

Caiet de Sarcini
pentru
Servicii informatice pentru „Sistem Informatic Integrat pentru Digitalizarea
Proceselor în cadrul Primăriei Municipiului Craiova”

Cuprins

1. INTRODUCERE.....	3
2. CONTEXTUL REALIZĂRII ACESTEI ACHIZIȚII DE SERVICII.....	3
2.1. INFORMAȚII DESPRE AUTORITATEA CONTRACTANTĂ	3
2.2. INFORMAȚII DESPRE CONTEXTUL CARE A DETERMINAT ACHIZIȚIONAREA SERVICIILOR	3
2.3. INFORMAȚII DESPRE BENEFICIILE ANTICIPATE DE CĂTRE AUTORITATEA CONTRACTANTĂ	3
2.4. ALTE INIȚIATIVE/PROIECTE/PROGRAME ASOCIATE CU ACEASTĂ ACHIZIȚIE DE SERVICII	4
2.5. CADRUL GENERAL AL SECTORULUI ÎN CARE AUTORITATEA CONTRACTANTĂ ÎȘI DESFĂȘOARĂ ACTIVITATEA	4
2.6. FACTORI INTERESAȚI ȘI ROLUL ACESTORA	4
3. DESCRIEREA SERVICIILOR SOLICITATE	4
3.1. DESCRIEREA SITUAȚIEI ACTUALE LA NIVELUL AUTORITĂȚII CONTRACTANTE.....	4
3.2. OBIECTIVUL GENERAL LA CARE CONTRIBUIE REALIZAREA SERVICIILOR.....	6
3.3. OBIECTIVUL SPECIFIC LA CARE CONTRIBUIE REALIZAREA SERVICIILOR	6
3.4. SERVICIILE SOLICITATE: ACTIVITĂȚILE CE VOR FI REALIZATE	6
A. SOFTWARE INTEGRAT, DESTINAT DIGITALIZĂRII PROCESELOR ADMINISTRATIVE ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRII RELAȚIEI	
INSTITUȚIE–CETĂȚEAN	7
B. SOFTWARE ȘI APLICAȚII ÎN CADRUL PORTAL DE INFORMARE PENTRU CETĂȚENI ȘI MEDIUL DE AFACERI	8
C. SOFTWARE ȘI APLICAȚII ÎN CADRUL APLICAȚIE DE SESIZĂRI ON-LINE	11
- SMARTPHONE ANDROID: 1 BUC.....	13
- TABLETĂ ANDROID: 1 BUC.....	13
- IPHONE: 1 BUC	13
- IPAD: 1 BUC.....	13
D. SERVICII IT ȘI SUPTOR TEHNIC SII.....	14
E. SERVICII IT ȘI SUPTOR TEHNIC PORTAL DE INFORMARE PENTRU CETĂȚENI ȘI MEDIUL DE AFACERI.....	15
F. SERVICII IT ȘI SUPTOR TEHNIC APLICAȚIE DE SESIZĂRI ON-LINE.....	16
3.5. ATRIBUȚIILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE PĂRȚILOR.....	19
4. IPOTEZE ȘI RISCURI	20
5. ABORDARE ȘI METODOLOGIE ÎN CADRUL CONTRACTULUI.....	20
6. PLAN DE LUCRU PENTRU ACTIVITĂȚILE/SERVICIILE SOLICITATE.....	21
7. LOCUL SI DURATA PRESTĂRII SERVICIILOR	21
8. RESURSELE NECESARE/EXPERTIZA NECESARĂ PENTRU REALIZAREA	
ACTIVITĂȚILOR ÎN CONTRACT ȘI OBTINEREA REZULTATELOR.....	22

8.1.	NUMĂRUL DE EXPERTI PE CATEGORIE DE EXPERTIZĂ NECESARĂ	22
8.2.	PROFILUL EXPERTILOR PRINCIPALI.....	23
8.3.	INFRASTRUCTURA CONTRACTANTULUI NECESARĂ PENTRU DESFĂȘURAREA ACTIVITĂȚILOR CONTRACTULUI 25	
8.4.	INFRASTRUCTURA ȘI RESURSELE DISPONIBILE LA NIVEL DE AUTORITATE CONTRACTANTĂ PENTRU ÎNDEPLINIREA CONTRACTULUI.....	25
9.	CADRUL LEGAL CARE GUVERNEAZĂ RELAȚIA DINTRE AUTORITATEA CONTRACTANTĂ ȘI CONTRACTANT (INCLUSIV ÎN DOMENIILE MEDIULUI, SOCIAL ȘI AL RELAȚIILOR DE MUNCĂ).....	25
10.	MANAGEMENTUL/GESTIONAREA CONTRACTULUI ȘI ACTIVITĂȚI DE RAPORTARE ÎN CADRUL CONTRACTULUI.....	26
10.1.	GESTIONAREA RELAȚIEI DINTRE CONTRACTANT ȘI AUTORITATEA CONTRACTANTĂ.....	26
10.2.	RECEȚIA REZULTATELOR PARȚIALE ȘI FINALE ÎN CADRUL CONTRACTULUI.....	27
11.	BUGETUL CONTRACTULUI ȘI EFECTUAREA PLĂȚILOR ÎN CADRUL CONTRACTULUI	27
12.	ANEXE.....	27

1. Introducere

Această secțiune a Documentației de Atribuire include ansamblul cerințelor pe baza cărora fiecare Ofertant va elabora Oferta (Propunerea Tehnică și Propunerea Financiară) pentru realizarea serviciilor care fac obiectul Contractului ce rezultă din această procedură.

În cadrul acestei proceduri, municipiul Craiova îndeplinește rolul de Autoritate Contractantă, respectiv Achizitor în cadrul Contractului.

Pentru scopul prezentei secțiuni a Documentației de Atribuire, orice activitate descrisă într-un anumit capitol din Caietul de Sarcini și nespacificată explicit în alt capitol, trebuie interpretată ca fiind menționată în toate capitolele unde se consideră de către Ofertant că aceasta trebuia menționată pentru asigurarea îndeplinirii obiectului Contractului.

2. Contextul realizării acestei achiziții de servicii

Pentru implementarea proiectului „Sistem Informatic Integrat pentru Digitalizarea Proceselor în cadrul Primăriei Municipiului Craiova”, cod SMIS 322659

2.1. Informații despre Autoritatea Contractantă

Autoritatea Contractantă: MUNICIPIUL CRAIOVA, JUDEȚUL DOLJ
Date de contact: Municipiul Craiova, Craiova, județul Dolj, strada A.I Cuza nr. 7
Localitatea: Craiova, Cod poștal: 200585, Romania, Tel. +40 0251416235, Fax: +40 0251419589
Email: implementare@primariacraiova.ro,
Adresa internet (URL): www.primariacraiova.ro,
Adresa profilului cumpărătorului (URL): www.e-licitatie.ro

2.2. Informații despre contextul care a determinat achiziționarea serviciilor

Pentru implementarea proiectului „Sistem Informatic Integrat pentru Digitalizarea Proceselor în cadrul Primăriei Municipiului Craiova”, cod SMIS 322659

2.3. Informații despre beneficiile anticipate de către Autoritatea Contractantă

Beneficiile anticipate de către Autoritatea Contractantă ca urmare a implementării “SISTEM INFORMATIC INTEGRAT PENTRU DIGITALIZAREA PROCESELOR ÎN CADRUL PRIMĂRIEI MUNICIPIULUI CRAIOVA” sunt următoarele:

- **Creșterea eficienței proceselor operaționale**
 - centralizarea fluxurilor de date și a comunicării între departamente;
 - centralizarea fluxurilor de date și a comunicării între unitățile subordonate Consiliului Local al Municipiului Craiova;
 - optimizarea schimbului de date instituțional;
 - rezolvarea mai rapidă a sarcinilor de lucru și a atribuțiilor ce revin fiecărui departament, prin accesul centralizat imediat la datele și informațiile necesare;
 - soluționarea mai rapidă și mai eficientă a solicitărilor venite din partea cetățenilor, operatorilor economici, altor instituții publice;
 - reducerea și chiar eliminarea erorilor materiale din cadrul actelor administrative/de informare emise de diferitele departamente;
- **Creșterea transparenței prin informare și consultare publică**
 - informarea corectă și la timp a publicului (cetățeni, mediu de afaceri, operatori economici etc.)

- gestionarea eficienta a banului public (ca urmare a aplicarii corecte si la timp a masurilor legale: impunerea la plata taxelor si impozitelor locale, aplicarea si incasarea amenzilor etc);
- transparenta decizionala si administrativa printr-o comunicare mult mai eficienta cu cetatenii, persoane fizice si juridice;

- **Support pentru decizii și politici publice**

- posibilitatea luarii de decizii administrative/de informare corecte si eficiente prin accesul rapid la date eliminand informatia redundanta, asigurand acuratetea datelor, corectitudinea si completitudinea informatiilor necesare luării deciziilor;
- *capacitate de analiza și predictibilitate a datelor prin Business intelligence (BI) și Inteligență artificială (AI)*
- cautarea si regasirea cu usurinta a datelor si informatiilor necesare;
- generarea de rapoarte si statistici integrate, generarea si tiparirea de planse/harti tematice;
- actualizarea continua a Bazei de Date Urbane;
- perspectivă unică asupra informațiilor, prin faptul că pot fi analizate modelele spațiale, iar informațiile de fundamentare pentru planurile operaționale pot îmbunătăți rezultatele obținute prin deciziile de alocare a resurselor.

Pentru a-și atinge obiectivele și a furniza rezultatele așteptate, decizia de implementare a unui sistem informatic trebuie să fie una informată și bazată pe o analiză detaliată care să acopere atât aspecte strategice, cât și funcționale, tehnice și financiare.

Indiferent de motivația deciziei de investiție în sistemele informatice, această decizie trebuie susținută de o analiza de st argumentată.

2.4. Alte inițiative/proiecte/programe asociate cu această achiziție de servicii

Nu este cazul

2.5. Cadrul general al sectorului în care Autoritatea Contractantă își desfășoară activitatea Administrația Publică Locală

2.6. Factori interesați și rolul acestora

Principalii factori interesați sunt:

- UAT Municipiul Craiova – rolul său în derularea contractului este de a pune la dispoziția elaboratorului documentației tehnico-economice a tuturor informațiilor pe care le deține în legătură cu investiția propusă, supervizarea prestării serviciilor pe toată perioada derulării contractului, constatarea eventualelor neconformități și informarea prestatorului în vederea remedierii acestora, recepționarea serviciilor;
- Unitățile subordonate Consiliului Local - colaborarea cu Primăria Municipiului Craiova și punerea la dispoziția elaboratorului documentației tehnico-economice a informațiilor pe care le deține în legătură cu investiția propusă;
- Cetățenii, mediul de afaceri, operatorii economici

3. Descrierea serviciilor solicitate

Propunerea tehnica va fi intocmita în asa fel încât sa se asigure posibilitatea verificarii conformitatii propunerii tehnice cu cerintele impuse prin caietul de sarcini. Specificatiile tehnice care indica o anumita origine, sursa, productie, un procedeu special, o marca de fabrica sau de comert, un brevet, o inventie, o licenta de fabricatie, sunt mentionate doar pentru identificarea cu usurinta a tipului de produs si nu au ca efect favorizarea sau eliminarea anumitor operatori economici sau a anumitor produse, aceste specificatii vor fi considerate ca avand mentiunea sau "ECHIVALENT" (art.156 din Legea 98/2016)

3.1. Descrierea situației actuale la nivelul Autorității Contractante

Diferitele componente ale sistemului informatic din cadrul Primăriei Municipiului Craiova sunt aplicatii distincte cu un scop determinat si delimitat de specificul unei anumite activitati. Astfel

nivelul instituției, se află în exploatare mai multe aplicații informatice destinate proceselor din cadrul instituției care nu sunt interoperabile sau sunt interconectate doar parțial:

A. Aplicație de management documente în cadrul căreia au fost dezvoltate o suită de aplicații integrate intranet realizate pe platforma software suport document management IBM Domino:

- a) sistemul back-office de management al documentelor DocManager-registratură, petiții, cereri acces informații publice. Sistemul permite gestiunea documentelor pe întreg procesul operațional, de la creare la arhivare;
- b) Modul back-office de gestiune a audiențelor, Telefonul cetățeanului 984;
- c) Modulul back-office de gestiune secretariat Consiliu Local (Hotărâri, Dispoziții);
- d) Modulul de gestiune stare civilă (nașteri, căsătorii, decese);
- e) Modulul de gestiune activitate de urbanism (autorizații construire/desființare, certificate de urbanism, certificate de nomenclatură stradală, regularizări, certificate de edificare a construcției, somații, rapoarte ACC, LOC1, LOC2 și TR);
- f) Modul de gestiune asociații de proprietari;
- g) Modul gestiune registru agricol;
- h) Modul de gestiune a autorizațiilor de intervenție/spargere stradă;
- i) Modul destinat activității de taximetrie;
- j) Modul destinat dosarelor juridice și de evidență a solicitărilor pe Lg. 10/ Lg 247;
- k) Modul pentru gestiunea autorizațiilor de liber acces;

B. Aplicația de execuție bugetară, care gestionează următoarele procese: Buget, Contabilitate, Dări de seamă, Casă-bancă și Furnizori, Gestiunea Materialelor, Mijloace fixe/ Obiecte de inventar, Resurse umane, Salarizare, evidență concedii, Evidență venituri, Estimări bugetare, Angajamente și ordonanțări și, Modul web situații financiare unități subordonate

C. Aplicația ProTAXI pentru modulele: Evidență și calcul taxe și impozite persoane fizice, Evidență și calcul taxe și impozite persoane juridice, Evidență și calcul chirii și concesiuni, Contabilitatea veniturilor, Facturare chirii și concesiuni, Comunicare web cu contribuabilii, Plata prin internet cu card bancar, Administrare Infochiosc, Plata prin terminale tip P.O.S, Modul validare-corectare adrese, Modul gestionare contracte de vanzare-cumparare cu plata integrala in rate a locuintelor pentru tineri(ANL), Modul patrimoniu.

D. Se află de asemenea în implementare:

Un proiect de **"Realizare Plan Urbanistic General Municipiul Craiova"**, prin integrarea gestiunii activității de urbanism într-un sistem informațional.

E. A fost implementat și se află în exploatare proiectul **A.R.C.A. – Accesibilitatea procedurilor administrative prin Reducerea birocratiei si digitizare pentru Cetatenii BANIEI** în cadrul Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020, **Axa prioritara 2 Administrație publică și sistem judiciar accesibile și transparente, Obiectivul Specific 2.1. Introducerea de sisteme și standarde comune în administrația publică locală ce optimizează procesele orientate către beneficiari în concordanță cu SCAP**, finanțat din Fondul Social European (FSE), obiectivul tematic nr. 11 *Consolidarea capacității instituționale a autorităților publice și a părților interesate și eficiența administrației publice* (OT 11) care își propune să consolideze capacitatea administrativă a autorităților și instituțiilor publice de a susține o economie modernă și competitivă, abordând provocarea

Rezultate ale proiectului:

- **Un portal de servicii electronice, eportal.primariacraiova.ro**
Un instrument electronic, pus la dispoziția cetățenilor pentru a facilita depunerea de petiții și solicitări pentru emiterea actelor administrative. Portalul funcționează ca un ghișeu virtual, în cadrul căruia întreaga procedură se realizează online, de la depunerea solicitării până la eliberarea documentului, electronic, validat prin semnătură electronică.
- **Retro-digitalizarea** documentelor din arhiva instituției. Au fost scanate și indexate peste 2 milioane de pagini A3/A4;
- Dezvoltarea și implementarea unui **sistem online de colectare și votare (<http://350.primariacraiova.ro/>)** a proiectelor propuse în cadrul procedurii prevăzute de Legea nr. 350/2005 privind regimul finanțărilor nerambursabile din fonduri publice alocate pentru activități nonprofit de interes general;
- **Modernizarea site-ului oficial** al instituției primariacraiova.ro, cu preluarea informațiilor existente și dezvoltarea capacității de adaptabilitate pentru orice dispozitiv și de accesibilitate pentru persoanele cu dizabilități;
- **Instrument extranet** pentru confirmare a veridicității actelor emise de primărie prin scanare/validare cod QR;
- **Achiziția** de semnături electronice calificate

3.2. Obiectivul general la care contribuie realizarea serviciilor

Obiectivul general al proiectului consta in consolidarea capacității administrative a Municipiului Craiova prin intermediul digitalizării, guvernantei participative, reducerea birocrăției și adaptarea serviciilor publice la cerințele actuale ale comunitatii locale.

3.3. Obiectivul specific la care contribuie realizarea serviciilor

Obiectiv specific 1: Creșterea eficienței proceselor operaționale prin dezvoltarea unui Sistem Informatic Integrat in vederea interoperabilitatii sistemelor IT de la nivelul Primarii Municipiului Craiova

Obiectiv specific 2: Optimizarea accesului cetățenilor la informații și resurse publice prin crearea unui Portal de informare pentru cetățeni și mediul de afaceri, inclusiv Open Data precum si a unei Aplicații de sesizări on-line

Obiectiv specific 3: Imbunatatirea gradului de transparenta si eficienta a serviciilor oferite cetatenilor si mediului de afaceri din municipiul Craiova prin retrodigitalizarea arhivei orasului

3.4. Serviciile solicitate: activitățile ce vor fi realizate

Toate cerințele din acest capitol sunt minimale și obligatorii. Specificațiile tehnice care indică o anumită origine, sursă, producție, un procedeu special, o marcă de fabrică sau de comerț, un brevet de invenție, o licență de fabricație, sunt menționate doar pentru identificarea cu ușurință a caracteristicilor produsului și nu au ca efect favorizarea sau eliminarea anumitor operatori economici sau a anumitor produse. Aceste specificații vor fi considerate ca având mențiunea de «sau echivalent» iar ofertantul are obligația de a demonstra echivalența produselor oferite cu cele solicitate sau –după caz– superioritatea lor tehnică. În acest sens, orice ofertă prezentată, care se abate de la prevederile capitolului, va fi luată în considerare, numai în măsura în care propunerea tehnică presupune asigurarea unui nivel calitativ superior cerințelor minimale din Anexa. Ofertele care nu satisfac cerințele Anexei vor fi declarate neconforme și vor fi respinse.

Facem mențiunea ca cerintele tehnice ale serviciilor solicitate se regasesc in Proiectul Tehnic aprobat prin Avizul ADR SUD VEST OLTENIA cu nr. 46585/11.07.2025, înregistrat la Primăria Municipiului Craiova cu nr. 225600/11.07.2025, revizuit in luna decembrie 2025 si aprobat de către ADR SUD VEST

A. Software integrat, destinat digitalizării proceselor administrative și îmbunătățirii relației instituție–cetățean

1 Obiectul achiziției

Obiectul achiziției îl reprezintă proiectarea, dezvoltarea, testarea și livrarea unui pachet software integrat, destinat digitalizării proceselor administrative și îmbunătățirii relației instituție–cetățean.

2. Cerințe funcționale generale pentru toate aplicațiile

Toate aplicațiile trebuie să respecte următoarele:

- Interoperabilitate prin **API REST/SOAP**
- Interfață web responsivă, compatibilă desktop/tabletă/mobil
- Autentificare pe roluri și autorizare granulară (RBAC)
- Audit trail complet: jurnale de acces, acțiuni, modificări
- Conformitate cu:
 - **GDPR (Reg. UE 2016/679)**
 - **eIDAS (semnături digitale)**
 - **WCAG 2.1** (accesibilitate digitală)
- Export date în format PDF, CSV, XLSX, JSON
- Localizare în limba română și suport pentru extensii multilingve

3. Sistemul Informatic Integrat (SII)

3.1 Funcționalități cheie

- Integrarea cu aplicațiile existente (DocManager, ProTAXI, Indsoft, GIS etc.)
- Agregare date instituționale din surse multiple
- Management documente (fluxuri aprobare, arhivare, semnătură digitală)
- Gestionare cereri interne și externe
- Generare automată rapoarte și dashboard-uri
- Sistem de notificări (e-mail, SMS, push)
- Interfață de administrare pentru configurarea proceselor

3.2 Tehnologii recomandate

- Backend: Node.js, Python, Java (Spring) – sau echivalent
- Bază de date: NoSQL (ex. MongoDB) cu API documentar – sau echivalent
- Microservicii containerizate: Docker + Kubernetes – sau echivalent
- Acces prin REST API securizat (OAuth2, JWT) – sau echivalent

3.3 Cerințe de performanță

- Suport pentru minim 200 utilizatori concurenți
- Timp răspuns <1 sec. pentru operații uzuale
- Uptime garantat min. 99,5%

4. Testare și validare

- Teste funcționale, UI, integrare, securitate
- Teste de performanță (load test)
- Validare accesibilitate WCAG 2.1
- Livrare cu plan de testare + rapoarte

5. Drepturi de autor și cod sursă

Toate produsele software dezvoltate în cadrul prezentei aplicații vor fi livrate împreună cu codul sursă, fișierele de configurare, bazele de date asociate și documentația tehnică completă. Furnizorul va

ceda autorității contractante, în condițiile legislației privind drepturile de autor (Legea nr. 8/1996), toate drepturile patrimoniale asupra aplicațiilor livrate.

Beneficiarul va avea dreptul nelimitat de utilizare, modificare, reproducere, distribuire și adaptare a soluției informatice, fără costuri suplimentare sau restricții din partea furnizorului. Soluția va fi livrată fără mecanisme de protecție restrictivă (ex. licențiere hardware, control de utilizator extern etc.), în format deschis și cu toate componentele necesare unei instalări și operări independente.

6. Livrabile

- Cod sursă complet (versiune stabilă)
- Documentație tehnică și manual utilizator
- Ghiduri de instalare, backup, restaurare
- Scripturi CI/CD (automatizare deploy)
- Instruire personal tehnic și utilizatori finali
- Sistemul Informatic Integrat (SII), în forma finală operațională

7. Garanție și suport

- Garanție: min. 12 luni de la recepție
- Timp de răspuns: max. 8h lucrătoare
- Timp de remediere: max. 3 zile lucrătoare
- Suport prin e-mail, telefon, helpdesk

8. Cerințe minime de accesibilitate

Având în vedere că această componentă se bazează pe un CMS web (interfață administrativă), cerințele minime de accesibilitate sunt:

- Interfața va fi compatibilă cu navigare exclusivă prin tastatură, fără dependență de mouse;
- Elemente interactive (formulare, butoane, meniuri) vor avea etichete semantice (ARIA roles sau echivalent CMS);
- Conținutul și structura CMS-ului vor permite integrarea ulterioară a unor plugin-uri de accesibilitate (acolo unde este cazul);
- CMS-ul utilizat va oferi suport pentru scalarea fontului și adaptarea contrastului în funcție de preferințele utilizatorului (nativ sau prin extensii);
- Sistemul va permite integrarea unor plugin-uri de accesibilitate sau ajustări pentru utilizatori interni cu nevoi speciale;
- Interfața trebuie să fie testabilă cu instrumente de audit de accesibilitate (ex: axe, Lighthouse, WAVE).

Dacă aplicația va fi accesată în viitor și de cetățeni printr-o eventuală extensie a platformei (ex: autentificare, depuneri online), va fi necesară actualizarea nivelului de accesibilitate conform standardului **WCAG 2.1 AA** pentru a păstra conformitatea cu Legea nr 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap.

9. Notă privind sustenabilitatea tehnologică

Specificațiile tehnice incluse în prezentul caiet de sarcini au fost elaborate cu respectarea **Ordinului nr. 1946/2024** privind criteriile de durabilitate aplicabile achizițiilor publice de soluții digitale. Acestea vizează:

- minimizarea impactului energetic,
- menținerea unui grad ridicat de reutilizare a componentelor,
- evitarea blocajelor tehnologice (vendor lock-in),
- și asigurarea unei mentenanțe facilă și a unei bune interoperabilități.

B. Software și aplicații în cadrul Portal de informare pentru cetățeni și mediul de afaceri

1. Scopul achiziției

Aceasta definește cerințele minime pentru realizarea componentei software aferente **interfeței publice a Portalului de informare**, dedicat accesului cetățenilor și mediului de afaceri la informații administrative, decizii, documente și date deschise furnizate de autoritatea publică.

2. Arhitectură și interoperabilitate

Portalul nu va implementa local niciun mecanism de stocare, bază de date, autentificare sau CMS propriu. Aceste funcționalități sunt asigurate integral prin **Sistemul Informatic Integrat (SII)**, care gestionează datele, utilizatorii, conținutul și API-urile de expunere.

Rolul portalului este exclusiv de interfață web publică, consumatoare de conținut public din SII, afișând informațiile într-un mod intuitiv, responsiv și accesibil.

3. Funcționalități esențiale ale portalului

3.1. Interfață web publică (frontend)

- Navigare intuitivă, structurată pe categorii (știri, hotărâri, anunțuri, ghiduri, contact etc.)
- Design responsive (desktop, mobil, tabletă)
- Compatibilitate cross-browser (Chrome, Firefox, Edge, Safari)
- Căutare avansată (titlu, cuvinte cheie, dată publicare)
- Integrare cu Google Analytics sau alternativ de analiză trafic

3.2. Afișare conținut din SII

- Conectare la API-urile SII pentru:
 - Ghiduri, documente și hotărâri
 - Date deschise (Open Data)
 - Știri și noutăți administrative
- Afișare de documente PDF inline (viewer)
- Afișare listă fișiere descărcabile, tabele dinamice

3.3. Modul Open Data

- Consumul și prezentarea datelor expuse de SII în format JSON, CSV, XML
- Posibilitate de descărcare individuală a fișierelor
- Etichete de metadata: sursă, dată publicare, domeniu
- Generare de linkuri API către datele sursă

3.4. Alte funcționalități publice

- Secțiune întrebări frecvente (FAQ)
- Formular de contact general (cu captcha)
- Sistem de notificări publice (ex: atenționări importante)
- Calendar cu evenimente și termene limită
- Monitorizare și analiza a traficului web (ex. Google Analytics)

4. Cerințe tehnice

Componentă	Specificație minimă
Tehnologii UI	React, Vue.js, Angular sau echivalent modern
Integrare API	REST sau GraphQL, autentificare cu token din SII sau echivalent
Securitate	Toate cererile vor utiliza HTTPS/TLS
Deploy	Containerizabil (Docker), suport CI/CD – sau echivalent
Accesibilitate	Conformitate WCAG 2.1 nivel AA
SEO	Optimizare SEO on-page (metadata, URL semantic, etc.)
Interfață	Interfață responsive (desktop, mobile) cu disponibilitate cross-browser

5. Drepturi de autor și cod sursă

Toate produsele software dezvoltate în cadrul prezentei aplicații vor fi livrate împreună cu codul sursă, fișierele de configurare, bazele de date asociate și documentația tehnică completă. Furnizorul va ceda autorității contractante, în condițiile legislației privind drepturile de autor (Legea nr. 8/1996), toate drepturile patrimoniale asupra aplicațiilor livrate.

Beneficiarul va avea dreptul nelimitat de utilizare, modificare, reproducere, distribuire și adaptare a soluției informatice, fără costuri suplimentare sau restricții din partea furnizorului. Soluția va fi livrată fără mecanisme de protecție restrictivă (ex. licențiere hardware, control de utilizator extern etc.), în format deschis și cu toate componentele necesare unei instalări și operări independente.

6. Livrabile

- Interfață web pentru afișare conținut public;
- Modul de administrare portal;
- Cod sursă complet (versiune stabilă)
- Documentație tehnică și manual utilizator
- Ghiduri de instalare, backup, restaurare
- Scripturi CI/CD (automatizare deploy)
- Instruire personal tehnic și utilizatori finali

7. Securitate și confidențialitate

- Comunicarea cu SII se va face doar prin API-uri securizate (HTTPS + token bearer)
- Nu se vor stoca local date cu caracter personal
- Toate formularele vor avea protecție anti-bot (reCAPTCHA sau similar)
- Conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR)

8. Cerințe minime de accesibilitate

Platforma de informare publică trebuie să respecte cerințele de accesibilitate conform Legii 448/2006 și să fie conformă cu standardele **WCAG 2.1 nivel AA**. Cerințele minime sunt:

- Structură semantică HTML5 clar definită (header, nav, main, footer, landmark-uri);
- Compatibilitate cu cititoare de ecran pentru toate elementele interactive și informative;
- Text alternativ pentru imagini, pictograme, grafice și infografice;
- Contrast cromatic ridicat (cel puțin 4.5:1 pentru text normal, 3:1 pentru text mare);
- Mărire text (scalare) fără pierderea conținutului și funcționalității;
- Navigare 100% prin tastatură, inclusiv pe dropdown-uri, meniuri și formulare;
- Evitarea interacțiunilor dependente de mișcare sau hover (pentru dizabilități motorii);
- Oferirea unei declarații de accesibilitate pe site, conform modelului standard;
- Testarea accesibilității folosind instrumente specializate (WAVE, axe, Lighthouse).
- Oferirea unui suport multilingvistic (RO + EN, extensibil, pentru vizitatorii străini).

9. Notă privind sustenabilitatea tehnologică

Specificațiile tehnice incluse în prezentul caiet de sarcini au fost elaborate cu respectarea **Ordinului nr. 1946/2024** privind criteriile de durabilitate aplicabile achizițiilor publice de soluții digitale. Acestea vizează:

- minimizarea impactului energetic,
- menținerea unui grad ridicat de reutilizare a componentelor,
- evitarea blocajelor tehnologice (vendor lock-in),
- și asigurarea unei mentenanțe facilă și a unei bune interoperabilități.

10. Garanție și suport

- Garanție: min. 12 luni de la recepție
- Timp de răspuns: max. 8h lucrătoare

- Timp de remediere: max. 3 zile lucrătoare
- Suport prin e-mail, telefon, helpdesk

C. Software și aplicații în cadrul Aplicație de sesizări on-line

1. Scopul achiziției

Prezenta anexă definește cerințele software minime pentru dezvoltarea aplicației mobile de sesizări on-line, destinată cetățenilor Municipiului Craiova. Aplicația va permite transmiterea rapidă de sesizări către administrația locală și oferirea de feedback privind problemele din spațiul public.

Arhitectură și interoperabilitate

Aplicația mobilă va funcționa exclusiv ca **interfață de utilizator (frontend mobil)**. Toate funcțiile de validare, procesare, stocare și analiză a datelor vor fi realizate de infrastructura existentă a **Sistemului Informatic Integrat (SII)**.

Aplicația va consuma API-uri expuse de SII printr-un gateway securizat, iar datele vor fi transmise în format JSON, în conformitate cu standardele deschise.

3. Funcționalități principale

3.1. Funcționalități pentru utilizatori

- Autentificare (opțională): cu e-mail, telefon sau anonim
- Creare sesizare:
 - Categorie problemă (drumuri, iluminat, salubritate etc.)
 - Locație automată GPS sau selectare manuală pe hartă
 - Atașare fotografii (din galerie sau direct cu camera)
 - Descriere text
- Istoric sesizări transmise cu status (transmisă, în lucru, rezolvată)
- Notificări push privind actualizările sesizărilor
- Pagini statice: Întrebări frecvente (FAQ), Politică de confidențialitate, Contact

4. Cerințe tehnice

Platformă	Specificație
Android	SDK min. Android 10 (API 29), scrisă în Kotlin/Java sau cross-platform (ex: React Native, Flutter) sau echivalent
iOS	SDK min. iOS 15, scrisă în Swift/Objective-C sau cross-platform (ex: React Native, Flutter) sau echivalent
Arhitectură app	MVVM, Clean Architecture, modularizare pe funcționalități
Interfață API	REST/GraphQL, autentificare prin token OAuth2/JWT sau echivalent
Formate date	JSON (pentru date), JPG/PNG (pentru imagini), coordonate GPS (lat/lng)
Validare date	Validare format câmpuri, limite imagini, etc. înainte de transmitere
Build & Deploy	Integrare cu CI/CD (ex: TestFlight, Firebase App Distribution) sau echivalent & Integrare cu platforme de distribuție Google Play (Android), Apple Store (iOS)
Internaționalizare	Suport limba română, extensibil în alte limbi
Accesibilitate	Conformitate WCAG 2.1
Feedback	Integrare sistem de feedback în aplicație și afișare mesaje (confirmări, erori) către utilizator

Notă: Se acceptă implementări hibride sau cross-platform cu condiția respectării cerințelor de performanță, acces la funcționalități native (GPS, cameră, notificări), și publicare în magazinele oficiale Google Play și Apple App Store.

5. Drepturi de autor și cod sursă

Toate produsele software dezvoltate în cadrul prezentei aplicații vor fi livrate împreună cu codul sursă, fișierele de configurare, bazele de date asociate și documentația tehnică completă. Furnizorul va ceda autorității contractante, în condițiile legislației privind drepturile de autor (Legea nr. 8/1996), toate drepturile patrimoniale asupra aplicațiilor livrate.

Beneficiarul va avea dreptul nelimitat de utilizare, modificare, reproducere, distribuire și adaptare a soluției informatice, fără costuri suplimentare sau restricții din partea furnizorului. Soluția va fi livrată fără mecanisme de protecție restrictivă (ex. licențiere hardware, control de utilizator extern etc.), în format deschis și cu toate componentele necesare unei instalări și operări independente.

6. Livrabile

- Platformă pentru depunere și urmărire sesizări;
- Cod sursă complet (versiune stabilă)
- Documentație tehnică și manual utilizator
- Ghiduri de instalare, backup, restaurare
- Scripturi CI/CD (automatizare deploy)
- Instruire personal tehnic și utilizatori finali

7. Cerințe UI/UX

- Interfață minimalistă, intuitivă și adaptată pentru cetățeni de toate vârstele
- Compatibilitate cu ecrane de diferite dimensiuni (telefoane și tablete)
- Timp de încărcare sub 2 secunde pe fiecare ecran
- Respectarea standardelor:
 - Google Material Design pentru Android
 - Apple Human Interface Guidelines pentru iOS

8. Cerințe de securitate și protecția datelor

- Toate comunicațiile criptate prin HTTPS/TLS 1.2+
- Sesiuni securizate (token refresh, expirare automată)
- Validare date pe client și server
 - Respectarea integrală a GDPR: Politică de confidențialitate accesibilă
 - Opțiuni clare de ștergere cont / date
 - Consent management pentru date personale

9. Cerințe minime de accesibilitate

Aplicația mobilă va respecta cerințele de accesibilitate prevăzute de Legea 448/2006 și va implementa funcționalități conforme cu **WCAG 2.1 nivel AA** și recomandările **W3C Mobile Accessibility Guidelines**. Cerințele minime sunt:

- Interfață complet compatibilă cu sistemele de accesibilitate oferite de Android și iOS (VoiceOver, TalkBack, mărire ecran, control vocal);
- Toate butoanele, câmpurile și elementele interactive trebuie să aibă etichete accesibile (accessibility labels);
- Comenzi tactile alternative (ex: gesturi simple pentru înapoi, confirmare, trimitere);
- Contrast adecvat și posibilitate de afișare în mod „high contrast”;
- Posibilitatea de scalare a fontului până la 200% fără pierderi de funcționalitate;
- Notificări accesibile (afișate și vocalizate, fără dependență exclusivă de culoare);
- Excluderea oricăror interacțiuni dependente de balansare, rotire, atingere rapidă multiplă;
- Livrarea aplicației împreună cu teste de accesibilitate efectuate pe dispozitive reale.

10. Notă privind sustenabilitatea tehnologică

Specificațiile tehnice incluse în prezentul caiet de sarcini au fost elaborate cu respectarea **Ordinului nr. 1946/2024** privind criteriile de durabilitate aplicabile achizițiilor publice de soluții digitale. Acestea vizează:

- minimizarea impactului energetic,
- menținerea unui grad ridicat de reutilizare a componentelor,
- evitarea blocajelor tehnologice (vendor lock-in),
- asigurarea unei mentenanțe facilă și a unei bune interoperabilități.

11. Garanție și suport

- Garanție: min. 12 luni de la recepție
- Timp de răspuns: max. 8h lucrătoare
- Timp de remediere: max. 3 zile lucrătoare
- Suport prin e-mail, telefon, helpdesk

12. Pentru testarea funcțională (login, trimitere sesizări, notificări push), testarea UI/UX multi-device și validare comportament aplicație în diferite rețele (Wi-Fi / date mobile) furnizorul trebuie să prezinte următoarele echipamente:

- Smartphone Android: 1 buc

Componenta	Cerinta tehnica minimala
Sistem de operare	Android 13 sau superior
Procesor	Octa-core, min. 2.0 GHz
RAM	Min. 6 GB
Stocare internă	Min. 128 GB
Ecran	Diagonală min. 6", rezoluție FHD+
Conectivitate	4G LTE, Wi-Fi dual band, NFC, Bluetooth 5+,
Funcții utile	GPS, cameră față/spate, autentificare biom
Alimentare	USB-C, încărcător inclus

- Tabletă Android: 1 buc

Componenta	Cerinta tehnica minimala
Sistem de operare	Android 13 sau superior
RAM	Min. 6 GB
Ecran	Min. 10", rezoluție FHD sau superioară
Stocare	Min. 128 GB
Conectivitate	4G LTE, Wi-Fi dual band
Funcții utile	GPS, cameră, suport stylus (opțional)

- iPhone: 1 buc

Componenta	Cerinta tehnica minimala
Model	iPhone 13 sau echivalent (2021+)
Sistem de operare	iOS 16 sau superior
RAM	Min. 4 GB
Stocare internă	Min. 128 GB
Conectivitate	4G LTE, Wi-Fi dual band, Bluetooth, GPS

- iPad: 1 buc

Componenta	Cerinta tehnica minimala
Model	iPad 9th gen sau superior
Sistem de operare	iPadOS 16 sau superior
Ecran	Min. 10.2", Retina
RAM	Min. 4 GB
Stocare	Min. 128 GB
Accesorii	Stylus (Apple Pencil compatibil)

D. Servicii IT și suport tehnic SII

1. Obiectul achiziției

Obiectul achiziției îl reprezintă furnizarea de **servicii IT complete** care să asigure:

- Implementarea integrală a soluțiilor informatice
- Asistență în perioada de garanție
- Suport pentru actualizări, depanare, scalare
- Instruirea utilizatorilor interni și a echipei tehnice a beneficiarului

2. Servicii de dezvoltare și implementare, pe perioada garanției

2.1 Activități incluse:

- Configurarea infrastructurii software (middleware, baze de date, API gateway)
- Instalare aplicații web și mobile pe serverele beneficiarului
- Interconectarea modulelor cu bazele de date și fluxurile existente (GIS, taxe, registratură etc.)
- Personalizarea interfeței și structurii de date conform cerințelor beneficiarului
- Asigurarea mecanismelor de autentificare, autorizare, criptare și jurnalizare
- Livrarea codului sursă, documentației tehnice și scripturilor de deployment

2.2 Condiții de livrare:

- Toate livrabilele vor fi instalate și funcționale pe infrastructura beneficiarului înainte de recepție
- Aplicațiile vor fi validate prin testare de acceptanță (UAT)
- Orice modificări/adaptări în faza de livrare trebuie realizate fără costuri suplimentare

3. Servicii de testare și validare

- Testare funcțională și de integrare a modulelor
- Teste de performanță și încărcare (JMeter sau echivalent)
- Teste de securitate OWASP Top 10
- Validare accesibilitate digitală conform WCAG 2.1
- Raport de testare semnat de prestator

4. Servicii de instruire utilizatori

Prestatorul va furniza:

4.4.1 Instruire pentru personalul tehnic:

- Instalare aplicații, backup, restaurare, depanare
- Utilizare API, baze de date, interfață de administrare

4.2 Instruire pentru utilizatorii finali:

- Utilizare interfețe SII, portal, aplicație mobilă
- Exerciții practice și simulări reale
- Instruire pentru toate rolurile: funcționari, administratori, IT

4.3 Livrabile:

- Ghiduri de utilizare (PDF pe suport electronic + print)
- Materiale de prezentare (PowerPoint)
- Foaie de prezență, evaluare satisfacție participanți

5. Servicii de mentenanță și suport tehnic pe perioada garanției

5.1 Garanție și mentenanță corectivă

- Durată minimă: 12 luni de la recepție

- Intervenții gratuite pentru erori și disfuncționalități
- Timp de răspuns: max. 8h lucrătoare
- Timp de remediere: max. 3 zile lucrătoare

5.2 Canale de suport

- Helpdesk (web, e-mail, telefon)
- Sistem de ticketing cu număr unic de înregistrare
- Raport lunar cu sesizări, intervenții și timpi de răspuns

5.3 Suport

- Suport tehnic în intervalul 09:00-17:00 (L-V)

6. Raportare și monitorizare

- Raport de progres lunar în faza de implementare
- Raport de mentenanță și suport – lunar
- Document de feedback beneficiar la finalul garanției

7. Cerințe privind timpii de răspuns și intervenție

Tip incident	Tim răspund max.	Timp remediere max.
Incident critic	2h	6h
Incident major	4h	24h
Incident minor	8h	3 zile lucrătoare
Cerere de modificare	24h	Termen agreat cu beneficiarul

E. Servicii IT și suport tehnic Portal de informare pentru cetățeni și mediul de afaceri

1. Scopul serviciilor

Această anexă definește cerințele minime pentru furnizarea de **servicii IT și suport tehnic** dedicate funcționării optime a Portalului de informare pentru cetățeni și mediul de afaceri. Aceste servicii au rolul de a asigura continuitatea funcțională, rezolvarea incidentelor, adaptarea portalului la nevoi noi și menținerea unui nivel înalt de disponibilitate și performanță.

2. Domeniul de aplicare

Serviciile IT și suportul tehnic se vor furniza exclusiv pentru **componenta publică (frontend)** a portalului, întrucât componentele de backend (API, baze de date, CMS, stocare, autentificare) sunt administrate centralizat prin Sistemul Informatic Integrat (SII).

3. Tipuri de servicii incluse, pe perioada garanției

3.1. Suport tehnic

- Diagnosticare și remediere erori de funcționare în interfața web
- Gestionarea bug-urilor semnalate de utilizatori sau detectate automat
- Optimizări de performanță la nivel de interfață (viteză încărcare, caching)
- Securizare suplimentară (măsuri anti-XSS, CSP, audit scripturi terțe)

3.2. Mentenanță corectivă și evolutivă

- Actualizări periodice pentru compatibilitate cu browsere moderne
- Adaptări vizuale sau structurale la solicitarea beneficiarului
- Integrarea de secțiuni noi (ex: campanii, alerte temporare)
- Refactorizare cod UI la nevoie, conform noilor standarde

3.3. Monitorizare și raportare

- Monitorizare continuă uptime (SLA: $\geq 99.5\%$)
- Alertare automată la erori critice (prin e-mail / SMS)
- Generare lunară de rapoarte:
 - Incidente gestionate

- Timpi de răspuns și remediere
- Statistici trafic (cu integrare Google Analytics)

3.4. Asistență utilizatori (nivel editorial)

- Suport pentru personalul Primăriei care publică informații în CMS-ul SII
- Asistență pentru structurarea conținutului în portal
- Asistență la publicarea de date în secțiunea Open Data
- Ghiduri de utilizare și sesiuni scurte de instruire online (la cerere)

4. Cerințe privind timpii de răspuns și intervenție

Tip incident	Timp răspuns max.	Timp remediere max.
Incident critic	2h	6h
Incident major	4h	24h
Incident minor	8h	3 zile lucrătoare
Cerere de modificare	24h	termen agreat cu beneficiarul

5. Modalitate de colaborare și livrare servicii

- Furnizorul va pune la dispoziție:
 - Sistem de ticketing (ex: JIRA, Zendesk, propriu)
 - Persoană de contact dedicată (Service Manager)
 - Linie de suport tehnic în intervalul 09:00–17:00 (L-V)
- Toate modificările aduse codului vor fi livrate prin sistem de control versiuni (ex: Git)
- Livrările vor include log de modificări (changelog) și documentație

6. Garanție

- Garanție minimă **12 luni** de la recepție
- Beneficiarul poate solicita actualizări tehnologice minore (ex: actualizare bibliotecă JS, compatibilitate cu noi versiuni de browser)

F. Servicii IT și suport tehnic Aplicație de sesizări on-line

1. Scopul serviciilor

Această anexă definește serviciile IT și de suport tehnic necesare pentru buna funcționare, actualizare și mentenanță a aplicației mobile „Sesizări on-line”, adresată cetățenilor Municipiului Craiova. Aplicația permite trimiterea digitală de sesizări către administrația publică, facilitând implicarea civică și intervenția promptă.

2. Domeniul de aplicare

Serviciile vizează exclusiv **componenta mobilă (frontend)** a aplicației — funcțională pe Android și iOS — întrucât backend-ul (API, baze de date, procesare) este parte integrantă a Sistemului Informatic Integrat (SII).

3. Tipuri de servicii incluse, pe perioada garanției

3.1. Suport tehnic aplicație mobilă

- Diagnosticare și remediere erori de funcționare (crash-uri, blocaje, bug-uri UI)
- Rezolvarea problemelor de compatibilitate cu noi versiuni ale sistemelor de operare
- Corectarea erorilor semnalate de utilizatori prin Google Play Console / App Store Connect
- Asistență în procesul de re-publicare în magazinele de aplicații

3.2. Mentenanță și evoluție

- Actualizări de bibliotecă și frameworkuri (ex: Flutter, React Native, SDK Android/iOS)

- Optimizări performanță (dimensiune aplicație, consum baterie, timp răspuns)
- Adaptarea UI/UX conform noilor ghiduri Google/Apple
- Extinderea funcționalităților (ex: noi categorii de sesizări, integrare notificări push extinse)

3.3. Monitorizare și notificare

- Integrare cu Firebase Crashlytics / AppCenter / Sentry pentru erori și statistici
- Monitorizarea performanței aplicației (timp încărcare, erori fatale, utilizare funcționalități)
- Generare lunară de rapoarte cu:
 - Număr de incidente raportate
 - Tipuri de terminale afectate
 - Versiuni ale aplicației utilizate

3.4. Suport utilizatori

- Asistență pentru cetățeni în utilizarea aplicației (prin e-mail / interfață suport)
- Răspuns la întrebări frecvente privind funcționarea aplicației
- Creare și actualizare FAQ pentru integrare în aplicație

4. Cerințe privind timpii de răspuns și intervenție

Tip incident	Timp răspuns max.	Timp remediere max.
Incident critic	2h	6h
Incident major	4h	24h
Incident minor	8h	3 zile lucrătoare
Cerere de modificare	24h	termen agreat cu beneficiarul

5. Colaborare și livrare servicii

Furnizorul va pune la dispoziție:

- Sistem de ticketing (integrat sau extern)
- Persoană dedicată pentru relația cu beneficiarul
- Acces la sistemele de versiune și build (Git, CI/CD)

Furnizorul va realiza:

- Re-build și testare înainte de fiecare publicare
- Versiune beta de test înainte de actualizări majore
- Documentație de actualizare (changelog + note de versiune)

6. Garanție

- Garanție minimă **12 luni** de la recepție
- Suport oferit în intervalul orar 09:00–17:00 (L–V)

3.5. Rezultatele care trebuie obținute în urma prestării serviciilor

Implementarea Contractului în conformitate cu prevederile prezentului Caiet de Sarcini trebuie să conducă cel puțin la atingerea următoarelor rezultate finale măsurabile:

A. Sistem Informatic Integrat

Scop:

- Integrarea și automatizarea fluxurilor interne ale instituției

Utilizatori:

- Funcționari publici, personal tehnic, conducere

Funcții principale:

- Gestiune documente interne (registrare, aprobare, arhivare)
- Management cereri cetățeni

- Workflow-uri dinamice
- Calendar și notificări
- Dashboard administrativ

Interoperabilitate:

- Integrare cu: DocManager, ProTAXI, SMIS, GIS Urbanism, etc.

Cerințe speciale:

- Autentificare RBAC
- Interfață web responsivă
- Export date
- API REST

Livrabile:

- Cod sursă complet (versiune stabilă), Documentație tehnică și manual utilizator, Ghiduri de instalare, backup, restaurare, Scripturi CI/CD (automatizare deploy), Instruire personal tehnic și utilizatori finali, Sistemul Informatic Integrat (SII), în forma finală operațională

B. Portal de informare pentru cetățeni și mediul de afaceri

Scop:

- Transparență instituțională și acces facil al cetățeanului la servicii

Utilizatori:

- Cetățeni, antreprenori, presă, ONG-uri

Funcții principale:

- Publicare acte normative și documente
- Formulare cereri online
- Acces informații publice
- Hărți interactive
- Integrare open data

Interoperabilitate:

- Acces automat la datele SII și aplicații externe

Cerințe speciale:

- Conformitate WCAG 2.1
- SEO-friendly
- Multilingual ready

Livrabile:

- Interfață web pentru afișare conținut public; Modul de administrare portal; Cod sursă complet (versiune stabilă); Documentație tehnică și manual utilizator; Ghiduri de instalare, backup, restaurare; Scripturi CI/CD (automatizare deploy); Instruire personal tehnic și utilizatori finali.

C. Aplicație de sesizări on-line

Scop

- Simplificarea interacțiunii cetățeanului cu administrația locală

Utilizatori

- Cetățeni (cu sau fără cont)

Funcții principale

- Creare sesizare cu geolocalizare, foto, descriere
- Urmărire status
- Notificări push
- Istoric sesizări

- Clasificare pe categorii

Interoperabilitate

- API comun cu SII, sincronizare în timp real cu backoffice

Cerințe speciale

- Android + iOS
- UI simplu, intuitiv
- Offline cache (opțional)

Livrabile

- Platformă pentru depunere și urmărire sesizări; Cod sursă complet (versiune stabilă); Documentație tehnică și manual utilizator; Ghiduri de instalare, backup, restaurare; Scripturi CI/CD (automatizare deploy); Instruire personal tehnic și utilizatori finali

3.5. Atribuțiile și responsabilitățile Părților

Contractantul este responsabil pentru execuția conformă și la timp a tuturor activităților și pentru furnizarea livrabilelor prevăzute în prezentul caiet de sarcini.

Contractantul va fi direct și integral responsabil pentru activitatea experților săi și pentru îndeplinirea scopului contractului și obținerea rezultatelor.

Contractantul este pe deplin responsabil pentru:

- asigurarea planificării resurselor în raport cu graficul de timp estimat pentru derularea contractului;
- îndeplinirea obligațiilor sale, cu respectare celor mai bune practici în domeniu, a prevederilor legale și contractuale relevante precum și cu deplina înțelegere a complexității legate de derularea cu succes a contractului, astfel încât să se asigure îndeplinirea obiectivelor stabilite;
- prestarea serviciilor în conformitate cu cerințele caietului de sarcini;
- prezentarea rezultatelor în formatul/formatele care să respecte cerințele Autorității Contractante;
- colaborarea cu personalul Autorității Contractante alocat pentru serviciile desfășurate conform contractului (monitorizarea progresului activităților în cadrul Contractului, coordonarea activităților în cadrul Contractului, feedback);
- respectarea legislației privind sănătatea și securitatea în muncă și protecția mediului înconjurător și a cerințelor specifice ale Autorității Contractante, precum și a oricăror acte normative aflate în interdependență cu obiectul Contractului, pe toată durata acestuia;
- acceptarea realizării de verificări de către Autoritatea Contractantă pe durata derulării Contractului în ceea ce privește îndeplinirea oricărei și tuturor obligațiilor sale și prezentarea la cerere a oricărui și tuturor documentelor justificative referitoare la îndeplinirea acestor obligații;

Contractantul va fi responsabil față de Autoritatea Contractantă că își va îndeplini corespunzător toate responsabilitățile ce decurg din prezentul Caiet de sarcini, obligațiile contractuale și solicitările autorităților competente și/sau ale Autorității Contractante, referitoare la prestarea serviciilor în cadrul Contractului.

Contractantul va suporta toate costurile legate de îndeplinirea contractului, fără modificarea valorii contractului, indiferent de natura acestora, dacă îi sunt necesare pentru buna desfășurare în bune condiții a activităților din contract.

Aprobarea folosirii unui Subcontractant nu exonorează Contractantul de răspunderea sa față de Autoritatea Contractantă pentru prestarea serviciilor.

Autoritatea contractantă va fi responsabilă pentru:

- punerea la dispoziția Contractantului a tuturor informațiilor disponibile pentru obținerea rezultatelor așteptate, cum ar fi: date de intrare, raportări, situații specifice;
- desemnarea echipei implicate și responsabile cu interacțiunea și suportul oferit Contractantului;
- asigurarea tuturor resurselor materiale care sunt în sarcina sa pentru buna derulare a contractului.

4. Ipoteze și riscuri

Ipoteze care pot fi considerate în momentul începerii procedurii de achiziție pot face referire la:

- a. conținutul serviciilor solicitate este descris în mod explicit în Caietul de Sarcini;
- b. corelația dintre resursele necesare și rezultatele așteptate este realistă;
- c. începerea serviciilor se va realiza în perioada preconizată;
- d. nu se prevăd schimbări ale cadrului instituțional și legal care să afecteze major implementarea și desfășurarea în bune condiții a Contractului;
- e. toate informațiile relevante și disponibile la nivelul Autorității Contractante pentru realizarea serviciilor vor fi puse la dispoziția Contractantului;
- f. **Contractantul va semna un acord de confidențialitate la momentul semnării Contractului și va respecta toate instrucțiunile privind utilizarea informațiilor confidențiale (după cum este aplicabil).**

În pregătirea Ofertei, Ofertanții trebuie să aibă în vedere cel puțin riscurile și ipotezele descrise în continuare. În acest sens, la întocmirea ofertei, Ofertantul trebuie să ia în considerare resursele necesare (de timp, financiare și de orice altă natură), pentru implementarea strategiilor de risc propuse.

Riscuri care pot fi identificate la momentul elaborării Caietului de Sarcini și riscuri care pot apărea în derularea contractului sunt următoarele:

- a. dificultăți de colaborare și comunicare între factorii interesați implicați;
- b. datele și informațiile necesare desfășurării serviciilor comunicate de către Autoritatea Contractantă nu sunt suficiente pentru îndeplinirea cerințelor solicitate prin Caietul de Sarcini;
- c. adăugarea de activități/ solicitări de informații noi, în funcție de progresul activităților.

5. Abordare și metodologie în cadrul Contractului

Ofertantul va descrie în cadrul propunerii tehnice abordarea sa din punct de vedere al metodologiei de prestare a serviciilor pentru elaborarea serviciilor informatice din cadrul SISTEMULUI INFORMATIC INTEGRAT PENTRU DIGITALIZAREA PROCESELOR ÎN CADRUL PRIMĂRIEI MUNICIPIULUI CRAIOVA.

Astfel, ofertantul trebuie să prezinte:

- Nivelul său de înțelegere asupra obiectului Contractului și gradul de conștientizare a importanței rezultatului contractului pentru Autoritatea Contractantă pe baza informațiilor furnizate în Caietul de Sarcini;
- Punctele tari în contextul cerințelor din Caietul de Sarcini
- Metodologia utilizată (modalitatea efectivă de realizare a activităților – metodă, procedură, tehnică, procedeu, după caz) pentru realizarea activităților din Contract și pentru obținerea rezultatelor așteptate, așa cum sunt acestea precizate la capitolul 3 din Caietul de Sarcini – „Descrierea serviciilor solicitate”;

- Datele de intrare (resurse folosite – software, resurse umane, informații etc.) și datele de ieșire (rezultate intermediare și/sau finale) utilizate pentru fiecare și toate activitățile solicitate prin Caietul de sarcini pentru obținerea rezultatelor;
- Durata activităților;
- Informații suplimentare relevante în legătură cu activitatea, acolo unde este aplicabil.

6. Plan de lucru pentru activitățile/serviciile solicitate

În cadrul propunerii tehnice se va prezenta planul de lucru propus pentru prestarea serviciilor. Acesta trebuie să fie în concordanță cu abordarea și metodologia și trebuie să cuprindă cel puțin următoarele informații;

- a) Denumirea activităților;
- b) Evidențierea constrângerilor pentru derularea activităților într-o succesiune logică și cronologică, inclusiv prin identificarea drumului critic aferent realizării activităților din Contract și obținerii rezultatelor solicitate;
- c) Durata/sucesiunea activităților și inter-relaționarea lor;
- d) Punctele cheie de control (jaloane/milestones);
- e) Resursele umane alocate activităților.

Planul de lucru propus trebuie să conțină resursele planificate pentru realizarea activităților și trebuie:

- să aibă corespondent în informațiile incluse la secțiunea ”Abordarea și metodologia propuse pentru prestarea serviciilor”;
- să demonstreze:
 - o înțelegerea conținutului/prevederilor Caietului de Sarcini;
 - o abilitatea de a transpune activitățile necesare a fi desfășurate într-un plan de lucru fezabil, de așa manieră încât să se asigure finalizarea serviciilor în termenul specificat în Caietul de Sarcini;
- să fie realizat utilizând un software de planificare a timpului (inclusiv Excel);
- să utilizeze o scală de planificare a duratei/duratelor activității/activităților (calendar lunar/zi lucrătoare);

să permită corelarea informațiilor incluse în planul de lucru cu informațiile din Propunerea Financiară, pentru aceeași unitate de planificare.

7. Locul și Durata prestării serviciilor

7.1 Locul de prestare

Locul de prestare al serviciilor IT va fi la sediul Primăriei Municipiului Craiova din str. A I Cuza, nr. 7, cod postal 200585.

7.2 Durata prestării serviciilor

Durata prestării serviciilor este de 6 luni de la primirea comenzii emise de achizitor.

Implementarea sistemului este structurată în jurul a trei aplicații principale:

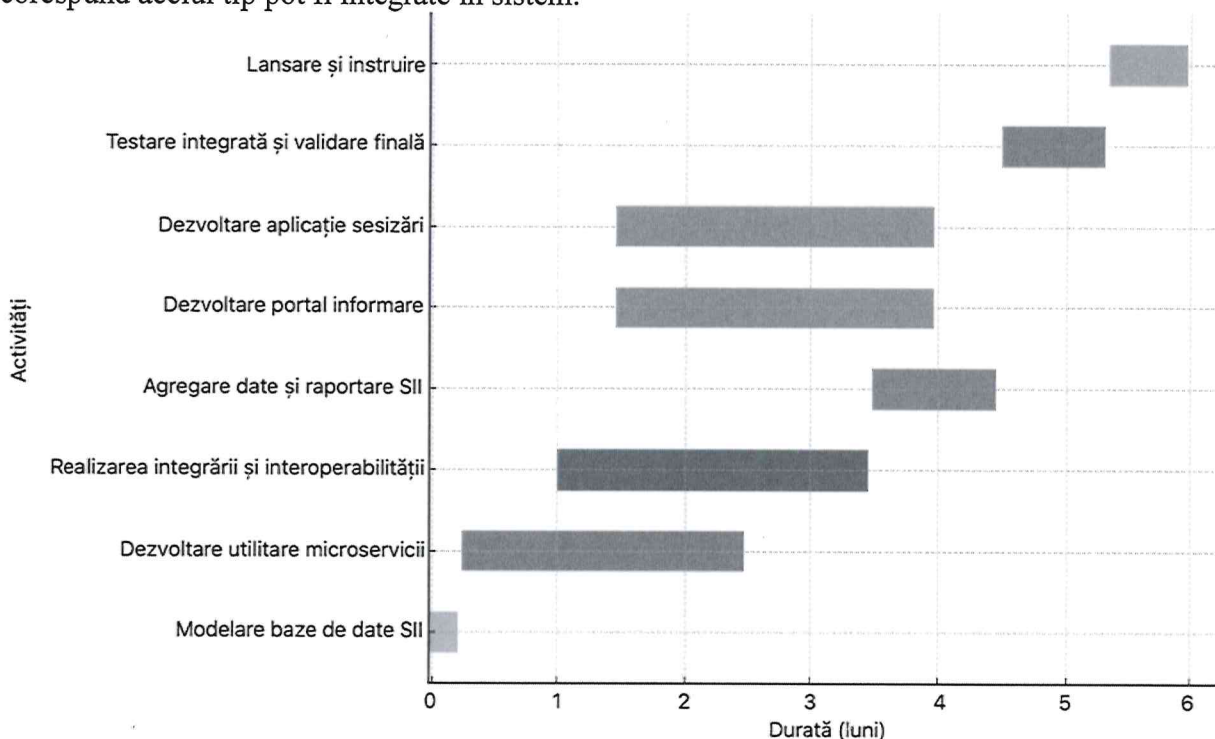
- Sistemul Informatic Integrat (SII) – platforma centrală pentru colectare, interoperabilitate și analiză de date
- Portalul de informare pentru cetățeni și mediul de afaceri – interfață publică pentru accesul cetățenilor la informații oficiale, date și documente
- Aplicația de sesizări on-line – aplicație mobilă dedicată primirii și gestionării sesizărilor venite din parte cetățenilor

Proiectarea urmărește o execuție în paralel a celor 3 aplicații, cu dependențe clar definite, în perioada rezervată prestării serviciilor. În urma analizei cerințelor putem determina și estima următoarele etape principale pentru realizarea completă a sistemului:

Activitate	Durată
Modelare baze de date pentru SII	1 săptămână
Dezvoltare utilitare microservicii pentru SII	2 luni
Realizarea integrării și interoperabilității aplicațiilor în SII	2.5 luni
Dezvoltare module de agregare date și rapoarte	1 lună
Dezvoltare portal de informare	2.5 luni
Dezvoltare aplicație de sesizări	2.5 luni
Testare integrată și validare finală	1 lună
Lansare și instruire utilizatori	~1 lună

Mai jos activitățile sunt listate într-o diagramă Gantt pentru a evidenția modul în care etapele sistemului pot fi dezvoltate în paralel pentru activitățile care nu depind de finalizarea completă a unei etape anterioare.

De exemplu, dezvoltare Portalului de informare și Aplicației de sesizări depinde de integrarea a câtorva sisteme în SII, cum ar fi aplicațiile ce oferă informații care vor fi disponibile în portal (Administrația Fondului pentru Mediu, Institutul Național de Statistică) și rutele care oferă suport pentru realizarea unei sesizări. În plus, în momentul în care un tip de microserviciu a fost finalizat toate aplicațiile care corespund aceluși tip pot fi integrate în sistem.



8. Resursele necesare/expertiza necesară pentru realizarea activităților în Contract și obținerea rezultatelor

Resursele considerate de Autoritatea Contractantă ca fiind necesar a fi implicate de către Contractant pentru realizarea activităților din Contract și în legătură cu Contractul - în special, dar fără a se limita la personal: experți.

8.1. Numărul de experți pe categorie de expertiză necesară

Pentru realizarea activităților în cadrul Contractului, Autoritatea Contractantă anticipează că sunt necesare anumite domenii de expertiză sau următoarele categorii de profesii:

Categorie de profesii/domeniu al specializării	Număr de experți
--	------------------

Arhitect soluție IT (Definirea arhitecturii, modelului de date, integrare general)	1
Dezvoltator full-stack (Combină backend + frontend + portal; acoperă interfață și logică)	2
DevOps / Infra Cloud (CI/CD, securitate, infrastructură, testare automată inclusă)	1

Sunt prevăzuți doi dezvoltatori full-stack deoarece complexitatea Sistemului Informatic Integrat presupune dezvoltare simultană pe mai multe module (backend, frontend, portal public), iar lucrul în paralel reduce riscul de întârzieri și asigură continuitatea activităților. În plus, utilizarea a doi dezvoltatori permite acoperirea reciprocă, revizuirea codului (code review) și creșterea calității și stabilității soluției livrate.

O persoană nu poate îndeplini simultan mai multe roluri. Pentru fiecare expert propus, experiența va fi confirmată prin documente relevante asumate de beneficiari

8.2. Profilul experților principali

Autoritatea Contractantă anticipează că sunt necesare anumite domenii de specializare sau categorii de profesii pentru personalul cheie cu rol determinant în realizarea activităților în cadrul Contractului.

Pentru implementarea proiectului, ofertantul va alcătui o echipă de proiect din care vor face parte minim următorii experți cheie: 1: arhitect soluție IT (Definirea arhitecturii, modelului de date, integrare general)-1 expert	
Calificare educațională și/sau profesională	- Studii superioare absolvite cu diplomă de licență sau echivalent ; Domeniul de licență: Informatică/Ingineria Sistemelor/ Inginerie electronică/ Telecomunicații și tehnologii informaționale/ Matematică/Calculatoare și tehnologia informației
Experiența profesională specifică	- Participarea pe parcursul profesional la cel puțin un contract/proiect similar în cadrul căruia să fi deținut o poziție similară celei pentru care este propus.
Responsabilități în cadrul Contractului	- Definirea arhitecturii generale a sistemului informatic integrat (SII). - Stabilirea modelului de date, a structurii bazelor de date și a relațiilor dintre entități. - Alegerea tehnologiilor, a framework-urilor și a principiilor de proiectare (scalabilitate, securitate, disponibilitate). - Coordonarea integrării între diferite componente și microservicii. - Asigurarea alinierii cu cerințele funcționale și nefuncționale.
2: Dezvoltator full-stack (Combină backend + frontend + portal; acoperă interfață și logică)-2 experți	
Calificare educațională și/sau profesională	- Studii superioare absolvite cu diplomă de licență sau echivalent ; Domeniul de licență: Informatică/Ingineria Sistemelor/ Matematică/ Calculatoare și tehnologia informației
Experiența profesională specifică	- Participarea pe parcursul profesional la cel puțin un contract/proiect similar în cadrul căruia să fi deținut o poziție similară celei pentru care este propus.
Responsabilități în cadrul Contractului	- Implementarea componentelor backend (logica aplicației, API-uri, baze de date) și frontend (interfață grafică, portal web). - Dezvoltarea interfeței publice (portal informativ) și a aplicației mobile, în colaborare cu arhitectul IT. - Integrarea modulelor funcționale în cadrul SII, conform specificațiilor tehnice.

	<ul style="list-style-type: none"> - Asigurarea compatibilității cu standardele de accesibilitate (WCAG 2.1) și securitate. - Participarea la testarea funcțională și remedierea erorilor identificate. - Documentarea codului sursă și a proceselor de dezvoltare.
3: DevOps / Infra Cloud (CI/CD, securitate, infrastructură, testare automată inclusă)-1 expert	
Calificare educațională și/sau profesională	<ul style="list-style-type: none"> - Studii superioare absolvite cu diplomă de licență sau echivalent ; Domenii de licență: Informatică/Ingineria Sistemelor/ Inginerie electronică, telecomunicații și tehnologii informaționale/ Calculatoare și tehnologia informației
Experiența profesională specifică	<ul style="list-style-type: none"> - Participarea pe parcursul profesional la cel puțin un contract/proiect similar în cadrul căruia să fi deținut o poziție similară celei pentru care este propus.
Responsabilități în cadrul Contractului	<ul style="list-style-type: none"> - Configurarea și administrarea infrastructurii de dezvoltare și producție (on-premise sau cloud). - Implementarea proceselor de Integrare Continuă și Livrare Continuă (CI/CD). - Automatizarea testelor de sistem și de integrare. - Monitorizarea performanței aplicației și a resurselor hardware/software. - Asigurarea măsurilor de securitate cibernetică și conformitate cu cerințele GDPR/NIS2. - Suport pentru backup, restaurare și planuri de continuitate operațională (BCP/DRP)

Notă : Prin contract/proiect similar se înțelege servicii de dezvoltare software/ și/sau implementare a unei soluții și/sau sistem informatic integrat.

În cadrul propunerii tehnice, ofertantul va nominaliza experții cheie sus-menționați, pentru care va prezenta:

- CV semnat de titular și datat;
- documente din care să rezulte informațiile referitoare la studiile, pregătirea profesională și calificarea persoanei propuse, conform cerințelor stabilite pentru fiecare expert;
- documente suport relevante care atesta experiența specifică a experților cheie propusi (de ex.: fișa post, contractul de muncă, recomandări sau orice alte documente similare), conform cerințelor stabilite pentru fiecare expert;
- documente care să probeze modul în care va asigura participarea personalului propus în cadrul contractului de *Achiziție servicii informatice pentru "Sistem Informatic Integrat pentru Digitalizarea Proceselor în cadrul Primăriei Municipiului Craiova", SMIS 322659:* (contract individual de muncă/extras revizal, în cazul în care acesta este salariat al Ofertantului, iar în situația în care la data limită depunerii ofertelor persoana nominalizată nu este salariată a ofertantului, se va prezenta o declarație de disponibilitate semnată de acesta).

Notă: persoanele nominalizate în cadrul ofertei, pentru a ocupa pozițiile mai sus menționate, trebuie să fie diferite între ele. O persoană nu poate ocupa mai multe poziții.

Pe lângă personalul cheie menționat anterior dacă Antreprenorul anticipează ca sunt necesare și alte domenii de specializare sau categorii de profesii pentru personalul cheie care au un rol determinant

în realizarea activităților contractului va fi obligat să își completeze echipa în mod corespunzător, fără costuri suplimentare pentru Autoritatea contractantă.

Orice înlocuire a personalului cheie se va face cu personal cu calificare și experiența cel puțin echivalente cu cele stabilite în documentația de atribuire, cu consimțământul prealabil al Beneficiarului.

Toate costurile generate de înlocuirea personalului cheie sunt exclusiv în sarcina contractantului.

Nota: În conformitate cu principiul recunoașterii reciproce, se permite prezentarea pentru personalul nerezident a certificatelor/ autorizărilor/ diplomelor corespunzătoare emise în țara de rezidență, autoritatea contractantă urmând să accepte documente echivalente referitoare la studiile solicitate, autorizări, acreditări, atestate, e.t.c. în acord cu cele emise de organismele din statul în care ofertantul este rezident.

8.3. Infrastructura Contractantului necesară pentru desfășurarea activităților Contractului

Ofertantul devenit Contractant trebuie să se asigure că personalul care își desfășoară activitatea în cadrul Contractului, dispune de sprijinul material și de infrastructura necesară pentru a permite acestuia să se concentreze asupra realizării activităților din cadrul Contractului.

Infrastructura prezentată de Ofertant în Propunerea Tehnică trebuie să fie corespunzătoare scopului Contractului și să îndeplinească toate cerințele de funcționalitate și pentru utilizare (inclusiv aspecte legate de protecția mediului) stabilite prin legislația în vigoare sau va avea acces la infrastructura/sprijinul material necesar(ă), demonstrând asta prin prezentarea aranjamentelor întreprinse în acest sens.

8.4. Infrastructura și resursele disponibile la nivel de Autoritate Contractantă pentru îndeplinirea Contractului

Camera tehnică este un spațiu dedicat găzduirii echipamentelor hardware necesare funcționării sistemului informatic al primăriei. Încăperea este situată la subsolul clădirii, separată de zonele administrative și dispune de ușă metalică securizată, accesul fiind permis doar personalului autorizat.

Spațiul este destinat echipării cu rack-uri pentru montarea serverelor și a echipamentelor de rețea, având o instalație electrică dedicată, prize de împământare și protecție la supratensiuni. Camera beneficiază de un sistem de climatizare care menține temperatura în limitele necesare pentru operarea echipamentelor, precum și de senzori de temperatură și fum.

Accesul este monitorizat prin sistem de control al intrării, iar încăperea este supravegheată video. Spațiul nu este utilizat pentru depozitare, fiind menținut curat și organizat, cu cablare structurată și etichetată.

Această cameră asigură condițiile minimale necesare operării echipamentelor IT critice și oferă un nivel adecvat de protecție fizică și operațională pentru infrastructura informatică a primăriei.

Infrastructura hardware va fi achiziționată în cadrul proiectului conform proiectului tehnic.

9. Cadrul legal care guvernează relația dintre Autoritatea Contractantă și Contractant (inclusiv în domeniile mediului, social și al relațiilor de muncă)

Contractantul trebuie să respecte toate prevederile legale, aplicabile la nivel național, dar și regulamentele aplicabile la nivelul Uniunii Europene.

Pe perioada realizării tuturor activităților din cadrul Contractului, Contractantul este responsabil pentru implementarea celor mai bune practici, în conformitate cu legislația și regulamentele existente la nivel național și la nivelul Uniunii Europene. Contractantul va fi ținut deplin responsabil pentru subcontractanții săi în prestarea serviciilor prevăzute în Caietul de Sarcini, urmând să răspundă față de Autoritatea Contractantă, pentru orice nerespectare sau omisiune a respectării oricăror prevederi legale și normative aplicabile. Autoritatea Contractantă nu va fi ținută responsabilă pentru nerespectarea sau omisiunea respectării de către Contractant sau de către subcontractanții acestuia a oricărei prevederi

legale sau a oricărui act normativ aplicabil precum și atât pentru prestarea serviciilor cât și pentru rezultatele generate de prestarea serviciilor.

În cazul în care intervin schimbări legislative, Contractantul are obligația de a informa Autoritatea Contractantă cu privire la consecințele asupra activităților care fac obiectul Contractului și de a-și adapta activitatea în funcție de decizia Autorității Contractante în legătură cu schimbările legislative. Ofertantul devenit Contractant are obligația de a respecta în executarea Contractului, obligațiile aplicabile în domeniul mediului, social și al muncii instituite prin dreptul Uniunii, prin dreptul național, prin acorduri colective sau prin dispozițiile internaționale de drept în domeniul mediului, social și al muncii enumerate în anexa X la Directiva 2014/24, dar fara a se limita la acestea, respectiv:

- i. Convenția nr. 87 a OIM privind libertatea de asociere și protecția dreptului de organizare;
 - ii. Convenția nr. 98 a OIM privind dreptul de organizare și negociere colectivă;
 - iii. Convenția nr. 29 a OIM privind munca forțată;
 - iv. Convenția nr. 105 a OIM privind abolirea muncii forțate;
 - v. Convenția nr. 138 a OIM privind vârsta minimă de încadrare în muncă;
 - vi. Convenția nr. 111 a OIM privind discriminarea (ocuparea forței de muncă și profesie);
 - vii. Convenția nr. 100 a OIM privind egalitatea remunerației;
 - viii. Convenția nr. 182 a OIM privind cele mai grave forme ale muncii copiilor;
 - ix. Convenția de la Viena privind protecția stratului de ozon și Protocolul său de la Montreal privind substanțele care epuizează stratul de ozon;
 - x. Convenția de la Basel privind controlul circulației transfrontaliere a deșeurilor periculoase și al eliminării acestora (Convenția de la Basel);
 - xi. Convenția de la Stockholm privind poluanții organici persistenți (Convenția de la Stockholm privind POP);
 - xii. Convenția de la Rotterdam privind procedura de consimțământ prealabil în cunoștință de cauză, aplicabilă anumitor produși chimici periculoși și pesticide care fac obiectul comerțului internațional (UNEP/FAO) (Convenția PIC), 10 septembrie 1998, și cele trei protocoale regionale ale sale.
- Actele normative și standardele indicate mai jos sunt considerate indicative și nelimitative; enumerarea actelor normative din acest capitol este oferită ca referință și nu trebuie considerată limitativă:
- H.G. nr. 907/2016 privind etapele de elaborare și conținutul-cadru al documentațiilor tehnico-economice aferente obiectivelor/proiectelor de investiții finanțate din fonduri publice;
 - Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice, cu modificările și completările ulterioare;
 - HG nr. 395/2016, cu modificările și completările ulterioare.

10. Managementul/Gestionarea Contractului și activități de raportare în cadrul Contractului

10.1. Gestionarea relației dintre Contractant și Autoritatea Contractantă

Autoritatea contractantă este responsabilă pentru organizarea procedurii de atribuire a Contractului, monitorizarea execuției Contractului, aprobarea tuturor documentelor rezultate din contract și efectuarea plăților către Contractant, conform Contractului, precum și pentru desemnarea unui responsabil de contract și rolul acestuia. Responsabilul de contract va asigura comunicarea permanentă cu echipa Contractantului, evidența tuturor documentelor referitoare la derularea Contractului, monitorizarea permanentă și evaluarea periodică a gradului de îndeplinire a obiectivelor Contractului.

Contractantul este responsabil pentru execuția la timp a tuturor activităților prevăzute și pentru obținerea rezultatelor stabilite prin Caietul de Sarcini, precum și pentru întreaga coordonare a activităților care fac obiectul Contractului.

Instrumentul practic în gestionarea relației dintre Contractant și Autoritatea Contractantă este întâlnirea, care poate lua forma întâlnirii de început, a întâlnirilor pentru monitorizarea progresului, a întâlnirilor de lucru sau întâlniri pentru acceptarea rezultatelor parțiale și a rezultatului final.

Organizarea întâlnirii de demarare a activităților în Contract va avea scopul obținerii asigurării că Autoritatea Contractantă și Contractantul au aceeași perspectivă asupra activităților și rezultatelor din

Contract. Aceasta va avea loc în termen de 5 zile de la semnarea contractului de către ambele părți, la sediul Autorității Contractante.

La solicitarea expresă a Beneficiarului, Contractantul se va prezenta la sediul acestuia, în termenul stabilit de Beneficiar, și va participa la toate ședințele la care a fost convocat, oferind soluții (dacă este cazul) de rezolvare a unor situații neprevăzute apărute în derularea contractului.

În situația în care, pe parcursul derulării contractului, Achizitorul constată neconformități în prestarea serviciilor de către Contractant, aceasta le va aduce la cunoștință Contractantului în cel mai scurt timp de la constatare, iar Contractantul se obligă să remedieze neconformitățile în termen de 5 zile de la notificarea primită din partea Achizitorului cu privire la aspectele neconforme.

10.2. Recepția rezultatelor parțiale și finale în cadrul Contractului

Recepția serviciilor se va efectua pe baza de proces verbal semnat de Contractant și Autoritatea/entitatea contractantă. Recepția serviciilor se va realiza în mai multe etape, în funcție de progresul contractului, respectiv:

- a) recepția cantitativă se va realiza după livrarea aplicațiilor în cantitatea solicitată la locația indicată de Autoritatea/entitatea contractantă;
- b) recepția calitativă se va realiza după instalare, punere în funcțiune și testare a aplicațiilor și, după caz, toate defectele au fost remediate.

Procesul verbal de recepție (Anexa 2) calitativă va include unul din următoarele rezultate:

- a) acceptat fără rezerve;
- b) acceptat cu rezerve;
- c) refuzat.

11. Bugetul Contractului și efectuarea plăților în cadrul Contractului

Contractantul va emite factura pentru serviciile prestate. Fiecare factura va avea menționat numărul contractului, datele de emiterie și de scadența ale facturii respective. Facturile vor fi transmise prin intermediul platformei eFactura. Plata va fi efectuată în 30 zile de la data de înregistrare la Registratura Primăriei Craiova.

Factura va fi emisă după semnarea de către Autoritatea/entitatea contractantă a procesului verbal de recepție, acceptat, după livrare, instalare și punere în funcțiune. Procesul verbal de recepție va însoți factura și reprezintă elementul necesar realizării plății.

12. Anexe

Număr anexă	Denumire anexă
Anexa 1	Proiect tehnic pentru proiectul "Sistem informatic Integrat pentru Digitalizarea Proceselor în cadrul Primăriei Municipiului Craiova", SMIS 322659
Anexa 2	Proces-verbal de recepție – elemente calitative

Anexa 2 - Proces-verbal de recepție – elemente calitative

1. Context

1.1. Contract	
1.2. Contractant	
1.3. Referința proiectului (dacă este cazul)	

2. Lista documentelor sau rapoartelor

2.1. Document/Raport	2.2 Referință (conform Caiet de Sarcini/Contract)	2.3. Termenul de livrare

3. Concluzii cu privire la acceptare

<input type="checkbox"/>	3.1. Acceptare fără rezerve		
<input type="checkbox"/>	3.2. Acceptare cu rezerve (Contractantul se angajează să corecteze - în timpul convenit - defectele constatate și descrise la punctul 5 din prezentul document).		
<input type="checkbox"/>	3.3. Este aplicabilă perioada de garanție?	Data finalizării:	
<input type="checkbox"/>	3.4. Refuz (Contractantul se angajează să corecteze greșelile constatate și descrise la punctul 5 din prezentul document). Noua livrare trebuie efectuată în conformitate cu cele stabilite în Contract.		

4. Semnături

4.1. CONTRACTANT		4.2. AUTORITATE CONTRACTANTĂ/ACHIZITOR			
Data:		Data:		Data:	
Nume:		Nume:		Nume:	
Funcția:		Funcția:		Funcția:	
Aprobat:		Aprobat:		Aprobat:	
Acceptare finală <i>[dacă este cazul]</i> :					
Data:		Data:		Data:	
Nume:		Nume:		Nume:	
Funcția:		Funcția:		Funcția:	
Aprobat:		Aprobat:		Aprobat:	

5. Observații *[introduceți]*

Anexa 3 - Exemple de indicatori de performanță stabiliți pentru activitățile și rezultatele activităților prin raportare la cerințele din Caietul de Sarcini și clauzele din Contract

<p>Nivelul / gradul de inovare</p>	<p>Concepte creative reflectate în livrabilele contractului</p>	<p>Contractantul prezintă soluții/idei inovatoare care pot fi puse în practică și care generează valoare adăugată / contribuie la creșterea performanței serviciului IT și la reducerea costurilor</p>	<p>Metode noi Idee inovatoare care generează valoare adăugată Idee inovatoare care conduc la realizarea activităților într-un timp redus</p>	<p>Satisfăcător (3 pct) – soluții / idei extrem de inovatoare aplicabile pentru toate aplicațiile solicitate, cu aplicabilitate totală pentru creșterea gradului de satisfacție al utilizatorului final Acceptabil (2 pct) – soluții / idei extrem de inovatoare aplicabile pentru două aplicații solicitate, cu aplicabilitate totală pentru creșterea gradului de satisfacție al utilizatorului final Nesatisfăcător (1 pct) - soluții / idei extrem de inovatoare aplicabile pentru o singură aplicație solicitată, cu aplicabilitate totală pentru creșterea gradului de satisfacție al utilizatorului final</p>	<p>Crearea premiselor pentru reducerea costurilor de implementare, respectiv pe întreg ciclul de viață al aplicațiilor</p>
------------------------------------	---	--	--	---	--

		utilizatori lor finali	
--	--	---------------------------	--

**Director Executiv
Adriana Motocu**

Imi asum responsabilitatea privind realitatea si legalitatea in solidar cu intocmitorii in scrisului

Data: 23.01.2026

Semnatura: _____

**Manager Proiect,
Claudiu Popescu**

Imi asum responsabilitatea pentru fundamentarea, realitatea si legalitatea intocmirii acestui act oficial

Data: 23.01.2026

Semnatura: _____

**Manager financiar
Radulescu Oana**

Imi asum responsabilitatea pentru fundamentarea, realitatea si legalitatea intocmirii acestui act oficial

Data: 25.01.2026

Semnatura: _____

**Sef Serviciu
Octavian Iures**

Imi asum responsabilitatea privind realitatea si legalitatea in solidar cu intocmitorii in scrisului

Data: 23.01.2026

Semnatura: _____

**Manager Tehnic
Ionuț Ciobanu**

Imi asum responsabilitatea pentru fundamentarea, realitatea si legalitatea intocmirii acestui act oficial

Data: 23.01.2026

Semnatura: _____

**Responsabil Comunicare,
Ungureanu Mihaela**

Imi asum responsabilitatea pentru fundamentarea, realitatea si legalitatea intocmirii acestui act oficial

Data: 25.01.2026

Semnatura: _____

**Responsabil Comunicare,
Niță Ramona**

Imi asum responsabilitatea pentru fundamentarea, realitatea si legalitatea intocmirii acestui act oficial

Data: 25.01.2026

Senmatura:

Acc

Acc