de execuție sau implementare este prezentat în continuare:

- Livrare produse/subscripții – maxim 10 zile de la data ordinului de lucru;
- Recepție cantitativă – maxim 2 zile lucrătoare de la livrarea produselor;
- Instalare / configurare subscripții pe server și toate dispozitivele indicate de către autoritatea contractantă precum și instruirea personalului PMT pentru utilizarea/administrarea aplicațiilor – maxim 30 de zile de la data livrării produselor.

- Recepție calitativa a subscripțiilor (mai puțin procesele de lucru ale PMT ce urmează a fi digitizate) – maxim 5 zile de la finalizarea instalărilor subscripțiilor;

- Semnare proces verbal de acceptanță de către ofertant și beneficiar pentru subscripții și aplicații – maxim 2 zile de la finalizarea activității receptive calitativă a acestora;

- Digitalizarea procedurilor de lucru din cadrul PMT prevăzuta la capitolul 5.2 IMPLEMENTARE/DIGITALIZARE PROCESE DE LUCRU PMT are etapele enumerate mai jos.

Durata de implementare se va întinde pe o perioada de maxim 12 luni, de la semnarea ordinului de lucru, perioadă care va include toate operațiunile conexe (verificare și testare, recepție cantitativă și calitativă, instruire), conform Calendarului de activități, ea fiind etapizată în:

- Adresă pentru începerea digitalizării fiecărei proceduri
- Etapa de analiză a procesului respectiv cu predarea către ofertant a documentului final care va descrie în format BPMN procedura de digitalizat
- Dezvoltarea de către ofertant, validarea cu beneficiarul și testarea procedurii



- Implementarea procedurii în cadrul instituției beneficiarului
- Acceptanța finală a procedurii

10. Modalități și condiții de plată

Plățile vor fi eșalonate în conformitate cu procesele verbale de acceptanță finală.

Plata produselor și serviciilor furnizate, se va efectua prin ordin de plată, în contul ofertantului, în termen de maxim 30 de zile de la data acceptării facturii în baza procesului verbal de recepție semnat de ambele părți.

Ofertantul va putea emite factura pentru aplicațiile/serviciile pentru care s-a semnat procesul verbal de acceptanță finală.

Factura va avea menționat numărul contractului, datele de emiteră și de scadență ale facturii respective. Factura va fi trimisă folosind SPV. Procesul verbal de acceptanță finală va însoți factura și reprezintă elementul necesar realizării plății.

În cazul în care, din vina să exclusivă, ofertantul nu reușește să-și îndeplinească obligațiile asumate atât din punct de vedere cantitativ și calitativ prin contract, atunci beneficiarul are dreptul de a percepe ca penalități, o sumă echivalentă cu 0,15% din prețul serviciului nerealizat, pentru fiecare zi de întârziere, începând cu prima zi lucrătoare după data scadenței, până la îndeplinirea efectivă a obligațiilor, de drept, pe bază de factură, fără alte formalități prealabile.

În cazul în care beneficiarul nu își onorează plata facturii în termenul convenit, atunci acestuia i se poate percepe, ca penalități, o sumă echivalentă cu 0,15% pe zi de întârziere din plata neefectuată, începând cu prima zi lucrătoare după data scadenței, până la îndeplinirea efectivă a obligațiilor, de drept, pe bază de factură, fără alte formalități prealabile.

11. Evaluarea ofertelor

11.1 Evaluarea propunerilor tehnice

Propunerea tehnică va fi structurată conform celor menționate mai jos și în **Anexa 1** la prezentul caiet de sarcini.

1. Arhitectura de sistem a soluției propuse împreună cu o descriere generală a capacităților acesteia;

2. Sumarizarea soluției propuse (conform informațiilor solicitate în Caietul de sarcini la punctul 6.1 ASPECTE GENERALE REFERITOARE LA FURNIZAREA SOFTWARE-ULUI);

3. Planul de realizare al contractului ;

4. Planul de instruire al utilizatorilor Beneficiarului;

5. Planul de testare al funcționalităților aplicației;

Lipsa unuia dintre elementele enumerate mai sus și în Anexa 1 va determina ca oferta să fie declarată neconformă.

Autoritatea Contractantă solicită tuturor ofertanților susținerea unei probe practice online, eliminatorii, astfel:

- Ofertanții vor fi invitați pentru a susține proba practică, data și locul desfășurării urmând să fie comunicate prin transmiterea unei adrese din partea autorității contractante;

- Tema pentru proba practică este constituită prin demonstrarea procedurii de lucru conform schemei logice BPMN de la punctul 4. OBIECTIVUL SPECIFIC LA CARE CONTRIBUIE FURNIZAREA PRODUSELOR;

- Această probă va presupune crearea și rularea de către ofertanți a unui prototip de flux de lucru prin care să se demonstreze toate capacitățile platformei și concordanta cu cerințele minimale



cerute în prezentul caiet de sarcini. Acestea vor presupune capabilitatea demonstrării suportului pentru semnături digitale;

- Timpul total de prezentare și sesiunea de întrebări-răspunsuri per ofertant va fi de maxim 2 ore. Proba practică se va desfășura în conferință online (nu se admite proba practică de tip înregistrare video). Informațiile privind modul de desfășurare al probei practice va fi comunicat ofertanților odată cu transmiterea notificării în SEAP;

- Mediul de demonstrație trebuie să fie identic ca software și versiune cu aplicațiile și subscripțiile oferite în cadrul soluției tehnice iar ofertanții vor trebui să demonstreze funcționalitățile atât la nivel de client (desktop, laptop, mobil) cât și la nivel de server de aplicație;

- Infrastructura hardware și subscripțiile necesare susținerii acestei probe practice se asigură de către ofertant.

Sesiunea demonstrativa va fi înregistrată video pentru a servi ca dovadă în cazul unei eventuale contestații. După termenul de contestație materialul video poate fi distrus la cererea ofertanților.

Nedemonstrarea sau demonstrarea doar parțială a cel puțin uneia din cerințele minime solicitate în cadrul sesiunii demonstrative înseamnă neîndeplinirea cerinței minime obligatorii și atrage respingerea ofertei ca neconformă.

11.2 Evaluarea propunerilor financiare

Propunerea financiara va fi structurată astfel:

1. Formularul de oferta, care reprezintă elementul principal al propunerii financiare, în care se va evidenția prețul total oferit, în lei fără TVA pentru îndeplinirea în totalitate a contractului, formular **cuprins în Anexa 2** din prezentul Caiet de Sarcini;
2. Centralizatorul de preturi, prezentat **conform Anexei 2** la prezentul Caiet de sarcini.

Ofertele declarate admise și conforme la proba practică vor fi supuse apoi evaluării ofertei financiare.

Pentru evaluare se folosește conceptul de „total cost of ownership” (TCO) care însumează toate costurile pe livrarea produselor/subscripțiilor și serviciilor din contract.



Formular propunere tehnică

Propunerea tehnică va fi structurată astfel:

1. Arhitectura de sistem a soluției propuse împreună cu o descriere generală a capacităților acesteia;
2. Sumarizarea soluției propuse;
3. Planul de realizare al contractului
4. Planul de instruire al utilizatorilor Beneficiarului;
5. Planul de testare al funcționalităților aplicației;

2. Sumarizarea soluției propuse:

Ofertarea soluției trebuie să țină cont de următoarele caracteristici:

- Număr utilizatori: minim NULC utilizatori unici;
- Licențierea soluției trebuie să includă mentenanța și suportul, acestea să fie asigurate pe perioada contractului direct de producătorul licențelor/subscripțiilor sau prin reprezentantul din România, prin intermediul operatorului economic participant la procedură.
- Oferta trebuie să acopere costurile pentru:
 - Subscripțiile pentru toate serverele instalate
 - Costuri cu alte aplicații, module și sisteme necesare instalării și rulării soluției conform cu cerințele enunțate (integrări, document management, etc)
 - Costurile cu instalarea și configurarea (inclusiv instalare on-premises, dacă este cazul)
 - Costurile cu instruirea personalului
 - Costuri de implementare fluxuri de lucru conform cu specificațiile prezentate
 - Costuri pentru suport/mentenanță

Ofertantul trebuie să propună o soluție care să acopere integral cerințele din caietul de sarcini.

3. Planul de realizare al contractului

Cerințe de dezvoltare și implementare

Având în vedere aspectele menționate anterior, s-a decis extinderea eforturilor de implementare a unei soluții software **low-code** bazate pe tehnologia **WEBCON BPS**. Conceptul **low-code** (tradus ca „cod redus”) reprezintă o abordare vizuală asemănătoare unei scheme logice în dezvoltarea software. Această tehnologie permite abstractizarea și automatizarea fiecărui pas al ciclului de viață al aplicațiilor, simplificând astfel livrarea de soluții diverse.

Prin eliminarea barierelor tradiționale din organizație și promovarea colaborării continue, adoptarea tehnologiei low-code permite dezvoltarea rapidă a soluțiilor care să răspundă prompt nevoilor instituției, cu capacitatea de a se adapta agil la schimbările normative și legislative.

Astfel, prin acest contract, ne propunem digitalizarea următoarelor proceduri și fluxuri de lucru, fără a ne limita însă la acestea, având în vedere dinamismul și evoluția continuă a domeniului digitalizării:



Primăria Municipiului Timișoara

DIRECTIA MANAGEMENT INTERN
Serviciul Inovare si Digitalizare

Nr.	Descriere sumară
1	Digitalizarea activității Comisiei de circulație a Municipiului Timișoara
2	Digitalizarea activității Comisiei sociale de analiză a dosarelor depuse de petenți în vederea repartizării unei locuințe realizate de către A.N.L. în cadrul programului de Construcții locuințe pentru tineri destinate închirierii, exclusiv pentru tinerii specialiști în sănătate
3	Digitalizarea activității Comisiei sociale de analiză a dosarelor depuse de petenți în vederea repartizării unei locuințe realizate de către A.N.L. în cadrul programului de Construcții locuințe pentru tineri destinate închirierii
4	Digitalizarea activității Comisiei pentru punerea în aplicare a prevederilor Legii nr. 15/2003
5	Digitalizarea activității Comisiei pentru vânzarea spațiilor medicale ce cad sub incidența OUG nr. 68/2008
6	Digitalizarea activității Comisiei pentru stabilirea suprafeței de teren pe care se va constitui dreptul de suprafață cu titlu oneros
7	Digitalizarea activității Comisiei de licitație pentru închirierea SAD prin licitație publică deschisă cu strigare, precum și a Comisiei de soluționare a contestațiilor
8	Digitalizarea activității Comisiei de inventariere bunuri aflate în evidența Primăriei Municipiului Timișoara
9	Digitalizarea activității Comisiei pentru vânzarea spațiilor comerciale sau de prestări servicii ce cad sub incidența Legii 550/14.10.2002
10	Digitalizarea activității Comisiei de Acord Unic
11	Digitalizarea activității Comisiei tehnico-economice (CTE) de verificare și avizare a documentațiilor tehnico-economice pentru lucrările de investiții și reparații capitale (altele decât cele curente)
12	Digitalizarea activității Comisiei de evaluare și valorificare a vehiculelor abandonate și fără stăpân
13	Digitalizarea activității Comisiei de evaluare a cererilor de finanțare depuse în cadrul Programului de sprijin financiar pentru creșterea calității arhitectural-ambientale a clădirilor din zonele prioritare de intervenție din Municipiul Timișoara
14	Digitalizarea activității Comisiei de atribuire sau schimbare de denumiri la străzi, parcuri, piețe
15	Digitalizarea activității Comisiei paritare pentru aparatul de specialitate al Primarului Municipiului Timișoara
16	Digitalizarea activității Comisiei de selecționare a documentelor create și deținute la nivelul Direcției de Evidență a Persoanei
17	Digitalizarea activității Comisiei pentru evidența lunară a cărților de identitate, respectiv a cărților de identitate provizorii intrate în gestiune
18	Digitalizarea activității Comisiei de monitorizare a SCIM implementat la nivelul aparatului de specialitate al Primarului Municipiului Timișoara
19	Digitalizarea activității Comisiei de evaluare și inventariere a bunurilor primite cu titlu gratuit cu prilejul unor acțiuni de protocol în exercitarea mandatului sau a funcției publice
20	Digitalizarea activității echipei de gestionare a riscurilor la nivelul Primăriei Municipiului Timișoara
21	Digitalizarea activității Comisiei de selecționare a documentelor Primăriei Municipiului Timișoara
22	Digitalizarea activității Comisiei de negociere cu terții



Primăria Municipiului Timișoara

DIRECTIA MANAGEMENT INTERN
Serviciul Inovare si Digitalizare

23	Digitalizarea activității Comisiei Tehnice de Amenajare a Teritoriului și de Urbanism
24	Digitalizarea activității Comisiei de avizare a cererilor de organizare a adunărilor publice pe raza Municipiului Timișoara
25	Digitalizarea activității Comisiei Locale de Ordine Publică
26	Digitalizarea activității Comisiei de repartizare a locuințelor
27	Digitalizarea activității Comisiei de analiză SAD
28	Digitalizarea activității Comisiei de analiză privind modalitatea de reglementare a bunurilor imobile proprietatea publică a Municipiului Timișoara care sunt de natura domeniului public al Județului Timiș, respectiv a bunurilor imobile proprietatea publică a Consiliului Județean Timiș care sunt de natura domeniului public al Municipiului Timișoara
29	Digitalizarea activității Comisiei de selecție pentru evaluarea/selecția membrilor consiliilor de administrație ale întreprinderilor publice la care CLMT are calitatea de autoritate publică tutelară
30	Acces la bazinul de înot din cadrul Complexului Sportiv Bega
31	Acord de mansardare sau extindere
32	Acord pentru branșament (apă-canal, gaz, electricitate)
33	Acord pentru desfășurarea activității de închiriere și subînchiriere a bunurilor imobiliare proprii sau închiriate
34	Acordarea de despăgubiri bănești
35	Acordarea titlului de Cetățean de onoare al municipiului Timișoara
36	Adeverința de respectare a prevederilor regulamentului de urbanism
37	Adeverința pentru situri arheologice
38	Adeverința privind apartamentarea, subapartamentarea sau reapartamentarea construcțiilor
39	Adeverința reglementării descrierii construcțiilor executate cu autorizație de construire
40	Adeverință de litigiu
41	Adeverință de teren, animale, etc.
42	Adeverință pentru notariat
43	Adeverință vechime imobil
44	Analizarea punctajului în comisia de aplicare a HCL nr. 288/2004
45	Aprobarea lucrărilor de construcții care nu necesită autorizație de construire
46	Asistarea persoanelor vârstnice la încheierea contractelor de întreținere
47	Atribuirea terenului aferent imobilului cu destinația de locuință
48	Atribuirii locuințe din fondul locativ de stat sau sociale
49	Atribuirii locuințe pentru familiile evacuate sau care urmează a fi evacuate din locuințele retrocedate în natură foștilor proprietari
50	Autorizarea dispeceratului de taxiuri
51	Autorizația de taxi ca urmare a cesionării
52	Autorizația de transport în regim de taxi
53	Autorizația de transport pentru efectuarea serviciului de transport public local de mărfuri cu tractoare cu remorci sau semiremorci
54	Autorizația de transport pentru efectuarea serviciului de transport public local de mărfuri în regim contractual cu vehicule sau ansambluri de vehicule
55	Autorizația de transport pentru efectuarea serviciului de transport public local de persoane efectuat cu tramvaie și/sau troleibuze
56	Autorizația taxi



Primăria Municipiului Timișoara

DIRECTIA MANAGEMENT INTERN
Serviciul Inovare si Digitalizare

57	Avizarea stațiilor pentru serviciul de transport persoane prin curse regulate speciale
58	Avizul comisiei de circulație pentru accesul vehiculelor pe străzile pietonale
59	Avizul pentru rețele existente ale societăților
60	Branșare la rețeaua de gaze naturale
61	Cardul-legitimația pentru locurile gratuite de parcare pentru persoanele cu handicap
62	Cazierul de conduită profesională
63	Cerere de afișare a ofertei de vânzare
64	Cererea de compensare
65	Cererea de restituire
66	Cereri pentru înregistrarea ofertei de cumpărare de către persoane fizice
67	Cereri pentru înregistrarea ofertei de cumpărare de către persoane juridice
68	Certificatul de atestare a desființării construcțiilor cu autorizație de desființare
69	Certificatul de atestare a desființării construcțiilor fără autorizație de desființare
70	Certificatul de atestare al existenței construcțiilor
71	Comunicarea acceptării ofertei de vânzare a terenurilor agricole de către persoane fizice
72	Comunicarea acceptării ofertei de vânzare a terenurilor agricole de către persoane juridice
73	Contract închiriere teren pentru garaj
74	Copia conformă autorizației de transport pentru efectuarea serviciului de transport public local de mărfuri cu tractoare cu remorci sau semiremorci
75	Copia conformă autorizației de transport pentru efectuarea serviciului de transport public local de mărfuri în regim contractual cu vehicule sau ansambluri de vehicule
76	Corecții sau defrișare de arbori
77	Cumpărarea terenului aferent imobilului cu destinația de locuință
78	Declararea apartamentării/subapartamentării clădirilor
79	Declararea clădirilor construite
80	Declararea clădirilor dobândite
81	Declararea clădirilor rezidențiale nou edificate
82	Declararea demolărilor efectuate
83	Declararea schimbării destinației clădirii
84	Declararea și înscrierea în Registrul Agricol
85	Declararea terenurilor
86	Decontarea cheltuielilor de proiectare și/sau execuție efectuate de către asociațiile de proprietari
87	Depunerea declarației decont privind sumele încasate reprezentând taxa specială pentru promovarea turistică
88	Dezmembrarea clădirilor
89	Dezmembrarea terenurilor
90	Distribuirea autorizației de transport și taxi
91	Diverse cereri cu privire la Legea Fondului Funciar
92	Dreptul la accesul infrastructurii subterane de telecomunicații
93	Eliberarea adevărinței de atestarea a funcționării coșului de fum
94	Eliberarea adevărințelor de teren intravilan sau teritoriu administrativ
95	Eliberarea atestatului de producător
96	Eliberarea carnetului de comercializare a produselor din sectorul agricol
97	Eliberarea permiselor de lucru pentru locuri de veci
98	Emiterea dispoziției privind numirea unui curator special pentru reprezentare/asistare în fața notarului public la încheierea unui act juridic



Primăria Municipiului Timișoara

DIRECTIA MANAGEMENT INTERN
Serviciul Inovare si Digitalizare

99	Exercitarea dreptului de preemțiune
100	Expertize tehnice și audituri
101	Exprimare acord mansardare sau extindere (in calitate de coproprietari)
102	Facilități fiscale pentru clădirile istorice reabilitate
103	Finalizarea lucrărilor
104	Formularul E401
105	Informații privind gestionarea anumitor tipuri de deșeuri
106	Încheierea Convențiilor de prestări servicii coșerit
107	Închiderea sau restricționarea traficului rutier
108	Înființare asociație de proprietari
109	Înlocuirea autovehiculului taxi
110	Înregistrarea contractelor de arendare
111	Înregistrarea mopederelor
112	Înregistrarea vehiculelor pentru care nu există obligativitatea înmatriculării
113	Înscrierea în baza de date a cazierului profesional
114	Licențierea traseului pentru serviciul de transport persoane prin curse regulate speciale
115	Locuri gratuite de parcare pentru persoanele cu handicap
116	Luarea în evidență a persoanelor majore ocrotite legal
117	Luarea în evidență a tutelelor înstituite asupra minorilor
118	Management de caz persoane adulte cu dizabilități
119	Solicitare Material dendro-floricol
120	Modificarea autorizației de transport ca urmare a schimbării persoanei desemnate
121	Modificarea autorizației de transport și a autorizației taxi
122	Modificarea autorizației de transport și a autorizației taxi ca urmare a schimbării denumirii I.F.
123	Obținere Certificat Atestare
124	Obținerea adeverinței de existență loc de veci
125	Obținerea gratuității unui loc de veci
126	Obținerea unui loc de veci pe caz de boală gravă
127	Obținerea unui loc de veci pe caz de vârstă înaintată
128	Obținerea unui sediu de către asociații, fundații, organizații sau partide politice
129	Ofertă donație teren
130	Organizare evenimente
131	Panoul de identificare a investiției
132	Planul de situație și planul de încadrare în zonă
133	Planul Urbanistic de Detaliu (PUD)
134	Planul Urbanistic Zonal (PUZ)
135	Prelungire Autorizație de Construire/desființare
136	Prelungire valabilitate autorizație taxi
137	Prelungirea contractelor de închiriere
138	Prelungirea indemnizației pentru creșterea copilului în cazul suprapunerii a 2 nașteri
139	Procedura cadru privind majorarea impozitului
140	Proces-verbal vecinătăți
141	Programarea unei înhumări
142	Programul de reabilitare termică a locuințelor
143	Programul de sprijin financiar pentru clădiri istorice
144	Programul local multianual privind creșterea eficienței energetice a clădirilor



Primăria Municipiului Timișoara

DIRECTIA MANAGEMENT INTERN
Serviciul Inovare si Digitalizare

145	Punerea în posesie a imobilelor retrocedate
146	Punerea în posesie a imobilelor retrocedate în baza sentințelor judecătorești
147	Radierea mopadelor sau vehiculelor pentru care nu există obligativitatea înmatriculării
148	Raportul final al planului de eliminare a deșeurilor avizat
149	Restituiri de alte taxe
150	Restituiri/compensări impozite și taxe pe clădiri, terenuri, mijloace de transport
151	Revendicarea imobilelor
152	Revendicarea imobilelor preluate în mod abuziv
153	Rezilierea Convențiilor de prestări servicii coșerit
154	Schimbare de nume aprobată în străinătate
155	Schimbare de nume pe cale administrativă
156	Solicitare teren agricol
157	Solicitare teren agricol pentru veteranii de război
158	Solicitare vizare plan de încadrare în tarla sau plan parcellar și tabel parcellar de către Comisia de Fond Funciar/Primar
159	Solicitarea unui plan de aplicare a Legii Fondului Funciar
160	Sprijin acordat tinerilor pentru construirea unei locuințe
161	Viza anuală, în cazul în care agentul economic declară că au survenit modificări în privința documentelor ce au stat la baza emiterii acordului pentru desfășurarea exercițiilor comerciale

Soluția ofertată în această procedură de achiziții va fi furnizată cu **toate subscripțiile necesare**, vor fi furnizate servicii de instalare, configurare și suport cât și **subscripțiile de tip Microsoft Exchange Online si Microsoft 365, Citrix, Netwrix, Webcon, precum și formarea angajaților**, toate necesare funcționării sistemului.

Pentru claritate sunt listate subscripțiile si serviciile minime de ofertat in aceasta achiziție:

Nr.	Categorie	Acronim	Descriere subscripție produs sau serviciu	Valabilitate	U.M.	Cantitate
1	MS/Office	NO365	Subscripție Microsoft 365 Business Premium	1 an	Buc.	300
2	MS/Office	NO365X	Subscripție Microsoft 365 Business Standard	1 an	Buc.	200
3	MS/Office	NO365X	Subscripție Enterprise Mobility + E3 Security	1 an	Buc.	200
4	MS/Office	NO	Subscripție Microsoft Exchange Online P2	1 an	Buc.	50
5	Netwrix	NOAD	Gestiune, monitorizare si audit schimbari AD	1an	Buc.	650
6	Netwrix	NOCX	Monitorizare și audit schimbări File Server	1 an	Buc.	650
7	Citrix	NOCXLB	Subscripție Aplicacion Delivery Controller 5Gbps Load Balancer	1 an	Buc.	2



Nr.	Categorie	Acronim	Descriere subscripție produs sau serviciu	Valabilitate	U.M.	Cantitate
8	MS/Office		Abonament servicii administrare pentru Microsoft 365/an	1 an	Buc.	550
9	Citrix		Abonament servicii administrare Citrix ADC/an	1 an	Buc.	1
10	Webcon	WEBSUP	Abonament Administrare Webcon 16 ore/ Luna	1 an	Buc.	1
11	Webcon	WEBSAW	Software Assurance Webcon (calculat pe baza volumelor de licență achiziționate) anual	1 an	Buc.	1
12	Webcon	NPLC	Dezvoltare Procese digitale în 1500 ore (estimat 50 procese)	1 an	Ore	1500

Vor fi implementate noi proceduri digitale – Obiectivul specific la care contribuie furnizarea produselor, în limita a maximum 1.500 de ore prevăzute în prezentul contract. Se estimează că, prin utilizarea acestor ore, vor fi dezvoltate aproximativ 50 de procese sau fluxuri de lucru, care vor contribui atât la extinderea sistemului existent, cât și la optimizarea celor deja implementate.

Prin prezenta achiziție autoritatea contractantă dorește, în fapt, achiziția următoarelor produse și servicii:

1. Webcon Software Assurance
2. Implementare/Digitalizare Procese de lucru Pmt în Webcon
3. Servicii De Suport Post Implementare Aferente Aplicațiilor Webcon
4. Subscripțiile De Tip Microsoft 365 Și Microsoft Exchange Online
5. Servicii De Management Și Întreținere Soluții Ad, M365, Exchange, Și Webcon, Load Balancing, Monitorizare File Server
6. Instruirea Personalului Pentru Utilizarea Aplicațiilor Webcon

Software Assurance Webcon

Software Assurance pentru platforma WEBCON reprezintă serviciul prin care instituția beneficiază de actualizări periodice ale versiunilor, de corecții de securitate și de îmbunătățiri ale funcționalităților existente. WEBCON BPS este o platformă *low-code* utilizată pentru digitalizarea și automatizarea fluxurilor interne de lucru, permițând dezvoltarea rapidă a formularelor, aplicațiilor și proceselor fără necesitatea de a scrie cod complex. Prin tehnologia *InstantChange*, aplicațiile pot fi modificate și actualizate fără întreruperi, chiar și atunci când sunt deja utilizate în producție, ceea ce oferă o flexibilitate ridicată în adaptarea la schimbări legislative sau procedurale.

Software Assurance asigură accesul continuu la noi versiuni ale platformei și la corecții esențiale de securitate, contribuind la menținerea unui nivel ridicat de stabilitate și protecție a sistemelor digitale. Pentru Primăria Municipiului Timișoara, acest lucru înseamnă predictibilitate bugetară, deoarece costurile de actualizare și mentenanță devin clare și planificabile, precum și reducerea riscurilor asociate utilizării unor versiuni depășite sau neactualizate. În plus, instituția



beneficiază de suport tehnic și de posibilitatea de a utiliza serviciile profesionale ale furnizorului pentru optimizarea sau extinderea aplicațiilor existente.

Utilizarea WEBCON BPS în activitatea primăriei contribuie la eficientizarea proceselor interne, la reducerea timpilor de aprobare și la creșterea transparenței prin păstrarea unui istoric clar al tuturor acțiunilor efectuate în cadrul fluxurilor. Platforma permite scalarea rapidă a soluțiilor digitale către multiple departamente, fără necesitatea de a investi repetitiv în noi sisteme sau dezvoltări de la zero. În ansamblu, Software Assurance pentru WEBCON reprezintă o investiție care susține modernizarea administrației, asigură continuitatea și securitatea aplicațiilor digitale și oferă premise solide pentru extinderea pe termen lung a proceselor de digitalizare în cadrul Primăriei Timișoara.

Implementare/Digitalizare Procese de lucru Pmt în Webcon

În cadrul soluției vor fi implementate fluxurile de lucru și funcționalitățile enumerate mai jos. Se vor alege de către PMT proceduri din tabelul de mai jos care se vor încadra tipurilor de funcționalități menționate în secțiunea 4. Obiectivul specific la care contribuie furnizarea altele decât cele deja implementate și care sunt listate în secțiunea 3.1 Situația Actuală, din Caietul de Sarcini.

Detalierea tuturor proceselor se face în urma unei proceduri de analiză a proceselor de lucru premergătoare implementării, după un document comun de implementare agreeat de cele două părți.

Cod cerere / procedură	Titlu cerere sau procedura de implementat	Cerere sau procedura	Procedurile care descriu procesul din spate
UR95	Regularizare taxa	Cerere	PO-124
UR10	Solicitare eliberare/emitere Certificat de existență construcții	Cerere	PO-94
UR50/51	Declarație începere / încheiere a lucrărilor	Cerere	PO-149
UR63	Solicitare Aviz Comisia de Urbanism	Cerere	PO-47
UR04	Solicitare eliberare/emitere Certificat de existență schimbare destinație spațiu	Cerere	PO-94
UR59	Solicitare pentru eliberarea duplicatului AC/CU	Cerere	PO-149
UR41	Înaintare dispoziții de șantier	Cerere	PO-50
UR09	Solicitare eliberare/emitere Adeverință de teren intravilan	Cerere	PO-96
UR45	Adeverință teren intravilan	Cerere	PO-96
UR65	Cerere de restituire	Cerere	PO-50
UR05	Solicitare eliberare Proces verbal vecinătăți conform H.G. 834/1991	Cerere	PO-93
N/A	Cerere pentru aprobarea lucrărilor de construcții pentru imobile fără AC conform legi 50/91	Cerere	PO-94
N/A	Cerere scutire impozit pentru anul in care s-a executat lucrarea	Cerere	PO154
PO-176	Procedura de emitere facturi	Procedura	PO-176/API extern



N/A	Procedura plăți prin ghiseul.ro	Procedura	Procedura noua, API extern
PO-21	Procedura de creare inventar, modificare și introducerea date inventar și dotări	Procedura	PO-21, PO-81, PO-178
N/A	Procedura de autorizare a accesului autovehiculelor în zonele cu restricție de tonaj	Procedura	Procedura noua, API extern
PO-03	Procedura de monitorizare implementare proiecte	Procedura	PO-03, PO-111
PO-72	Procedura de acordare carduri - legitimație de parcare gratuită pentru persoane cu handicap	Procedura	PO-72

În tabelul de mai sus avem cereri disponibile momentan online (<https://www.primariatm.ro/online/>) sau proceduri care descriu procesele din spatele cererilor sau procedurilor interne. În funcție de nevoile instituționale identificate pe durata executării contractului, procedurile digitalizate pot fi completate față de cele existente în tabelul din caietul de sarcini, făcând obiectul comenzilor date de PMT.

PMT va revizui fiecare cerere sau procedură care trebuie digitalizată și o va preda cu ordin de începere documentată în format BPMN. Dintre acestea se vor digitaliza cererile/procedurile listate în tabelul de mai sus sau la dezvoltări suplimentare ale aplicațiilor existente precum și la dezvoltarea de aplicații, fluxuri de lucru sau procese de lucru care pe parcursul derulării contractului se consideră că sunt necesare, în limita a 1500 de ore, în ordinea pe care PMT o considera prioritară. Procedurile, așa cum sunt acum modelate în PMT, dar care vor avea nevoie de revizuire și optimizări vor fi atașate în SEAP într-o arhivă cu numele: **lista_de_proceduri_si_cereri.rar**.

Zonele de interes în această iterație sunt:

- Gestionarea inventarului de mijloace fixe
- Gestionarea inventarului de obiecte de inventar
- Gestionarea procedurilor de angajare
- Gestionarea ordinelor de deplasare/delegații
- Gestionarea timpului de lucru
- Upgrade-uri la aplicațiile deja dezvoltate
- Gestionarea activității comisiilor de specialitate ale instituției
- Digitalizarea unor activități din cadrul Direcției de Evidență a Persoanelor

Servicii de suport post implementare aferente aplicațiilor Webcon

Pe durata contractului, suplimentar față de serviciul de garanție, pentru aplicația de tip WEBCON BPM *Low Code* și procesele de lucru digitalizate din cadrul PMT se vor asigura servicii de asistență tehnică, întreținere și management a infrastructurii nou create cât și remedierea oricăror disfuncționalități apărute astfel:

- Instalarea versiunilor noi ale aplicației;
- Restaurarea bazei de date;
- Orice situație care necesită suportul contractantului și vizează funcționarea normală și în bune condiții a soluției integrale;
- Analiza și configurarea aplicației conform noilor modificări apărute în soluția SW pentru fluxul de documente;
- Activități de reconfigurare a drepturilor de acces prin AD sau AAD;



○ Cererile se vor documenta într-un sistem de ticketing și vor fi urmărite de către personalul ofertantului până la finalizare;

Serviciile se vor derula conform SLA (service level agreement) de la punctual 7 din Caietul de Sarcini. Ofertantul va lua în calcul pentru cotarea acestor servicii un volum de munca de 16h/lună. Orele nefolosite într-o lună se reportează pe luna următoare. Orele consumate în plus față de volumul estimat se deduc din luna următoare. Serviciile neconsumate nu se reportează peste 60 de zile.

Subscripțiile de tip Microsoft 365 și Microsoft Exchange Online

Pentru funcționarea corectă a soluției descrisă la punctul anterior va fi nevoie de furnizarea subscripțiilor suplimentare pentru suita de aplicații și servicii de tip Microsoft 365 pentru NO365 utilizatori și subscripții de tip Exchange Online pentru NME utilizatori. Aceste aplicații și servicii suplimentare sunt necesare pentru a oferi infrastructura de comunicare și editoarele de documente necesare implementării soluției. PMT planifică să continue cu infrastructura și implicit subscripțiilor, construite prin acest act adițional.

Suita de aplicații Office și servicii *cloud* de tip Microsoft 365 trebuie să conțină cel puțin următoarele:

- Suita de aplicații pentru birou cu instalare locală de tip Microsoft Office Standard sau echivalent cu versiuni web și mobile ale aplicațiilor;
 - Serviciu de posta electronică găzduit în *cloud* ce nu necesită o infrastructură locală de servere;
 - Serviciu de mesagerie instant, audio și videoconferință găzduit în *cloud* ce nu necesită o infrastructură locală de servere;
 - Serviciu de partajare informații, conținut și fișiere în intranet care să permită site-uri de echipă;
 - Instrumente de securitate, protecție și conformitate care să permită:
 - Protejarea e-mailului de spam, malware și amenințările cunoscute;
 - Controlul asupra cine și când are acces la informațiile de afaceri, folosind grupurile de securitate și permisiuni particularizate;
 - Crearea de politici pentru parole care să le solicite utilizatorilor să își reseteze parolele după un anumit număr de zile;
 - Protejarea împotriva amenințărilor sofisticate ascunse în atașările și linkurile din e-mail și protecția de ultimă generație împotriva amenințărilor zero-day, a *ransomware*-ului și a altor tentative de malware complexe;
 - Ștergerea la distanță a datelor instituției de pe dispozitivele pierdute sau furate.
 - Restricționarea copierii sau salvării informațiilor instituției în aplicațiile și locațiile neautorizate;
 - Controlul a cine are acces la informațiile instituției, aplicând restricții, cum ar fi “Nu copiați” și “Nu redirectionați”;
 - Protecția împotriva *malware*-ului pentru a păstra dispozitivele Windows 11 și Windows 10 la adăpost de viruși, *spyware* și alte software-uri rău intenționate
 - Instrumente de administrare care să permită:
 - Configurarea caracteristicilor și setărilor de securitate pe PC-uri Windows 11 sau Windows 10 și dispozitive mobile care rulează iOS sau Android;
 - Controale simplificate pentru a gestiona politicile aplicate PC-urilor Windows 11 și Windows 10;
 - Implementarea automată a aplicațiilor Office pe PC-uri Windows 11 și Windows 10;
- Aplicare de politici de securitate pentru a proteja datele de afaceri pe toate dispozitivele, inclusiv iOS, Android; și PC-uri Windows;
- Microsoft Exchange Online care să ofere cel puțin următoarele funcționalități:



- Fiecare utilizator primește 100 GB de spațiu de stocare în cutia poștală și poate trimite mesaje cu o dimensiune de până la 150 MB;
- Gestionarea datelor confidențiale ale firmei cu ajutorul politicilor de prevenire a pierderii datelor (DLP) integrate, bazate pe standarde de reglementare, cum ar fi cele referitoare la informațiile de identificare personală și la industria cardurilor de plăți, care ajută la identificarea, monitorizarea și protejarea datelor confidențiale prin analiza profundă a conținutului.

Servicii de Management si Întreținere Soluții Ad, M365, Exchange Și Webcon Servicii de configurare/întreținere a soluției M365/Exchange

Serviciile de instalare și migrare la soluția Microsoft365 includ cel puțin următoarele activități:

- Sincronizarea AD-ului local cu Microsoft 365 (tenant individualizat pentru Primaria TM) prin folosirea conectorilor bidirecționali;
- Configurare politici email;
- Integrarea platformei Microsoft Teams în structura astfel creată, inclusiv integrarea opțiunilor asociate în agenții de Microsoft Outlook instalate pe stațiile de lucru;
- Înregistrarea și validarea domeniului în Office 365;
- Configurarea politicilor de partajare a fișierelor de lucru în OneDrive pentru a fi aplicate în mod automat pe toate dispozitivele utilizatorilor;
- Analiza în profunzime a arhitecturii Active Directory curentă, migrarea și evaluarea pentru sincronizarea cu Office 365;
- **Configurare Microsoft Intune Endpoint Security:**
 - Configurare politici Endpoint Security - Microsoft Defender antivirus;
 - Cloud Protection;
 - Microsoft Defender Antivirus Exclusions;
 - Real time protection;
 - Remediation;
 - Scan;
 - Updates;
 - User Experience;
- **Configurare Microsoft Intune Device Management:**
 - Înrolarea automată a tuturor dispozitivelor solicitate;
 - Deployment Microsoft 365 Apps fără a fi necesar ca PC-ul utilizatorilor să fie conectat la rețeaua PMT;
 - Configurare politici Microsoft Intune în conformitate cu politice existente în Active Directory-ul local;
 - Configurare Windows Autopilot;
 - Importul automat al pc-urilor existente în Active Directory-ul local în Windows Autopilot ;
- **Configurare Conditional Access:**
 - Securizarea accesului către tenantul de Office 365 astfel încât să nu fie posibilă conectarea utilizatorilor decât de pe dispozitive înrolate în domeniul PMT;
 - Conectarea către tenantul de Office 365 să fie realizată utilizând autentificare pe baza factorilor multipli (multi factor authentication);
 - Stabilirea unor politici prin care se interzice accesul în tenantul de Office 365 al utilizatorilor din afara României;
 - Posibilitatea de înregistrare a dispozitivelor pentru factori multipli de autentificare se va face doar din locațiile PMT;



- Configurarea DNS-ului extern și a firewall-ului pentru a permite continuitatea serviciilor fără întreruperi perceptibile la nivel de utilizator, între serviciile găzduite în infrastructura locală și echivalentul acestora din *cloud*-ul Microsoft;
- Asignare automată a subscripțiilor de Microsoft 365, bazată pe grupuri de Securitate din Active Directory local.

Servicii de suport, management și întreținere a infrastructurii AD/AAD, File Server, load balancing

Cererile de suport pot presupune:

- Creare/dezactivare utilizatori
- Creare/Configurare căsuțe de email
- Configurare Grupului de utilizatori AD și AAD
- Configurare conditional access
- Asignare subscripții
- Configurare conform politicilor AD și AAD
- Configurare și Management a scripturilor de deployment al politicii de Domeniu
- Configurare Microsoft Intune
- Configurare politici Microsoft Teams
- Configurare antispam

Un *Application Delivery Controller (ADC)* de 5 Gbps Load Balancer este un dispozitiv de rețea specializat, folosit pentru a gestiona distribuția traficului de rețea între mai multe servere și pentru a optimiza performanța aplicațiilor. Iată câteva dintre funcțiile și beneficiile principale ale unui astfel de echipament:

1. **Distribuirea traficului (Load Balancing):** ADC-ul distribuie solicitările de trafic către diferite servere dintr-un cluster, asigurându-se că nicio mașină nu este suprasolicitată. Aceasta optimizează timpul de răspuns și crește capacitatea generală de procesare.
2. **Scalabilitate:** Prin distribuirea traficului în mod inteligent, ADC-ul permite scalarea aplicațiilor și serviciilor, astfel încât acestea să gestioneze creșteri mari de trafic fără a afecta performanța.
3. **Îmbunătățirea securității:** Multe ADC-uri includ funcții de securitate, cum ar fi protecția împotriva atacurilor DDoS (Distributed Denial of Service), filtrare avansată a traficului și detectarea intruziunilor. Astfel, pot contribui la protecția aplicațiilor și a serverelor de atacuri cibernetice.
4. **Optimizarea performanței aplicațiilor:** ADC-ul poate face cache de conținut, compresie a datelor și poate optimiza protocoalele de rețea pentru a îmbunătăți timpii de răspuns ai aplicațiilor, oferind utilizatorilor o experiență mai bună.
5. **Failover și continuitatea serviciilor:** Dacă un server din cluster întâmpină probleme, ADC-ul redirecționează automat traficul către alte servere funcționale, asigurând continuitatea serviciului și minimizând timpii de nefuncționare.
6. **Monitorizare și raportare:** Aceste dispozitive oferă funcții de monitorizare în timp real și raportare a performanței aplicațiilor, permițând administratorilor de rețea să identifice și să rezolve rapid problemele.

Capacitatea de 5 Gbps indică lățimea de bandă maximă pe care o poate gestiona ADC-ul, făcându-l potrivit pentru organizații cu un volum mare de trafic, care necesită performanță și disponibilitate ridicate.



Servicii de asistență tehnică pentru platforma și aplicațiile din cadrul WEBCON BPM

Pentru procesele de lucru digitalizate din cadrul PMT se vor asigura servicii de asistență tehnică, întreținere și management al infrastructurii nou create cât și remedierea oricăror disfuncționalități apărute astfel:

- Activități de reconfigurare a drepturilor de acces în aplicație prin AD sau AAD;
- Instalarea aplicației în cazul în care se reinstalează sistemul de operare sau din cauza unui defect hardware;
- Instalarea versiunilor noi ale aplicației;
- Restaurarea bazei de date;
- Orice situație care necesită suportul contractantului și vizează funcționarea normală și în bune condiții a soluției integrale, precum și suport în diagnoză și remedierea eventualelor nefuncționalități apărute;
- Analiza și configurarea aplicației conform noilor modificări apărute în soluția SW pentru fluxul de documente;
- Recomandări de bune practici și soluții în vederea integrării cu alte sisteme și suport în realizarea documentației/cerințelor de integrare (dacă este cazul);

Subscripțiile, Proiectarea Și Implementarea unui Robot Pentru Procese Automate Specificații tehnice ale robotului software pentru proces automat

Soluția propusă trebuie să ofere mijloace facile utilizatorilor non-tehnici (business) de a crea fluxuri de automatizare sau de modificare a unor fluxuri existente. Aceasta trebuie să permită definirea în mod grafic, folosind diagrame de flux, a proceselor de automatizare, cu suport pentru:

- Secvențe de acțiuni / Stări;
- Tranziții condiționate între stări;
- Suport pentru lucrul cu tipuri complexe de date, de orice tip;

Soluția propusă trebuie să poată veni în completarea funcționalităților existente ale platformelor IT folosite în PMT prin interfațarea cu diverse tipuri de aplicații, în vederea extragerii de informații și interacțiunii cu acestea prin mai multe căi:

- Automatizare aplicații native prin integrarea cu API-ul Microsoft UI Automation (versiunile 2 & 3);
- Automatizare browser prin extensii/plug-in-uri;
- Automatizare aplicații Java;

Soluția propusă trebuie să includă toate componentele necesare dezvoltării și rulării de roboți software:

- Motor de fluxuri (Business Logic Workflow) pentru execuția automatizărilor;
- Aplicație IDE (Integrated Development Environment) pentru dezvoltarea, menținerea și particularizarea automatizărilor software;

Interfața de utilizare pentru componenta de proiectare/design a fluxurilor de lucru trebuie să fie ergonomică, ușor de folosit și citit și să adere la standarde moderne privind interfețe grafice (layout modern, aspect clar și bine structurat, suport pentru drag&drop etc.).

La nivel de funcționalități suportate, aplicația propusă trebuie să ofere suport pentru:

- Interacțiuni cu interfețe grafice de tip utilizator (Windows și web-based);
- Simularea mouse-ului (mutare, hover, click, drag etc.);
- Simularea tastaturii (introducere text, acționare taste individuale etc.);
- Preluarea sau citirea datelor (fie nativ, fie folosind tehnici OCR);



- Suport pentru fluxuri complexe, cu multiple ramificații condiționate;
- Suport pentru tipuri de date compuse (string-uri, numere întregi, numere zecimale, date, precum și alte tipuri complexe);
 - Suport pentru integrarea de cod custom direct în fluxurile de lucru, pentru cazurile de complexitate mare, unde sunt necesare clasificări sau prelucrări avansate;
 - Mijloace facile de interacțiune cu elemente de control (butoane, câmpuri text etc.), prin definirea clară și concisă a parametrilor și condițiilor de filtrare asociate;
 - Suport pentru automatizare direct în browsere (Google Chrome, MS Internet Explorer, Firefox, Opera sau echivalent) folosind framework-uri de automatizare sau extensii dedicate;
 - Posibilitatea modificării facile ale fluxurilor existente de către utilizatori de tip business, fără cunoștințe tehnice avansate;
 - Suport pentru adăugarea de etichete în diagrama de automatizare (numirea specifică a stărilor sau tranzițiilor pentru identificarea rapidă și ușoară);
 - Automatizări și fluxuri hibride, care implică și componenta umană (feedback, furnizare de informații, verificare etc.);
 - Suport pentru rularea independența și autonomă a fluxurilor de automatizare pentru toate județele, în regim paralel;
 - Suport pentru citirea datelor din multiple formate: pdf, excel, word, servicii web și fișiere text;
 - Motor de OCR integrat, fără dependențe externe sau costuri de subscripții adiționale sau limitări de volum;

Pentru automatizarea proceselor din cadrul instituției, soluția propusă trebuie să suporte atât operare în mod autonom (unattended) cât și în regim asistat (attended). În vederea asigurării unei integrări cât mai bune în cadrul infrastructurii IT existente a instituției, soluția propusă trebuie să dispună de o componentă software de comunicare care să permită crearea ad-hoc de sesiuni de utilizator Microsoft Windows, în baza unor request-uri web de tip REST API. Crearea sesiunilor în regim neasistat este necesară pentru rularea corectă a automatizărilor ce necesită interacțiunea cu interfața grafică (GUI) a diverselor aplicații existente.

Pe lângă lansarea roboților software în regim ad-hoc, folosind request-uri REST API, platforma trebuie să ofere suport și pentru programarea anticipată a proceselor de automatizare în baza componentei Windows Task Scheduler.

Funcționalitățile care se vor automatiza este cea de preluare a facturilor în PMT, de pe e-Factura – sistem obligatoriu de facturare electronică (efactura-anaf.ro), sau de pe orice alte canale tradiționale ca email la camera 24, sau poștă folosind sistemul de OCR-izare. Facturile vor fi arhivate cu soluțiile de arhivare digitală din PMT, vor fi introduse în software-ul de contabilitate (de ex Expert Bugetar), și vor fi programate spre plată în aplicația Webcon de ordonanțări de plăți.

Cerinte de mentenanță și suport

Soluția furnizată trebuie să includă servicii de mentenanță și suport tehnic din partea operatorului economic participant la procedura de atribuire, pe o perioadă de 48 luni, în regim remote (email, remote sau telefonic), în cadrul orelor normale de lucru ale PMT. De asemenea, acesta trebuie să ofere și intervenție on-site în cazul în care remedierea oricăror probleme funcționale nu poate fi realizată în regim remote.

Operatorului economic participant la procedura de atribuire, creator al soluției, trebuie să ofere actualizări și patch-uri de securitate gratuite pe toată durata contractului de suport și mentenanță. Acestea nu vor include modificări funcționale asupra fluxurilor de automatizare.



Modalitate de construire a ofertei

Aspecte generale referitoare la aplicația WEBCON BPM low code

Ofertarea soluției trebuie să țină cont de următoarele caracteristici:

- Număr utilizatori: minim NULC utilizatori unici;
- Licențierea soluției trebuie să includă mentenanța și suportul, acestea să fie asigurate pe perioada contractului direct de producătorul licențelor/subscripțiilor sau prin reprezentantul din România, prin intermediul operatorului economic participant la procedură.
- Oferta trebuie să acopere costurile pentru:
 - Subscripțiile pentru toate serverele instalate
 - Costuri cu alte aplicații, module și sisteme necesare instalării și rulării soluției conform cu cerințele enunțate (integrări, document management, etc)
 - Costurile cu instalarea și configurarea (inclusiv instalare on-premises, dacă este cazul)
 - Costurile cu instruirea personalului
 - Costuri de implementare fluxuri de lucru conform cu specificațiile prezentate
 - Costuri pentru suport/mentenanță

Ofertantul trebuie să propună o soluție care să acopere integral cerințele din caietul de sarcini.

4. Planul de instruire al utilizatorilor beneficiarului;

Se va asigura instruirea anuală a administratorilor de aplicații și a personalului cu atribuții în domeniul IT și digitalizării, în vederea oferirii de suport angajaților care utilizează soluțiile software implementate. După instruire se va semna un proces verbal în care se vor detalia tematicile abordate precum și modul de soluționare al ticket-urilor primite de la utilizatorii platformei Webcon.

Ofertantul va furniza servicii complete de instruire destinate personalului Primăriei Municipiului Timișoara, cu scopul de a asigura utilizarea corectă și eficientă a aplicațiilor dezvoltate pe tehnologie *low-code*. Instruirea se va desfășura în regim „*train the trainers*” și va avea o durată de minimum 20 ore, adresându-se unui număr minim de salariați desemnați ca „*Key Users*”. Aceștia vor dobândi competențele necesare pentru modelarea, configurarea și administrarea fluxurilor de lucru și a aplicației, precum și pentru acordarea suportului intern celorlalți utilizatori ai instituției.

Programul de instruire va cuprinde prezentarea aplicațiilor și a funcționalităților de bază, orientarea în cadrul fluxurilor de lucru, navigarea și vizualizarea sarcinilor atât din portal, cât și prin Outlook, configurarea elementelor de tip *dashboard* (inclusiv *layout*, limbă și tematică), utilizarea template-urilor pentru e-mail, gestionarea situațiilor de înlocuire a utilizatorilor, regăsirea și interpretarea informațiilor din procesele de lucru, analiza istoricului și vizualizarea fluxului, operarea funcțiilor specifice rolului de administrator, precum și filtrarea, sortarea și exportul datelor din rapoarte.

Instruirea va fi realizată de un formator acreditat sau certificat de producătorul aplicației și va avea ca obiectiv transferul complet al cunoștințelor necesare operării, administrării de rutină, identificării și diagnosticării problemelor de bază, precum și remedierii acestora. Sesiunile vor fi organizate după punerea în funcțiune a sistemului, astfel încât personalul să poată înțelege în mod practic structura, componentele și funcționalitățile soluției.



Ofertantul are obligația de a propune orice temă suplimentară necesară pentru asigurarea unui nivel adecvat de pregătire a personalului autorității contractante. Instruirea se va desfășura în limba română, iar în situația în care este necesar, furnizorul va asigura traducător. Pe durata sesiunilor vor fi puse la dispoziție materiale suport în limba română, precum manuale de operare și fișe tehnice. Activitatea de instruire este inclusă în prețul oferat și va avea loc după finalizarea testelor sistemului.

La finalul instruirii, ofertantul va furniza documentație de tip „*Quick Reference*”, care va conține rezumate ale noțiunilor predate, însoțite de linkuri către resurse suplimentare.

În ceea ce privește aplicațiile și fluxurile de lucru dezvoltate, furnizorul va susține pentru fiecare un training pentru toți angajații și va elabora un ghid de utilizare al aplicației/fluxului de lucru dezvoltat. Training-ul va fi făcut în cadrul unei ședințe online în Microsoft Teams la care vor fi invitați toți angajații instituției și acesta va fi înregistrat și apoi stocat în cadrul bibliotecii digitale a instituției cu drept de vizualizare pentru toți utilizatorii din cadrul PMT, va preda ghidul de utilizare al aplicației/fluxului de lucru prezentat.

5. Testarea și verificarea funcționalităților aplicației

Autoritatea contractantă va solicita ofertanților prezentarea unei sesiuni demonstrative menită să evidențieze capacitatea soluției tehnice propuse de a răspunde în mod nativ cerințelor specificate în caietul de sarcini.



Anexa 2

Formular propunere financiară

Ofertele declarate admise și conforme la evaluarea propunerii tehnice vor fi supuse apoi evaluării ofertei financiare.

Pentru evaluare se folosește conceptul de „total cost of ownership” (TCO) care însumează toate costurile pe livrarea produselor/subscripțiilor și serviciilor din contract.

În dosarele depuse în cadrul procedurii de achiziție publică, ofertanții vor prezenta și justifica următoarele informații financiare:

- Prețul subscripțiilor Software de WEBCON BPM low code perpetue având un număr NULC Utilizatori, NA administratori și NPLC ore/procese cu toate funcționalitățile cerute la capitolul 5
- Prețul serviciilor de digitalizare a proceselor de lucru ale PMT descrise în secțiunea 5.2
- Prețul serviciilor de instruire descrise la secțiunea 5.3
- Prețul serviciilor de suport post implementare aferente aplicației descrise în secțiunea 5.4
- Prețul subscripțiilor de tip Microsoft 365 și Microsoft Exchange Online pentru NME respectiv N365 utilizatori cu toate funcționalitățile cerute la secțiunea 5.5
- Prețul serviciilor de management și întreținere pentru soluțiile AD, Microsoft 365 și Microsoft Exchange online și WEBCON descrise la secțiunea 5.6
- Prețul subscripțiilor de găzduire a datelor ghișeului virtual și a mecanismelor de comunicare/sincronizare cu cetățeanul și soluția WEBCON BPM low-code descrise la capitolul 5
- Prețul subscripțiilor, proiectării și implementării unui robot pentru proces automat de recepționare a facturilor în PMT.

Formular de Ofertă

Operator Economic.....

Către, Municipiul Timișoara
B-dul C.D. Loga, nr.1, Timișoara

1. Examinând documentația de atribuire anexată anunțului de participare publicat în SEAP cu nr., subsemnatul/subsemnata....., reprezentant al ofertantului....., având sediul în,_str....., nr....., bl....., sc....., et....., ap....., tel:....., fax:....., CUI....., nr. înmatriculare în Registrul Comerțului....., ne oferim ca, în conformitate cu prevederile și cerințele cuprinse în documentația mai sus menționată, **să prestăm serviciile privind achiziționarea unui sistem care continuă și extinde actualul sistem de automatizare fluxuri de lucru digitale aflat în dezvoltare, interfațare cu Ghișeu Unic virtual de formulare online, împreună cu serviciile de instalare, configurare, dezvoltare și suport aferente, pentru Primaria Timișoara**, conform clauzelor contractuale pentru suma de:
..... lei (adică

la care se adaugă TVA în valoare de:
..... lei (adică

2. Ne angajăm ca, în cazul în care oferta noastră este stabilită câștigătoare, să ne achitam de toate obligațiile contractuale, în termenele impuse în documentația de atribuire.



Primăria Municipiului Timișoara

DIRECTIA MANAGEMENT INTERN
Serviciul Inovare si Digitalizare

3. Ne angajăm să menținem această ofertă valabilă pentru o durată deși ea va rămâne obligatorie pentru noi, și poate fi acceptată oricând înainte de expirarea perioadei de valabilitate.
4. Până la încheierea și semnarea contractului de achiziție publică această ofertă, împreună cu comunicarea transmisă de dumneavoastră, prin care oferta noastră este stabilită câștigătoare, vor constitui un contract angajant între noi.
5. Am înțeles și consimțim că, în cazul în care oferta noastră este stabilită ca fiind câștigătoare, să constituim garanția de bună execuție în conformitate cu prevederile din documentația de atribuire.

Data:

Legal autorizat să semnez oferta pentru și în numele

(Semnătură în calitate de)

.....

Centralizator de Prețuri

Operator Economic.....

Servicii privind achiziționarea unui sistem care continuă și extinde actualul sistem de automatizare fluxuri de lucru digitale aflat în dezvoltare, interfațare cu Ghișeu Unic virtual de formulare online, împreună cu serviciile de instalare, configurare, dezvoltare și suport aferente pentru Primăria Timișoara.

Nr.	Categorie	Descriere subscripție produs sau serviciu	Valabilitate	UM	Cantitate	Preț unitar (lei fără TVA)	Valoare (lei fără TVA)
1	MS/Office	Subscripție Microsoft 365 Business Premium	1 an	Buc.	300		
2	MS/Office	Subscripție Microsoft 365 Business Standard	1 an	Buc.	200		
3	MS/Office	Subscripție Enterprise Mobility + E3 Security	1 an	Buc.	200		
4	MS/Office	Subscripție Microsoft Exchange Online P2	1 an	Buc.	50		
5	Netwrix	Netwrix Gestione, monitorizare si audit schimbări AD	1an	Buc.	650		
6	Citrix	Netwrix Monitorizare și audit schimbări File Server	1 an	Buc.	650		



Primăria Municipiului Timișoara

DIRECTIA MANAGEMENT INTERN
Serviciul Inovare si Digitalizare

Nr.	Categorie	Descriere subscripție produs sau serviciu	Valabilitate	UM	Cantitate	Preț unitar (lei fără TVA)	Valoare (lei fără TVA)
7	Citrix	Citrix Subscripție Application Delivery Controller 5Gbps Load Balancer	1 an	Buc.	2		
8	MS/Office	Abonament servicii administrare pentru Microsoft 365/an	1 an	Buc.	550		
9	Citrix	Abonament servicii administrare Citrix ADC/an	1 an	Buc.	1		
10	Webcon	Abonament Administrare Webcon 16 ore/ Luna	1 an	Buc.	1		
11	Webcon	Software Assurance Webcon (calculat pe baza volumelor de licență achiziționate) anual	1 an	Buc.	1		
12	Webcon	Dezvoltare Procese digitale în 1500 ore (estimat 50 procese)	1 an	Ore	1500		



Anexa 3

Factori de evaluare

Criteriul de evaluare va fi „Cel mai bun raport calitate-preț”. Pretul folosit în evaluare va fi „total cost of ownership” (TCO)

„Cel mai bun raport calitate-preț” se va determina prin utilizarea factorilor de evaluare din tabelul de mai jos.

Nr. crt	Denumire factor de evaluare	Descriere	Pondere
1.	Prețul (TCO) al ofertei	Componenta financiară	80% \approx Punctaj maxim factor: 80
Algoritm de calcul: a) Pentru cel mai scăzut dintre prețuri se acordă punctajul maxim alocat; b) Pentru celelalte prețuri ofertate punctajul P(n) se calculează proporțional, astfel: $P(n) = (\text{Preț minim ofertat} / \text{Preț}(n)) \times \text{punctaj maxim alocat}$.			
Justificare factor de evaluare: Acest factor a fost introdus pentru asigurarea utilizării eficiente a fondurilor disponibilizate de către autoritatea contractantă, punctajul maxim alocat conducând la un bun raport calitate-preț pentru serviciile ce vor fi prestate. Autoritatea contractantă dorește să obțină servicii la cel mai înalt nivel calitativ raportat la cel mai scăzut preț, în vederea eficientizării utilizării fondurilor publice.			
2.	Calendarul de activități	Componenta calitativă	20% \approx Punctaj maxim factor: 20
Algoritm de calcul: a) Pentru calendarul de activități care se va încadra într-un termen mai mare sau egal cu 5 luni și mai mic de 6 luni se va acorda punctajul maxim alocat factorului de evaluare, adică 20 de puncte; b) Pentru calendarul de activități care se va încadra într-un termen mai mare sau egal de 6 luni și mai mic sau egal cu 7 luni, se acorda 10 puncte; c) Pentru calendarul de activități care se va încadra într-un termen mai mare de 7 luni, respectiv mai mic sau egal cu 8 luni, se acorda 5 puncte. d) Pentru calendarul de activități care se va încadra într-un termen mai mare de 8 luni, respectiv mai mic sau egal cu 12 luni se acorda 0 puncte; ofertele care se încadrează în această categorie sunt considerate conforme. Oferta nu va fi punctată suplimentar dacă se ofertează un calendar de activități mai mic de 5 luni. Oferta va fi declarată neconformă în cazul în care se va oferta un calendar de activități mai mare de 12 luni Calendarul de activități cuprinde doar serviciile din caietul de sarcini, capitolul "5.2 IMPLEMENTARE/DIGITALIZARE PROCESE DE LUCRU PMT IN WEBCON". Si anume, se aplica doar la serviciile de modelare și digitalizare a fluxurilor de lucru. Subscripțiile și toate celelalte categorii de servicii de suport, mentenanță, configurare și instruire, care sunt achiziționate în acest contract și descrise în caietul de sarcini, acoperă și trebuie furnizate pe durata de 12 luni a contractului. Subscripțiile trebuie să acopere durata de 12 luni a contractului, iar serviciile (altele decât cele de la secțiunea "5.2 IMPLEMENTARE/DIGITALIZARE PROCESE DE LUCRU PMT IN WEBCON") trebuie să fie furnizate pe toată durata contractului de 12 luni.			
Justificare factor de evaluare:			



Primăria Municipiului Timișoara

DIRECTIA MANAGEMENT INTERN
Serviciul Inovare si Digitalizare

Prestarea serviciilor într-un termen cât mai scurt reprezintă un avantaj pentru încadrarea într-un grafic de implementare mai scurt și implicit grafic de automatizare a fluxurilor mai mic, respectiv pe termen lung, reducerea costurilor și creșterea eficienței.

PUNCTAJ MAXIM

100

PUNCTAJUL TOTAL al fiecărei oferte se va calcula prin însumarea punctajelor tuturor factorilor de evaluare: $P1 + P2 = P_{ofertă}$