



SECRETARIATUL GENERAL AL GUVERNULUI

SECȚIUNEA II

CAIET DE SARCINI

Pentru achiziția de „Servicii elaborare studii si servicii de dezvoltare software dedicate platformei de evaluare integrată a serviciilor publice” în cadrul proiectului „Monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice” (Cod SIPOCA 616 / MySMIS 127589)

Caietul de sarcini face parte integrantă din documentația pentru atribuirea contractului și constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează de către fiecare ofertant propunerea tehnică. Caietul de sarcini conține specificațiile tehnice care, în mod obligatoriu, vor fi îndeplinite de orice ofertă depusă pentru a fi considerată acceptabilă. Cerințele impuse vor fi considerate ca fiind minimale.

În acest sens, orice ofertă prezentată, care conține elemente suplimentare față de cele solicitate prin Caietul de sarcini va fi luată în considerare, dar numai în măsura în care propunerea tehnică presupune asigurarea unui nivel calitativ superior cerințelor minimale din Caietul de sarcini. Ofertele care nu satisfac cerințele caietului de sarcini vor fi declarate neconforme și vor fi respinse.

CUPRINS

ABREVIERI ȘI ACRONIME	4
1. INFORMAȚII GENERALE	5
1.1. Autoritatea contractantă	5
1.2. Beneficiarul contractului	5
1.3. Contextul proiectului	5
1.4. Date generale privind proiectul	6
2. PREMISE SI RISCURI	8
2.1. Premise	8
2.2. Riscuri	9
3. SERVICII SOLICITATE	13
3.1. Obiectivul general/ scopul serviciilor	13
3.2. Descrierea generală a activităților	13
3.3. Activități specifice	15
3.3.1. Consultarea diverselor structuri responsabile cu implementarea serviciilor publice (A3.3)	15
3.3.2. Realizarea evaluării generale a performanței serviciilor publice pe baza metodologiei cadru (A3.6)	16
3.3.3. Realizarea de evaluări sectoriale a performanței serviciilor publice pe baza metodologiilor dezvoltate (A4.2)	18
3.3.4. Realizarea evaluării integrate a performanței serviciilor publice (A5.1)	20
3.3.5. Realizarea de analize detaliate privind serviciile comunitare de utilități publice (A6.1)	25
3.4. Rezultate așteptate	27
4. LOGISTICA SI PLANIFICARE	28
4.1. Locația de prestare a serviciilor	28
4.2. Data demarării / perioada de execuție	28
4.3. Calendarul activităților	29
5. MANAGEMENTUL CONTRACTULUI	32
5.1. Structura de management si coordonare	32
5.2. Coordonarea cu alte asistențe tehnice/ parteneri	32
6. CERINȚE	33
6.1. Expertii cheie	34
6.2. Personal auxiliar (suport)	51
6.3. Dotări / facilități	52
6.4. Echipamente	52

6.5. Alte cheltuieli	58
7. MODALITATEA DE PREZENTARE A OFERTEI	59
8. DETALII DE IMPLEMENTARE	61
8.1. Bugetul maxim alocat realizării serviciilor	61
8.2. Data de începere a prestării serviciilor	61
8.3. Aprobarea livrabilelor	61
8.4. Efectuarea Plăților	62
8.5. Obligații și răspunderi ale Prestatorului	63
9. RAPORTARE SI MONITORIZARE	65
9.1. Cerințe de raportare	65
9.2. Livrabile în cadrul contractului și termene de livrare	66
9.3. Indicatori de evaluare a performanței	79
10. CERINȚE SPECIALE	80
ANEXE	81
Anexa 1 - Cerințe minime privind realizarea studiilor și cercetărilor incluse în contract	81
Anexa 2 – Specificații tehnice si funcționale ale platformei informatice	83

ABREVIERI ȘI ACRONIME

UE	Uniunea Europeană
SGG	Secretariatul General al Guvernului
MDLPA	Ministerul Dezvoltării, Lucrărilor Publice și Administrației
POCA	Program Operațional Capacitate Administrativă
SCAP	Strategia Națională pentru Consolidarea Administrației Publice
CATI	Interviuri Telefonice Asistate de Computer
FG	Focus Grup
SPSS	Pachetul Statistic pentru Științele Sociale
INS	Institutul National de Statistica
IT	Tehnologia Informației
IT&C	Tehnologia Informației și comunicațiilor
TVA	Taxa pe Valoarea Adăugată

1. INFORMAȚII GENERALE

1.1. Autoritatea contractantă

Autoritatea Contractantă este Secretariatul General al Guvernului.

1.2. Beneficiarul contractului

Beneficiarul acestui contract este Secretariatul General al Guvernului care este responsabil de managementul și implementarea proiectului „Monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice” (Cod SIPOCA 616 / MySMIS 127589).

1.3. Contextul proiectului

Preocuparea Guvernului privind îmbunătățirea serviciilor publice este reflectată în SCAP, a cărei viziune a fost detaliată în Strategie prin menționarea de Obiective specifice și direcții de acțiune. Pentru contextul proiectului, este de interes *Obiectivul specific IV.3: Dezvoltarea de mecanisme de monitorizare și evaluare a serviciilor publice*:

„Serviciile publice de calitate și accesibile reprezintă atât un drept al cetățenilor, cât și o obligație și responsabilitate a autorităților și instituțiilor publice pe care prezenta Strategie își propune să le asigure prin dezvoltarea și aplicarea la scară largă a unor sisteme și proceduri de măsurare, monitorizare și evaluare a performanței autorităților administrației publice cu privire la furnizarea serviciilor publice a cărei coordonare să revină Comitetului Național pentru Coordonarea Implementării Strategiei. În acest sens, prezenta Strategie propune o abordare care vizează trei domenii majore de intervenție: elaborarea metodologiei cadru pentru monitorizarea și evaluarea integrată a performanței în furnizarea serviciilor publice, elaborarea de metodologii sectoriale pentru detalierea și adaptarea metodologiei cadru pentru fiecare sector, precum și elaborarea unei analize integrate a performanței autorităților administrației publice cu privire la furnizarea serviciilor publice care ulterior să fie replicată periodic.

Proiectul contribuie la îndeplinirea obiectivelor generale ale Strategiei pentru Consolidarea Administrației Publice 2014 - 2020, al cărei principiu general este dezvoltarea durabilă, respectiv la implementarea unui management performant în administrația publică prin:

- realizarea unui **mecanism de monitorizare și raportare** a calității serviciilor publice din România, prin crearea unor funcționalități noi;
- crearea **cadrelor instituționale** adecvate pentru implementarea și monitorizarea serviciilor publice din România.

Totodată, proiectul contribuie la îndeplinirea obiectivului general al „Strategiei privind mai buna reglementare 2014-2020”: Îmbunătățirea calității instrumentelor de implementare a politicilor publice reprezentate de reglementări (acte normative, proceduri etc.) precum și a procesului de inițiere, adoptare, implementare și evaluare a acestora prin crearea și

dezvoltarea capacității administrative a Guvernului României de a implementa și monitoriza serviciile publice din România, prin elaborarea Strategiei de dezvoltare a serviciilor comunitare de utilități publice.

1.4. Date generale privind proiectul

La data de 10.09.2019 a fost semnat contractul de finanțare pentru proiectul „Monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice” (Cod SIPOCA 616 / MySMIS 127589).

Scopul proiectului este de a realiza o evaluare a performanței actuale a serviciilor publice din România, respectiv de a asigura un cadru adecvat pentru îmbunătățirea calității acestora.

Obiectivul general al proiectului îl reprezintă consolidarea capacității administrației publice din România prin introducerea de sisteme și standarde comune care să conducă la îmbunătățirea activității de monitorizare și evaluare a performanței serviciilor publice furnizate.

Obiectivele specifice ale proiectului sunt:

1. OS1: Crearea unui cadru general unitar de monitorizare/evaluare a performanței serviciilor publice;
2. OS2: Realizarea de unei analize integrate privind performanța actuală a serviciilor publice;
3. OS4: Furnizarea unui cadru specific de îmbunătățire a performanțelor serviciilor comunitare de utilități publice;
4. OS4: Perfecționarea cunoștințelor și dezvoltarea abilităților personalului din cadrul administrației publice centrale;

Rezultatele așteptate ale proiectului vizează:

1. Metodologie-cadru cuprinzând indicatori agregați și mecanismul de colectare, raportare și interpretare a datelor elaborată și aprobată;
2. Metodologii sectoriale pentru detalierea și adaptarea metodologiei cadru pentru fiecare sector, raportare și interpretare a datelor elaborată și aprobată;
3. Analiza integrată a performanței autorităților administrației publice cu privire la furnizarea serviciilor publice;
4. Strategie cadru de dezvoltare a serviciilor comunitare de utilități publice și plan de acțiuni elaborat;

5. Perfecționarea cunoștințelor și dezvoltarea abilităților personalului din cadrul SGG, MDLPA și a altor instituții ale administrației publice centrale responsabile cu implementarea serviciilor publice vizate de proiect.

În cadrul proiectului au fost definite următoarele activități/ sub activități:

Activitate	Sub-Activitate
Activitatea 1 – Management de Proiect	A1.1 Management de Proiect
Activitatea 2 – Informare si Publicitate	A2.1 Măsurile de informare și publicitate
Activitatea 3 – Elaborarea metodologiei cadru pentru evaluarea performanței serviciilor publice	<p>A3.1 Analiza metodelor existente pentru monitorizarea și evaluarea performanței serviciilor publice</p> <p>A3.2 Identificarea celor mai bune practici privind sistemele de monitorizare și evaluare a performanței serviciilor publice</p> <p>A3.3 Consultarea diverselor structuri responsabile cu implementarea serviciilor publice</p> <p>A3.4 Dezvoltarea metodologiei pentru evaluarea performanței serviciilor publice (toate serviciile)</p> <p>A3.5 Organizarea unei conferințe cu participare internațională pe tema serviciilor publice</p> <p>A3.6 Realizarea evaluării generale a performanței serviciilor publice pe baza metodologiei cadru</p> <p>A3.7 Realizarea de evenimente pentru diseminarea rezultatelor evaluării bazate pe indicatori agregați (metodologie cadru)</p>
Activitatea 4 – Elaborarea de metodologii sectoriale pentru detalierea și adaptarea metodologiei cadru pentru fiecare sector	<p>A4.1 Dezvoltarea de metodologii sectoriale pentru evaluarea performanțelor serviciilor publice</p> <p>A4.2 Realizarea de evaluări sectoriale a</p>

	<p>performanței serviciilor publice pe baza metodologiilor sectoriale dezvoltate</p> <p>A4.3 Realizarea de evenimente pentru diseminarea rezultatelor evaluărilor sectoriale a performanței serviciilor publice</p>
<p>Activitatea 5 – Analiza integrată a performanței autorităților administrației publice cu privire la furnizarea serviciilor publice</p>	<p>A5.1 Realizarea evaluării integrate a performanței serviciilor publice</p> <p>A5.2 Realizarea de evenimente pentru diseminarea rezultatelor evaluării integrate a performanței serviciilor publice</p>
<p>Activitatea 6 – Elaborarea unei noi strategii a serviciilor comunitare de utilități publice și plan de acțiuni elaborat</p>	<p>A6.1 Realizarea de analize detaliate privind serviciile comunitare de utilități publice</p> <p>A6.2 Consultarea entităților/părților interesate sau implicate în implementarea serviciilor comunitare</p> <p>A6.3 Realizare vizită de studiu într-un stat membru</p> <p>A6.4 Elaborarea strategiei naționale de dezvoltare a serviciilor comunitare de utilități publice</p> <p>A6.5 Realizarea de evenimente pentru diseminarea direcțiilor strategice de dezvoltare a serviciilor comunitare de utilități publice</p>
<p>Activitatea 7 – Îmbunătățirea capacității personalului</p>	<p>A7.1 Instruirea personalului din administrația publică centrală privind performanța serviciilor publice</p> <p>A7.2 Instruirea personalului din administrația publică centrală privind serviciile comunitare de utilități publice</p>

2. PREMISE SI RISCURI

2.1. Premise

Pentru implementarea corespunzătoare a contractului se pleacă de la următoarele premise:

- Beneficiarul va mobiliza resurse adecvate (număr/ expertiza) pentru asigurarea unei coordonări și implementări corespunzătoare a activităților. Se va utiliza experiența și bunele practici din proiectele anterioare
- Va exista o cooperare și comunicare adecvată cu echipa de experți a prestatorului
- Beneficiarul va pune la dispoziție toate informațiile relevante pentru activitatea ce face obiectul contractului și va colabora corespunzător cu acesta pentru definirea cât mai exactă a cerințelor
- Cooperare adecvată între diferitele instituții ale administrației publice din România și Prestatorul responsabil de implementarea contractului
- Prestatorul va adopta o atitudine constructivă (pro-activă) în cadrul contractului aceasta însemnând următoarele:
 - o să demonstreze capacitatea de a se adapta modificărilor din proiectul în care este implicat;
 - o să elaboreze documentele / raportările într-un format agreat anterior cu Beneficiarul, în care informațiile furnizate să fie complete, precise, clare, exacte și fără ambiguități, cu atenție la detalii și accesibilitate;
 - o să certifice corectitudinea solicitărilor de plăți aferente implementării contractului.
- Cadrul instituțional și legal nu va suferi modificări majore, prin care să fie afectată implementarea și desfășurarea în bune condiții a contractului

2.2. Riscuri

Următoarele riscuri principale au fost identificate la nivelul contractului, pentru care au fost indicate și măsuri de gestionare a acestora:

Nr. crt.	Descriere risc	Măsuri de gestionare
1.	Sprijinirea necorespunzătoare a Prestatorului în vederea îndeplinirii obiectului Contractului	Mobilizarea unei echipe de specialiști din cadrul SGG, care să interacționeze permanent cu reprezentanții Prestatorului
2.	Reticență cu privire la punerea la dispoziția Prestatorului a documentelor relevante necesare în vederea	Realizarea unui set de documente relevante pentru tematica proiectului, care să fie puse la dispoziția

	îndeplinirii obiectului Contractului sau furnizarea de incorecte sau approximate	Prestatorului. SGG va pune la dispoziție toate documentele și informațiile care se regăsesc la nivelul instituției, și au legătură cu Proiectul, cu respectarea clauzelor de confidențialitate.
3.	Întârzieri în implementarea contractului	<p>SGG va monitoriza permanent calendarul de implementare a proiectului, respectiv termenele de furnizare a livrabilelor și va mobiliza echipa de specialiști pentru analiza livrabilelor furnizate, la termenele contractuale.</p> <p>Pentru prevenirea unor întârzieri în recepționarea serviciilor prestate, SGG își propune să furnizeze un feedback intermediar pe versiunile preliminare ale livrabilelor și să poarte discuții regulate cu reprezentanții Prestatorului, privind progresul înregistrat.</p>
4.	Întârzieri în achitarea serviciilor prestate în termenul convenit	Pentru realizarea la timp a plăților către prestator, și în condițiile recepționării serviciilor prestate, SGG va avea grijă să aloce credite bugetare corespunzătoare în bugetul anual, respectiv să realizeze repartizări trimestriale de credite bugetare și deschideri lunare de credite bugetare pentru realizarea în totalitate a plăților aprobate.
5.	Detalierea insuficientă a modului de implementare a unor activități ale proiectului	Echipa de experți a beneficiarului va discuta cu Prestatorul orice detalii de implementare care nu au fost menționate în Caietul de sarcini și va agreea cu acesta modalitatea de

		implementare a acestora.
6.	Indisponibilitatea sau reticența unor utilizatori ai serviciilor publice/ persoane responsabile cu coordonarea, implementarea și monitorizarea serviciilor publice de a da interviuri sau a participa la focus grup	Prestatorul va trebui să își construiască o rezervă de contacte pentru realizarea interviurilor/ focus grupurilor, iar Beneficiarul va interveni ori de câte ori este posibil la nivelul instituțiilor publice din România pentru asigurarea disponibilității experților acestora.
7.	Dificultăți de colaborare/ comunicare între diferite părți implicate în derularea contractului	Organizare de ședințe/întâlniri periodice în scopul organizării activităților
8.	Soluția tehnică (hardware si software) nu este compatibilă cu infrastructura existentă	Încă din etapa de pregătire a cererii de finanțare au avut loc discuții cu privire la soluția tehnică optimă pentru atingerea cu succes a rezultatelor proiectului. Pe parcursul implementării proiectului vor fi analizate și în detaliu elementele de compatibilitate între sisteme.
9.	Baza de date este greu de accesat/utilizat de către persoane care nu dețin cunoștințe de specialitate (economice, tehnice, etc.)	Pentru realizarea aplicației informatice, se intenționează implicarea unui expert în web design, care va proiecta o interfață web facil de accesat și utilizat. De asemenea, se are în vedere testarea interfeței WEB realizate în regim demo, cu utilizatori pilot care să furnizeze un feedback cu privire la facilitățile web design ale platformei. Aceasta va fi o etapă suplimentară/distinctă în dezvoltarea aplicației, ce presupune optimizarea interfeței propuse, în urma feedback-ului de la utilizatori de test, ce nu se va rezuma doar la design, ci și la

		funcționalitățile definite.
10.	Riscul de compromitere a bazei de date prin acces neautorizat sau de pierdere a informațiilor	<p>Pentru protejarea bazei de date vor fi adoptate bunele practici în domeniu, respectiv implementarea unor măsuri la nivelul definirii arhitecturii de funcționare a soluției, cât și măsuri de protecție date de funcționalitățile native ale produselor folosite, precum și de restricționarea accesului pe baza de ACLi.</p> <p>De asemenea, vor fi avute în vedere măsuri de asigurare a unor copii de siguranță (back-up).</p> <p>Nu în ultimul rând, pentru protejarea informațiilor din baza de date sistemului, va fi adoptat un sistem complet de securitate privind autentificarea și accesul.</p>

3. SERVICII SOLICITATE

3.1. Obiectivul general/ scopul serviciilor

Obiectivul general al contractului este a furniza suport pentru realizarea activităților proiectului „Monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice” (Cod SIPOCA 616 / MySMIS 127589).

Scopul contractului constă în realizarea de studii și a unui sistem informatic dedicate evaluării integrate a performanței serviciilor publice din România, cu asigurarea întregii infrastructuri informatice (hardware și software).

3.2. Descrierea generală a activităților

Serviciile solicitate vizează asigurarea de suport pentru realizarea evaluării performanței serviciilor publice în România. Activitățile pe care Prestatorul va trebui să le organizeze în vederea atingerii rezultatelor prevăzute în acest caiet de sarcini sunt următoarele:

Activitatea/Sub-activitatea (Proiect POCA)	Activități specifice ale prezentei achiziții
A 3.3 Consultarea diverselor structuri responsabile cu implementarea serviciilor publice	1. Realizarea a 180 de interviuri sociologice individuale de profunzime semi-structurate cu persoane implicate în procesul de coordonare, monitorizare și evaluare a serviciilor publice din România
A 3.6 Realizarea evaluării generale a performanței serviciilor publice pe baza metodologiei cadru	1. Realizarea unui studiu prin sondaj de opinie de tip CATI utilizând un eșantion reprezentativ de 16.500 de respondenți din populația neinstituționalizată a României 2. Realizarea a 120 de focus grupuri online, câte un focus grup aferent fiecărui serviciu public analizat în fiecare din cele 8 regiuni de dezvoltare ale

	<p>României</p> <p>3. Realizarea unui studiu prin observație participativa directa de tip "mystery shopping"</p>
A 4.2 Realizarea de evaluări sectoriale a performanței serviciilor publice pe baza metodologiilor dezvoltate	<p>1. Realizarea a 120 de focus grupuri (15 servicii X 8 regiuni)</p> <p>2. Realizarea a 360 de interviuri (15 servicii X 3 interviuri X 8 regiuni)</p> <p>3. Realizarea a 15 sondaje CATI (câte unul pentru fiecare tip de serviciu) a câte 1100 respondenți (15 servicii X 1100 = 16.500 persoane)</p>
A 5.1 Realizarea evaluării integrate a performanței serviciilor publice	<p>1. Definirea funcționalităților aplicației</p> <p>2. Achiziționarea de echipamente pentru asigurarea infrastructurii IT (hardware si software) aferente platformei informatice</p> <p>3. Dezvoltarea unui sistem informatic pentru evaluarea performanței serviciilor publice din România</p> <p>4. Dezvoltarea interfeței web aferente platformei informatice</p> <p>5. Popularea cu date a platformei informatice</p> <p>6. Testarea platformei informatice și a interfeței web</p> <p>7. Instruirea personalului desemnat</p>
A 6.1 Realizarea de analize detaliate privind serviciile comunitare de utilități publice	<p>1. Realizarea a 64 de focus grupuri, câte un focus grup pentru fiecare din cele 8 tipuri de servicii comunitare de utilități publice în fiecare din</p>

	<p>cele 8 regiuni de dezvoltare a României (8 servicii X 8 regiuni)</p> <p>2. Realizarea a 192 de interviuri cu responsabili în procesul de monitorizare și evaluare a furnizării acestor servicii comunitare de utilități publice (8 servicii X 3 interviuri X 8 regiuni)</p> <p>3. Realizarea a 8 sondaje CATI a câte 1100 respondenți fiecare (8 servicii X 1100 = 8800 persoane).</p>
--	---

3.3. Activități specifice

3.3.1. Consultarea diverselor structuri responsabile cu implementarea serviciilor publice (A3.3)

Un demers necesar în dezvoltarea sistemului de monitorizare și evaluare a performanței serviciilor publice îl constituie consultarea diverselor structuri responsabile, pentru înțelegerea mai bună a cadrului de performanță actual și a perspectivelor/provocărilor viitoare.

În această etapă sunt prevăzute a se realiza un număr de interviuri sociologice individuale de profunzime semi-structurate cu persoane implicate în procesul de coordonare, monitorizare și evaluare a serviciilor publice din România. Cele 180 de interviuri sociologice individuale de profunzime semi-structurate cu persoane implicate în procesul de coordonare, monitorizare și evaluare a serviciilor publice din România vor fi realizate prin mijloace la distanță.

Se vor realiza interviuri cu 180 persoane responsabile și relevante din fiecare tip de serviciu public analizate după cum urmează:

- a. 60 de interviuri cu persoane relevante în gestionarea și furnizarea serviciilor publice la nivel național (spre exemplu: servicii de transport aerian, servicii spitalicești, educație primară și gimnazială, protecție socială obligatorie, servicii culturale);
- b. 60 de interviuri cu persoane relevante în gestionarea și furnizarea serviciilor publice la nivel județean (spre exemplu: tineret, ordine publică, situații de urgență, protecția mediului, infrastructura de transport);

- c. 60 de interviuri cu persoane relevante în gestionarea și furnizarea serviciilor publice la nivel municipal/local (spre exemplu: sport, conservarea și restaurarea monumentelor, dezvoltare urbană, servicii comunitare de utilități publice, locuințe sociale).

Tipurile serviciilor ce vor face obiectul interviurilor va fi stabilit de comun acord cu Autoritatea Contractantă în etapa de implementare a contractului.

Etapele realizării interviurilor în profunzime sunt:

- Pregătire proiect și stabilire eșantion specific;
- Desfășurare cercetare și înregistrarea interviurilor;
- Transcrierea interviurilor;
- Elaborare raport de cercetare analitic;
- Elaborare studiu.

În total vor fi realizate, analizate și prezentate concluzii și recomandări sub forma unui raport de cercetare pentru 180 de interviuri sociologice individuale de profunzime semi-structurate cu persoane implicate în procesul de coordonare, monitorizare și evaluare a serviciilor publice din România, interviuri realizate online.

Toate livrabilele aferente acestei activități, care trebuie elaborate de Prestator, sunt prezentate la Cap. 9.2. *Livrabile în cadrul contractului și termene de livrare.*

3.3.2. Realizarea evaluării generale a performanței serviciilor publice pe baza metodologiei cadru (A3.6)

O etapă esențială în procesul de evaluare a performanței serviciilor publice (pe baza metodologiei cadru) este testarea modului de colectare și analiză a indicatorilor relevanți pentru monitorizarea și evaluarea sistemului administrației în furnizarea serviciilor publice. Un set de indicatori se vor referi și la componenta de percepție a clienților / beneficiarilor și vor surprinde gradul de satisfacție al acestora în raport cu serviciilor publice recepționate.

În acest sens este important a iniția un Barometru de evaluare a performanței serviciilor publice furnizate în România care să permită ulterior analiza periodică a percepției populației și a diferitelor categorii de beneficiari cu referire la sectoare cheie de furnizare a serviciilor publice cheie. Acest Barometru va lua forma unui studiu cantitativ (sondaj de opinie) și calitativ (focus grupuri) derulat la nivel național pe un eșantion suficient de mare pentru a permite analize segmentate la nivel central/regional/local.

În mod concret Barometrul va consta în:

- Un studiu prin sondaj de opinie de tip CATI utilizând un eșantion reprezentativ de 16.500 de respondenți din populația neinstituționalizată a României (utilizatori/beneficiari ai serviciilor), care va oferi o eroare maximă admisă de +/-3% la un nivel de probabilitate de 95%

Etapetele sondajului de opinie de tip CATI:

- Stabilirea scopului cercetării;
 - Stabilirea obiectivelor, ipotezelor și variabilelor cercetării;
 - Stabilirea colectivității cercetate, a unității de observare și a unității de sondaj;
 - Stabilirea coordonatelor spațiale, temporale și modale ale cercetării;
 - Elaborarea chestionarului;
 - Stabilirea mărimii eșantionului și alegerea metodei de eșantionare;
 - Demararea anchetei pilot - care presupune aplicarea chestionarului pe 20-40 persoane în vederea testării lui;
 - Culegerea informațiilor;
 - Prelucrarea informațiilor obținute;
 - Analiza informațiilor obținute și elaborarea raportului de cercetare.
- 120 de focus grupuri, câte un focus grup aferent fiecărui serviciu public analizat în fiecare din cele 8 regiuni de dezvoltare ale României – total de 120 de focus grupuri = 8 regiuni X 15 tipuri de servicii publice

Etapetele focus grupului:

- Pregătirea focus grupului: construcția obiectului și instrumentarea (se vor utiliza obligatoriu întrebări de deschidere), recrutarea și selectarea participanților, pregătirea logistică și a moderatorului;
 - Derularea testării pilot;
 - Realizarea focus grupului și înregistrarea datelor: presesiunea și sesiunea (introducere, obținerea unui consimțământ informat, întrebări generale, întrebări cheie, întrebări suplimentare relevante, sfârșitul focus grupului);
 - Analiza datelor focus grupurilor și elaborarea raportului de cercetare.
- Un studiu prin observație participativă directă de tip "mystery shopping" în care, urmând o grilă de analiză și de indicatori ai calității serviciilor publice reprezentanți ai furnizorului serviciilor de cercetare vor utiliza și accesa servicii publice, incognito, indicând disfuncționalitățile observate în acest proces.

Etapele studiului prin observație participativă directă de tip "mystery shopping":

- Pregătire scenarii;
- Efectuare vizite;
- Completarea anchetei online de către clientul misterios și predarea materialelor obținute (înregistrări, broșuri, pliante, poze, în conformitate cu specificațiile metodologice);
- Elaborarea raportului de cercetare.

Rezultatele studiilor cantitative și calitative se vor prezenta sub forma unor rapoarte de cercetare care vor include concluzii și recomandări ce vor permite evaluarea performanței serviciilor publice pe baza metodologiilor dezvoltate.

Toate livrabilele aferente acestei activități, care trebuie elaborate de Prestator, sunt prezentate la Cap. 9.2. *Livrabile în cadrul contractului și termene de livrare.*

3.3.3. Realizarea de evaluări sectoriale a performanței serviciilor publice pe baza metodologiilor dezvoltate (A4.2)

În aplicarea metodologiilor sectoriale dezvoltate se vor realiza monitorizări și evaluări specifice privind performanța serviciilor publice pe baza unui eșantion stabilit pe mai multe paliere - cinci servicii publice la nivel național (spre exemplu: servicii de transport aerian, servicii spitalicești, educație primară și gimnazială, protecție socială obligatorie, servicii culturale), cinci servicii publice la nivel județean (spre exemplu: tineret, ordine publică, situații de urgență, protecția mediului, infrastructura de transport) și cinci servicii publice la nivel municipal/local (spre exemplu: sport, conservarea și restaurarea monumentelor, dezvoltare urbană, servicii comunitare de utilități publice, locuințe sociale). În măsura în care unele analize realizate în cadrul POCA, pot contribui la monitorizarea și evaluarea sectorială a serviciilor publice, acestea vor fi încorporate fără a duplica procesul de analiză.

O etapă esențială în procesul de evaluare a performanței serviciilor publice (pe baza metodologiilor sectoriale) este testarea modului de colectare și analiză a indicatorilor relevanți pentru monitorizarea și evaluarea sistemului administrației în furnizarea serviciilor publice. Un set de indicatori se vor referi și la componenta de percepție a clienților, beneficiarilor, vor surprinde gradul de satisfacție al acestora în raport cu serviciilor publice recepționate.

Pentru fiecare serviciu public sectorial vizat de analiză (15 servicii sectoriale analizate dintre care 5 la nivel național, 5 la nivel județean, 5 la nivel local) se va realiza un studiu cantitativ (sondaj de opinie) de tip CATI (date colectate prin telefon) care va include 1100 respondenți. Rezultatele fiecărui studiu realizat la nivelul fiecărui serviciu comunitar de utilități publice vor fi reprezentative cu o marjă de eroare maximă de +/- 3% la un nivel de probabilitate de 95%. Tipurile serviciilor ce vor face obiectul interviurilor va fi stabilit de comun acord cu Autoritatea Contractantă în etapa de implementare a contractului.

Etapele sondajului de opinie de tip CATI:

- Stabilirea scopului cercetării;
- Stabilirea obiectivelor, ipotezelor și variabilelor cercetării;
- Stabilirea colectivității cercetate, a unității de observare și a unității de sondaj;
- Stabilirea coordonatelor spațiale, temporale și modale ale cercetării;
- Elaborarea chestionarului;
- Stabilirea mărimii eșantionului și alegerea metodei de eșantionare;
- Demararea anchetei pilot - care presupune aplicarea chestionarului pe 20-40 persoane în vederea testării lui;
- Culegerea informațiilor;
- Prelucrarea informațiilor obținute;
- Analiza informațiilor obținute și elaborarea raportului de cercetare.

De asemenea se va realiza pentru fiecare tip de serviciu public sectorial vizat de analiză câte un focus grup și 3 interviuri cu responsabili în procesul de monitorizare și evaluare a furnizării acestor servicii pentru fiecare din cele 8 regiuni de dezvoltare a României. Focus grupurile și interviurile cu responsabili în procesul de monitorizare și evaluare a furnizării serviciilor vor fi realizate prin intermediul mijloacelor de comunicare la distanță.

Etapele focus grupului:

- Pregătirea focus grupului: construcția obiectului și instrumentarea (se vor utiliza obligatoriu întrebări de deschidere), recrutarea și selectarea participanților, pregătirea logistică și a moderatorului;
- Derularea testării pilot;
- Realizarea focus grupului și înregistrarea datelor: sesiunea și sesiunea (introducere, obținerea unui consimțământ informat, întrebări generale, întrebări cheie, întrebări suplimentare relevante, sfârșitul focus grupului);
- Analiza datelor focus grupurilor și elaborarea raportului de cercetare.

Etapele interviului:

- Pregătire proiect și stabilire eșantion specific;
- Desfășurare cercetare și înregistrarea interviurilor;
- Transcrierea interviurilor;
- Analiza informațiilor și elaborarea raportului de cercetare.

Număr total focus grupuri: 15 servicii X 8 regiuni = 120 focus grupuri

Număr total interviuri: 15 servicii X 3 interviuri X 8 regiuni = 360 de interviuri

Număr total sondaje de opinie CATI: 15 sondaje de opinie CATI, 1100 respondenți, marjă de eroare de maxim +/- 3% la un nivel de probabilitate de 95%, pentru fiecare tip de serviciu.

Număr total de persoane interviuate pe bază de chestionar standardizat = 15 servicii X 1100 respondenți = 16.500 persoane.

Rezultatele studiilor cantitative și calitative se vor prezenta sub forma unor rapoarte de cercetare care vor include concluzii și recomandări ce vor permite evidențierea evaluărilor sectoriale a performanței serviciilor publice pe baza metodologiilor dezvoltate.

Toate livrabilele aferente acestei activități, care trebuie elaborate de Prestator, sunt prezentate la Cap. 9.2. *Livrabile în cadrul contractului și termene de livrare.*

3.3.4. Realizarea evaluării integrate a performanței serviciilor publice (A5.1)

Pe baza rezultatelor monitorizării și evaluării realizate în baza metodologiei-cadru respectiv a monitorizărilor și evaluărilor sectoriale, se va elabora o analiză integrată a performanței autorităților administrației publice cu privire la furnizarea serviciilor publice prin care vor fi identificate valorile de bază; acestea vor reprezenta sistemul de referință pentru evaluările ulterioare care vor avea un caracter periodic.

Pentru realizarea acestei evaluări integrate a performanței serviciilor publice este necesară și realizarea unei platforme informatice care să susțină acest proces și care să furnizeze suportul pentru evaluările ulterioare. Astfel, în cadrul acestei sub-activități se vor defini funcționalitățile viitorului instrument IT și principalele moduri de raportare ale acestuia, se vor achiziționa echipamente IT necesare (servere, periferice, rețelistică, etc.), licențe software necesare (ex: librării de hărți, sistem operare server, etc.) conform arhitecturii instrumentului IT și se vor achiziționa servicii de dezvoltare sisteme informatice, pentru operaționalizarea platformei (servicii dedicate proiectului, în corelare cu metodologiile dezvoltate).

În cadrul acestei activități se va dezvolta platforma informatică cu modulele necesare derulării activităților definite, inclusiv cu o interfață web care va cuprinde toate cele trei

etape de evaluare a performanței serviciilor publice: în baza metodologiei cadru, în baza metodologiilor sectoriale și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice.

Având în vedere condiționalitățile specifice infrastructurii Autorității contractate, a procedurilor aferente accesului fizic în data center, Prestatorul va dezvolta, testa și implementa instrumentul într-o primă fază în spațiile proprii. După finalizarea tuturor etapelor, inclusiv corectarea în totalitate a disfuncționalităților identificate în etapele de testare și realizare a versiunii finale, instrumentul astfel realizat va fi relocat la sediul Autorității Contractate, instalarea în data center fiind făcută de personalul propriu de specialitate în baza documentației tehnice furnizate de Prestator și, dacă este cazul, cu prezența reprezentanților acestuia.

Pentru realizarea evaluării integrate a serviciilor publice definite anterior, vor fi considerate cel puțin următoarele sub-activități:

1. Definirea funcționalităților aplicației: realizarea propunerii arhitecturii tehnice și funcționale. Instrumentul va fi de sine stătător fără a fi necesară alocarea unor echipamente suplimentare.

În cadrul aceste etape vor fi realizate următoarele activități:

- Realizarea analizei de business;
- Stabilirea specificațiilor tehnice și funcționale;
- Definirea arhitecturii de sistem;
- Realizarea design-ului pentru arhitectura baze de date în conformitate cu funcționalitățile cerute. Varianta finală a design-ului pentru arhitectura baze de date va fi aprobată de către Autoritatea Contractantă.

2. Achiziții echipamente/ software IT necesare proiectului (livrare echipamente/software, recepție echipamente/ software, instalare echipamente/software)

- Livrarea echipamentelor și aplicațiilor software necesare funcționării soluției informatice;
- Derularea activităților corespunzătoare recepției echipamentelor și aplicațiilor software;
- Livrarea documentației tehnice a echipamentelor recepționate.

3. Dezvoltarea platformei informatice

- Dezvoltarea platformei informatice

- Dezvoltarea bazei de date ținând cont de frecvența de generare a datelor, introducerea de operații aritmetice și statistice cu indicatori, afișarea simultană a mai multor indicatori;
- Implementarea designului pentru baza de date și platforma de evaluare a performanțelor serviciilor publice;
- Dezvoltarea unui proces de automatizare a colectării datelor, pentru sursele de proveniență ale indicatorilor;
- Construirea modului software de încărcare automată a datelor;
- Construirea aplicației de interogare și calcul în vederea asigurării capabilității efectuării de operații statistice pe unul sau mai mulți indicatori;
- Definirea structurii de date și metadate aferente fiecărui indicator;
- Definirea formatului standard al datelor și metadatelor de intrare pentru încărcarea în baza de date și afișare în interfața web;
- Introducerea/ importarea în baza de date a setului de indicatori;
- Introducerea în baza de date a **tuturor tipurilor de servicii publice** în conformitate cu prevederile din legislație, în vigoare la momentul dezvoltării platformei;
- Introducerea în baza de date a **tuturor tipurilor de servicii comunitare de utilități publice**;
- Din punct de vedere structural platforma va permite posibilitatea creării facile a unor noi tipuri de servicii publice (inclusiv de către utilizatorii sistemului autorizați pentru a realiza astfel de extinderi/modificări);
- Definirea tipurilor de rapoarte, grafice și tabele ce vor putea fi generate;
- Definirea atributelor de selecție pentru generarea rapoartelor, graficelor și tabelor, respectiv a informațiilor statistice.

4. Dezvoltarea interfeței web aferente platformei informatice

- Realizarea propunerii pentru structura și layout-ul interfeței web. Varianta finală a structurii și a layout-ului interfeței web va fi aprobată de către Autoritatea Contractantă;
- Testarea și validarea formatului final cu utilizatori de test;
- Definitivarea structurii și layout-ului interfeței web, atât pentru secțiunea publică, cât și pentru secțiunile destinate personalului din administrația publică și administratorilor platformei informatice;
- Realizarea interfeței web;
- Realizarea unei secțiuni destinate prezentării proiectului în conformitate cu cerințele contractului de finanțare;

- Popularea interfeței web cu datele și informațiile solicitate de Autoritatea Contractantă;
- Dezvoltare software necesar.

5. Popularea cu date a platformei informatice

- Introducerea în baza de date a datelor finale rezultate din analizele, studiile și cercetările de piață (inclusiv din barometrul de opinie) și afișarea lor pe platforma de evaluare a performanței serviciilor publice.

Prestatorul va realiza popularea bazei de date cu informații doar pentru serviciile publice și comunitare de utilități publice ce fac obiectul cercetărilor de piață din acest proiect (Cod SIPOCA 616 / MySMIS 127589)

6. Testarea platformei informatice și a interfeței web

- Testarea și eliminarea disfuncționalităților în funcție de datele reale ce există în baza de date și de cerințele specifice ale echipei de experți;
- Elaborarea raportului de testare.

7. Instruirea personalului desemnat

- Elaborarea Manualului de utilizare al platformei informatice;
- Elaborarea unei prezentări a platformei informatice (sinteză a Manualului de utilizare) care va fi utilizată în cadrul activităților de instruire (A 7.1 și A 7.2) a personalului desemnat;
- Instruirea utilizatorilor desemnați de către Autoritatea Contractantă.

Platforma informatică dezvoltată de Prestator va trebui să respecte cerințele de securitate definite la nivelul SGG. Aceste cerințe nu exced specificațiile minime din caietul de sarcini și vor fi comunicate Prestatorului în etapa de implementare. Platforma va funcționa independent și va fi găzduită în spațiul tehnic al Secretariatului General al Guvernului, de sine stătător, fără o integrare cu infrastructura locală fiind deservită de echipamentele hardware achiziționate prin proiect. De asemenea, Autoritatea Contractantă va putea solicita Prestatorului ca în etapa de dezvoltare să asigure interoperabilitatea cu alte sisteme.

Platforma informatică va fi dezvoltată ținând cont de arhitectura de structurare a datelor dezvoltate în cadrul proiectului pentru evaluarea performanței serviciilor publice sau la nivelul partenerilor din cadrul proiectului. Acesta trebuie să aibă disponibile funcțiile de export/ import de date în formatele CSV și Excel și va face subiectul unor discuții în cadrul etapei de analiză. Având în vedere faptul că realizarea platformei informatice se bazează pe

informații definite/structurate la nivelul diverșilor parteneri din cadrul proiectului, Prestatorul va colabora permanent cu celelalte părți implicate.

La recepția aplicației informatice (sistemului informatic) pentru evaluarea performanței serviciilor publice din România, Prestatorul va ceda Autorității Contractante drepturile de proprietate intelectuală și orice alte drepturi derivă din acestea.

În perioada de garanție, Prestatorul va asigura următoarele:

- rezolvarea bug-urilor care nu au fost identificate în timpul implementării și care apar în faza de producție;
- repunerea în funcțiune a sistemului furnizat în parametrii agreeți (funcțional, performanță, disponibilitate, integritatea datelor etc.);
- instalarea de noi versiuni ale aplicațiilor care generează bug-uri în perioada de garanție;
- actualizarea manualelor de utilizare și a altor documente în urma efectuării corecțiilor.

Toate incidentele vor fi raportate și gestionate prin intermediul unei aplicații software de gestionare a tichetelor de care Prestatorul trebuie să dispună. Pe parcursul perioadei de garanție a sistemului Prestatorul are obligația de a asigura serviciile de intervenție 7 din 7 (de luni până duminică) în intervalul 09:00 – 18:00. Pentru aceasta activitate Prestatorul trebuie să demonstreze alocarea a cel puțin 2 persoane pe care să le nominalizeze în propunerea tehnică. În cazul schimbărilor de personal ce pot interveni pe parcursul perioadei de garanție, Prestatorul are obligația de a notifica în scris Autoritatea Contractantă cu privire la înlocuirea personalului în maxim 5 zile de la producerea evenimentului, cu nominalizarea noii persoane responsabile.

Incidentele vor fi încadrate în 4 clase de la P1 (critică) la P4 (limitată non-critică), după cum urmează:

P1 – incident critic care face sistemul inutilizabil în totalitate sau în proporție ce depășește 50% și care necesită măsuri corective imediate - SLA-ul garantat de Prestator va fi de minim 98%.

P2 – incident major care afectează sistemul în totalitate sau în proporție de peste 50%, dar care pentru care există soluții alternative până la remediere - SLA-ul garantat de Prestator va fi de minim 97%.

P3 – incident major care afectează sistemul în proporție de până la 50%, pentru care există soluții alternative sau care afectează 1-3 utilizatori și pentru care serviciul nu funcționează - SLA-ul garantat de Prestator va fi de minim 96%.

P4 – incident minor care afectează 1 – 3 , care nu afectează utilizarea serviciilor sau pentru care există soluții alternative de utilizare a serviciului - SLA-ul garantat de Prestator va fi de minim 95%.

Acesta va menționa în propunerea tehnica modalitatea de raportare a incidentelor și produsul software cu care va asigura gestionarea incidentelor în perioada de garanție a sistemului.

Garanția de conformitate și cea comercială acordată de Ofertant pentru sistemul informatic (hardware și software) trebuie să fie de cel puțin 24 luni:

- pentru sistemul informatic implementat - 24 luni de la data acceptanței finale;
- pentru echipamentele hardware - 24 de luni de la data livrării acestora.

În perioada de garanție oferită Prestatorul va asigura repararea și/sau înlocuirea echipamentelor defecte sau neconforme. Excepție fac hard diskurile pentru care se va asigura înlocuirea. Hard diskurile defecte vor rămâne în posesia Autorității Contractante. Toate operațiunile necesare (înlocuire componente, mutare date, reconfigurare etc.) pentru aducerea sistemului la starea de funcționare în perioada de garanție cad în sarcina Prestatorului.

Toate livrabilele aferente acestei activități, care trebuie elaborate de Prestator, sunt prezentate la Cap. 9.2. *Livrabile în cadrul contractului și termene de livrare.*

3.3.5. Realizarea de analize detaliate privind serviciile comunitare de utilități publice (A6.1)

Vor fi realizate analize distincte pe fiecare sector al serviciilor comunitare de utilități publice, atât din punct de vedere calitativ, cât și din punct de vedere cantitativ. Aceste analize se vor baza pe rezultatele monitorizărilor și evaluărilor sectoriale ale performanței serviciilor publice însă vor fi mai detaliate și mai complexe decât acestea. Analiza serviciilor comunitare va avea în vedere printre altele, aspecte legate de coordonare financiară, gradul de conformare cu angajamentele asumate prin tratatul de aderare, gradul de acoperire a serviciilor, funcționalitatea unor mecanisme instituționale, capacitatea instituțiilor publice de a dezvolta strategii, implementa și monitoriza serviciile comunitare de utilități publice, etc. Pentru realizarea analizei se vor solicita date și de la autoritățile de reglementare în domeniu. În măsura în care unele analize realizate în cadrul POCA pot contribui la realizarea analizei detaliate a serviciilor publice comunitare de utilități publice, acestea vor fi încorporate fără a duplica procesul de analiza.

În acest demers este necesar a se evalua și percepția cetățenilor vizavi de modul în care sunt furnizate serviciile de utilitate publică, cetățenii fiind de facto clienții acestor servicii și putând cel mai bine furniza feedback asupra calității acestora.

Astfel, pentru a derula acest demers, se va analiza percepția cetățenilor/ beneficiarilor cu privire la furnizarea serviciilor comunitare de utilități publice prin colectarea și analiza de date cantitative și calitate în conformitate cu regulile cercetării sociologice (sondaje de opinie – componenta calitativă respectiv interviuri individuale de profunzime semi-structurate și focus grupuri – componenta calitativă). Vor fi avute în vedere toate serviciile comunitare de utilități publice reglementate prin Legea nr. 51/2006 a serviciilor comunitare de utilități publice, anume:

- 1) alimentarea cu apă;
- 2) canalizarea și epurarea apelor uzate;
- 3) colectarea, canalizarea și evacuarea apelor pluviale;
- 4) alimentarea cu energie termică în sistem centralizat;
- 5) salubritatea localităților;
- 6) iluminatul public;
- 7) alimentarea cu gaze naturale;
- 8) transportul public local de călători.

Pentru fiecare din aceste tipuri de servicii se va realiza un studiu cantitativ (sondaj de opinie) de tip CATI (date colectate prin telefon) care va include 1100 respondenți. Rezultatele fiecărui studiu realizat la nivelul fiecărui serviciu comunitar de utilități publice vor fi astfel reprezentative cu o marjă de eroare de +/- 3% la un nivel de probabilitate de 95%.

Etapele sondajului de opinie de tip CATI:

- Stabilirea scopului cercetării;
- Stabilirea obiectivelor, ipotezelor și variabilelor cercetării;
- Stabilirea colectivității cercetate, a unității de observare și a unității de sondaj;
- Stabilirea coordonatelor spațiale, temporale și modale ale cercetării;
- Elaborarea chestionarului;
- Stabilirea mărimii eșantionului și alegerea metodei de eșantionare;
- Demararea anchetei pilot - care presupune aplicarea chestionarului pe 20-40 persoane în vederea testării lui;
- Culegerea informațiilor;

- Prelucrarea informațiilor obținute;
- Analiza informațiilor obținute și elaborarea raportului de cercetare.

De asemenea, se va realiza pentru fiecare tip de serviciu comunitar de utilități publice câte un focus grup și 3 interviuri cu responsabili în procesul de monitorizare și evaluare a furnizării acestor servicii pentru fiecare din cele 8 regiuni de dezvoltare a României.

Etapele focus grupului:

- Pregătirea focus grupului: construcția obiectului și instrumentarea (se vor utiliza obligatoriu întrebări de deschidere), recrutarea și selectarea participanților, pregătirea logistică și a moderatorului;
- Derularea testării pilot;
- Realizarea focus grupului și înregistrarea datelor: presesiunea și sesiunea (introducere, obținerea unui consimțământ informat, întrebări generale, întrebări cheie, întrebări suplimentare relevante, sfârșitul focus grupului);
- Analiza datelor focus grupurilor și elaborarea raportului de cercetare.

Etapele interviului:

- Pregătire proiect și stabilire eșantion specific;
- Desfășurare cercetare și înregistrarea interviurilor;
- Transcrierea interviurilor;
- Analiza informațiilor și elaborarea raportului de cercetare.

Număr total focus grupuri: 8 servicii X 8 regiuni = 64 focus grupuri

Număr total interviuri: 8 servicii X 3 interviuri X 8 regiuni = 192 de interviuri

Număr total sondaje de opinie CATI: 8 sondaje de opinie CATI, 1100 respondenți, marjă de eroare de +/- 3% la un nivel de probabilitate de 95%, pentru fiecare tip de serviciu. Număr total de persoane interviuate pe bază de chestionar standardizat = 8 X 1100 = 8800 persoane.

Focus grupurile și interviurile cu responsabili în procesul de monitorizare și evaluare a furnizării serviciilor vor fi realizate prin intermediul mijloacelor de comunicare la distanță.

Rezultatele studiilor cantitative și calitative se vor prezenta sub forma unor rapoarte de cercetare care vor include concluzii și recomandări ce vor permite evidențierea evaluărilor celor 8 servicii comunitare de utilități publice.

Toate livrabilele aferente acestei activități, care trebuie elaborate de Prestator, sunt prezentate la Cap. 9.2. *Livrabile în cadrul contractului și termene de livrare.*

3.4. Rezultate așteptate

Rezultatele așteptate sunt în corelare cu rezultatele proiectului, respectiv:

- Metodologie-cadru cuprinzând indicatori agregați și mecanismul de colectare, raportare și interpretare a datelor elaborată și aprobată;
- Evaluarea generală a performanței serviciilor publice pe baza metodologiei cadru;
- Evaluări sectoriale a performanței serviciilor publice pe baza metodologiilor dezvoltate;
- Platformă informatică dezvoltată (inclusiv codul sursa);
- Echipamente IT și software furnizate la sediul SGG;
- Analize detaliate privind serviciile comunitare de utilități publice.

4. LOGISTICA SI PLANIFICARE

4.1. Locația de prestare a serviciilor

Proiectul va fi implementat în România, iar locul principal de desfășurare a acestuia va fi în București, la sediul SGG. Cu acceptul SGG, activitățile proiectului pot fi implementate și la sediul Prestatorului sau în alte locații de desfășurare a proiectului.

4.2. Data demarării / perioada de execuție

Data demarării proiectului este 10.09.2019, acesta derulându-se pe o perioada de 36 luni.

Durata prezentului contract este de **12 de luni**, începând cu data semnării contractului de către ambele părți, dar nu mai târziu de data de finalizare a proiectului, respectiv 09.09.2022. În această perioadă este inclusă atât prestarea serviciilor, **cât și efectuarea plăților.**

4.3. Calendarul activităților

Calendarul activităților prestate de către furnizor va urma calendarul activităților proiectului, valabil la momentul semnării contractului.

Calendarul de implementare va fi pus la dispoziția Ofertantului declarat câștigător după semnarea contractului.

La acest moment durata activităților ce vor fi derulate de către Ofertant este:

Nr. Crt.	ACTIVITĂȚI / SUBACTIVITĂȚI	LUNA														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1.	3.3.1. Consultarea diverselor structuri responsabile cu implementarea serviciilor publice (Activitatea 3.3)	4 luni														
	60 de interviuri cu persoane relevante în gestionarea și furnizarea serviciilor publice la nivel național															
	60 de interviuri cu persoane relevante în gestionarea și furnizarea serviciilor publice la nivel județean															
	60 de interviuri cu persoane relevante în gestionarea și furnizarea serviciilor publice la nivel municipal/local															
2.	3.3.2. Realizarea evaluării generale a performanței serviciilor publice pe baza metodologiei cadru (Activitatea 3.6)			6 luni												
	Un studiu prin sondaj de opinie de tip CATI utilizând															

	un eșantion reprezentativ de 16.500 de respondenți							
	120 de focus grupuri, câte un focus grup aferent fiecărui serviciu public analizat în fiecare din cele 8 regiuni de dezvoltare ale României							
	Un studiu prin observație participativă directă de tip "mystery shopping"							
3.	3.3.3. Realizarea de evaluări sectoriale a performanței serviciilor publice pe baza metodologiilor dezvoltate (Activitatea 4.2)				6 luni			
	Număr total focus grupuri: 15 servicii X 1 focus grup x 8 regiuni = 120 focus grupuri							
	Număr total interviuri: 15 servicii X 3 interviuri X 8 regiuni = 360 de interviuri							
	Număr total sondaje de opinie CATI: 15 sondaje de opinie CATI, 1100 respondenți - număr total de persoane interviuate pe bază de chestionar standardizat = 15 servicii X 1100 respondenți = 16.500 persoane							
4.	3.3.4. Realizarea evaluării integrate a performanței serviciilor publice (Activitatea 5.1)					8 luni		
	Definirea funcționalităților aplicației							
	Achiziții echipamente/ software IT							

	Dezvoltarea platformei informatice									
	Dezvoltarea interfeței web aferente platformei informatice									
	Popularea cu date a platformei informatice									
	Testarea platformei informatice si a interfeței web									
	Instruirea personalului desemnat									
5.	3.3.5. Realizarea de analize detaliate privind serviciile comunitare de utilități publice (Activitatea 6.1)	7 luni								
	Număr total focus grupuri: 8 servicii X 1 focus grup x 8 regiuni = 64 focus grupuri									
	Număr total interviuri: 8 servicii X 3 interviuri X 8 regiuni = 192 de interviuri									
	Număr total sondaje de opinie CATI: 8 sondaje de opinie CATI, 1100 respondenți - Număr total de persoane interviuate pe bază de chestionar standardizat = 8 X 1100 = 8800 persoane									

Durata activităților se poate restrânge în funcție de viziunea fiecărui Ofertant, cu condiția încadrării în durata maximă a contractului care este de 12 luni.

În cazul în care va fi modificat calendarul activităților proiectului, planificarea de mai sus poate fi modificată pentru asigurarea unei bune corelări a implementării activităților.

Intervalul de derulare al activităților și durata acestora, precizate anterior sunt cele valabile la momentul elaborării prezentului caiet de sarcini. În situația în care procedura de achiziție publică se va prelungi datorită unor cauze independente de voința Autorității Contractante, Prestatorul are obligația de a restrânge perioada de implementare a contractului, cu păstrarea parametrilor tehnici și profesionali care să permită implementarea contractului în interiorul perioadei aprobate de Autoritatea de Management POCA. De asemenea, Prestatorul va furniza și un GANTT actualizat în conformitate cu restrângerea perioadei de implementare a contractului.

Prestatorul declarat câștigător va modifica GANTT-ul în vederea adaptării acestuia la necesitățile și/sau realitățile de la un anumit moment al implementării, doar la solicitarea Autorității Contractante.

5. MANAGEMENTUL CONTRACTULUI

5.1. Structura de management si coordonare

Proiectul este implementat în parteneriat. Toate deciziile importante cu privire la proiect vor fi aduse la cunoștința Prestatorului de către SGG, atunci când deciziile luate au impact asupra implementării prezentei achiziții.

Autoritatea Contractantă (SGG) va aproba toate livrabilele din cadrul prezentei achiziții.

5.2. Coordonarea cu alte asistențe tehnice/ parteneri

În cadrul proiectului vor fi contractați și alți furnizori care vor fi implicați în realizarea activităților proiectului.

Prestatorul va participa ori de câte ori este invitat la întâlniri de coordonare cu diverși furnizori, sau partener ai proiectului.

Unul dintre furnizorii cu care va colabora constant Prestatorul va fi responsabil de asigurarea serviciilor de asistență tehnică performanță servicii. Mai multe informații cu privire la această colaborare vor fi puse la dispoziția Prestatorului după semnarea contractului.

Totodată, prestatorul trebuie să colaboreze îndeaproape cu Beneficiarul pentru a asigura sprijinul tehnic în relația cu alte instituții implicate în procesul de evaluare a performanței serviciilor publice.

6. CERINȚE

Echipa Prestatorului va fi formată din numărul minim de experți cheie solicitați în fișa de date și în caietul de sarcini, dar și de alți experți cu profil similar pe care Prestatorul îi va pune la dispoziție pentru îndeplinirea obligațiilor contractuale.

Dacă pe parcursul implementării, Prestatorul constată necesitatea de suplimentare a resurselor umane pentru realizarea în bune condiții a activităților asumate, acesta poate pune la dispoziție experți suplimentari față de cei incluși în oferta inițială.

În conformitate cu prevederile **clauzei suspensivă** menționate în Fișa de date, în situația în care, indiferent de motive, nu se va semna Actul Adițional de prelungire a duratei de implementare a proiectului, iar la finalizarea procedurii de atribuire, va exista o perioadă de minim 6 luni pentru prestarea efectivă a serviciilor, respectiv de implementare a contractului, ofertantul declarat câștigător are obligația de a restrânge perioada de prestare a serviciilor, respectiv de implementare a contractului, cu respectarea cerințelor minime formulate în cadrul caietului de sarcini asumate prin propunerea tehnică depusă, astfel încât să permită implementarea contractului de prestări servicii în interiorul perioadei de valabilitate a contractului de finanțare nr. 425/10.09.2019 aferent proiectului „Monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice” cod SIPOCA 616/MySMIS 127589.

Prestatorul are obligația de a implica în proiect o echipă de suport pentru experți (traducere, secretariat etc.), costurile cu aceștia fiind incluse în onorariile experților cheie.

În situația în care este necesară înlocuirea unui expert cheie al Prestatorului pe perioada de implementare a contractului de servicii, acesta are obligativitatea notificării acestei înlocuiri Autorității Contractante, cu minim 10 zile înainte de data propusă pentru înlocuire. Notificarea va fi în mod obligatoriu însoțită de documentele justificative asociate noului expert, așa cum au fost acestea solicitate prin documentația de atribuire a contractului. Prestatorul are obligația de a se asigura că expertul nou propus îndeplinește toate cerințele minime solicitate de Autoritatea Contractantă pentru expertul înlocuit, (precum și toate calificările sau experiența suplimentară care a făcut obiectul evaluării ofertelor), inclusiv condițiile și cerințele cu privire la inexistența unui conflict de interese.

Autoritatea contractantă are dreptul de a respinge motivat noul expert propus, în situația în care constată că acesta nu îndeplinește cerințele minime prevăzute în documentația de atribuire sau constată existența unui conflict de interese.

Prestatorul își asuma responsabilitatea exclusivă în ceea ce privește eventualele întârzieri care ar putea interveni în implementare ca urmare a Notificării unui nou expert cheie care nu întrunește cerințele minime sau este în conflict de interese. Prestatorul nu poate solicita prelungirea termenelor de prestare din aceste motive.

Prestatorul se va asigura că duce la îndeplinire obligațiile asumate fără expertul respectiv.

În orice moment Autoritatea Contractantă are dreptul de a solicita înlocuirea unui expert care lucrează ineficient. În această situație se va emite expertului un certificat privind execuția necorespunzătoare a sarcinilor în cadrul contractului și expertul va putea fi respins pentru a participa în alte contracte încheiate cu Autoritatea Contractantă.

6.1. Experții cheie

Toți experții care au un rol important în implementarea contractului vor fi denumiți experți cheie. Calificările și experiența experților principali sunt prezentate în cele ce urmează.

Echipa Prestatorului va fi formată din cel puțin următorii experți:

Experți cheie care constituie factori de evaluare:

Nr. crt.	Poziție expert	Calificări/experiență/responsabilități
1.	Manager de proiect – 1 persoană	<p>Calificări profesionale: Studii superioare finalizate cu diplomă de licență sau echivalent.</p> <p>Specializare/perfecționare: Deținerea de cunoștințe în domeniul managementului de proiecte dovedite prin prezentarea unei diplome/ certificări.</p> <p>Experiență generală: minim 5 ani experiență generală calculată de la momentul absolvirii studiilor universitare.</p> <p>Experiență profesională specifică: Participarea în minim 1 (un) proiect/contract care demonstrează experiența specifică în calitate de manager / coordonator de proiect.</p> <p>Responsabilități în cadrul contractului:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participă la toate activitățile contractului; - Este responsabil de gestionarea integrală a contractului; - Monitorizează modul în care sunt implementate toate activitățile prevăzute în

		<p>contract;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Este responsabil de coordonarea întregii echipe de experți, cu alocarea sarcinilor pe fiecare membru al echipei; - Asigură coordonarea/supervizarea activității de întocmire a tuturor livrabilelor, în conformitate cu cerințele contractului; - Elaborează / aprobă rapoartele de management de proiect prevăzute în prezentul Caiet de sarcini; - Este responsabil de planificarea resurselor și activităților în vederea respectării termenelor și obligațiilor asumate prin contract; - Este responsabil de asigurarea calității activităților și livrabilelor, precum și a faptului că rezultatele contractului sunt conform standardelor de calitate; - Asigură un bun management al contractului, conform clauzelor contractuale; - Facilitează comunicarea și partajarea informațiilor; - Participă la diferite ședințe și la evenimentele proiectului; - Asigură organizarea întâlnirilor de proiect, obținerea minutelor etc.; - Realizează gestionarea riscurilor contractului; - Reprezintă Prestatorul în relațiile cu Autoritatea Contractantă.
2.	Coordonator cercetare de piață – 1 persoană	<p>Calificări profesionale:</p> <p>Studii superioare finalizate cu diplomă de licență sau echivalent.</p> <p>Experiență generală: minim 5 ani experiență generală calculată de la momentul absolvirii studiilor universitare.</p>

		<p>Experiență profesională specifică:</p> <p>Participare în minim 1 (un) proiect/contract în care demonstrează experiență specifică în servicii de cercetare de piață (realizare de interviuri, focus grupuri, sondaje de opinie, analize etc.) și la nivelul căruia expertul a avut responsabilități comparabile.</p> <p>Responsabilități în cadrul contractului:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordonează activitățile de cercetare de piață; - Participă la evaluarea generală și sectorială a performanței serviciilor publice; - Participă la analiza serviciilor comunitare de utilități publice; - Este responsabil de coordonarea întregii echipe de experți pe partea de cercetare de piață, cu alocarea sarcinilor pe fiecare membru al echipei; - Colaborează cu ceilalți experți din echipa Prestatorului și din cea a Autorității Contractante; - Coordonează activitatea de selectare și contactare a respondenților; - Coordonează și participă la realizarea instrumentelor de cercetare cantitativă și calitativă, inclusiv a rapoartelor metodologice și design-ului cercetării; - Coordonează verificarea și validarea datelor aferente activității de cercetare cu respectarea marjelor de eroare impuse prin prezentul caiet de sarcini; - Contribuie la analiza datelor și realizarea rapoartelor de cercetare; - Realizează rapoarte de activitate periodice; - Păstrează legătură cu managerul de proiect și raportează eventualele probleme întâmpinate; - Propune și coordonează soluțiilor pentru
--	--	--

		<p>rezolvarea eventualelor probleme întâmpinate;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participă la toate activitățile și întâlnirile contractului.
3.	<p>Expert administrație publică – 1 persoană</p>	<p>Calificări profesionale:</p> <p>Studii superioare finalizate cu diplomă de licență sau echivalent.</p> <p>Specializare/perfecționare:</p> <p>Absolvirea unui curs de analiza și evaluare a serviciilor publice sau a programelor și performanțelor în administrația publică (inclusiv ca parte a programului de licență sau masterat absolvit).</p> <p>Experiență generală: minim 5 ani experiență generală calculată de la momentul absolvirii studiilor universitare.</p> <p>Experiență profesională specifică:</p> <p>Participare în minim 1 (un) proiect/contract în care demonstrează experiență specifică în domeniul analizei serviciilor sau gestiunii serviciilor (inclusiv monitorizare și evaluare).</p> <p>Responsabilități în cadrul contractului:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participă la toate activitățile și întâlnirile din cadrul proiectului; - Diseminează informațiile necesare tuturor celor implicați în proiect; - Colaborează cu ceilalți experți din echipa Prestatorului și din cea a Autorității Contractante; - Participa la activitatea de selectare și contactare a respondenților, cât și la selectarea tipurilor de servicii publice ce vor face obiectul cercetărilor de piață; - Coordonează activitatea de consultare a

		<p>structurilor responsabile cu implementarea serviciilor publice;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participă la evaluarea generală și sectorială a performanței serviciilor publice; - Participă la analiza serviciilor comunitare de utilități publice; - Asistă echipa de cercetare în realizarea analizelor, metodologiilor și instrumentelor de cercetare; - Validează utilizarea corectă a terminologiei specifice domeniului de specializare; - Asistă în realizarea rapoartelor de cercetare; - Validează concluziile și recomandările din perspectiva fezabilității de implementare a acestora, ținând cont de specificul domeniului de expertiză.
4	Coordonator dezvoltare sistem informatic – 1 persoană	<p>Calificări profesionale:</p> <p>Studii superioare finalizate cu diplomă de licență sau echivalent.</p> <p>Specializare/perfecționare:</p> <p>Deținerea de cunoștințe în domeniul managementului serviciilor IT dovedite prin prezentarea unei diplome/ certificări.</p> <p>Experiență generală: minim 5 ani experiență generală calculată de la momentul absolvirii studiilor universitare.</p> <p>Experiență profesională specifică:</p> <p>Participare în minim 1 (un) proiect/contract în care demonstrează experiență specifică în coordonarea dezvoltării unui sistem informatic.</p> <p>Responsabilități în cadrul contractului:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participă la toate activitățile și întâlnirile din

		<p>cadrul proiectului;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseminează informațiile necesare tuturor celor implicați în proiect; - Colaborează cu ceilalți experți din echipa Prestatorului și din cea a Autorității Contractante; - Coordonează și supervizează echipa de specialiști IT hardware și software și de dezvoltatori a platformei de servicii informatice și implementare module software ale acesteia; - Participă la dezvoltarea componentelor/modulelor și a funcționalităților sistemului informatic, procedând la: <ul style="list-style-type: none"> o Înțelegerea nevoilor utilizatorilor înainte de proiectarea și implementarea dezvoltărilor solicitate care îndeplinesc nevoile beneficiarului și elaborarea documentației de analiză și proiectare sub aspectul implementării dezvoltărilor necesare; o Compilarea codului sursă; o După caz, procedează la actualizarea funcționalităților sub aspectul versionărilor componentelor/modulelor sistemului anterior dezvoltate; - Participă la elaborarea: <ul style="list-style-type: none"> o Eventualelor Release notes; o Manualelor actualizate în vederea utilizării și administrării componentelor/modulelor sistemului informatic pentru toate categoriile de utilizatori și pentru clienții terți; - Coordonează efectuarea testărilor specifice (inclusiv de acceptanță) sub aspectul supervizării (alături de ceilalți experți propuși de prestator spre a fi implicați în cadrul acestor activități) verificărilor privind modul de
--	--	---

		<p>funcționare a componentelor/modulelor care au făcut obiectul dezvoltărilor personalizate;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordonează rezolvarea disfuncționalităților constatate în urma etapei de testare funcțională și/sau în perioada de garanție.
--	--	--

Experți cheie care nu fac obiectul factorilor de evaluare:

Nr. crt.	Poziție expert	Calificări/experiență/responsabilități
1.	Expert cercetare de piață prin metode calitative – 3 persoane	<p>Calificări profesionale:</p> <p>Studii superioare finalizate cu diplomă de licență sau echivalent.</p> <p>Experiență profesională specifică:</p> <p>Participare în minim 1 (un) proiect/contract în care demonstrează experiență specifică în domeniul studiilor sociologice, focus grup, realizarea de interviuri în profunzime.</p> <p>Responsabilități în cadrul contractului:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participă la toate activitățile și întâlnirile contractului ce vizează activitatea de cercetare de piață; - Colaborează cu ceilalți experți din echipa Prestatorului și din cea a Autorității Contractante; - Participă la activitatea de selectare și contactare a respondenților, cât și la selectarea tipurilor de servicii publice ce vor face obiectul cercetărilor de piață; - Contribuie la realizarea metodologiilor și instrumentelor de cercetare calitativă; - Participă la colectarea, analiza datelor și realizarea rapoartelor de cercetare; - Participă la verificarea și validarea datelor calitative; - Păstrează legătură cu coordonatorul și

		<p>managerul de proiect și raportează eventualele probleme întâmpinate;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Propune soluții pentru rezolvarea eventualelor probleme întâmpinate.
2.	Expert cercetare de piață prin metode cantitative – 4 persoane	<p>Calificări profesionale:</p> <p>Studii superioare finalizate cu diplomă de licență sau echivalent.</p> <p>Experiență profesională specifică:</p> <p>Participare în minim 1 (un) proiect/contract în care demonstrează experiență specifică în domeniul studiilor sociologice, respectiv în realizarea de interviuri telefonice sau față în față.</p> <p>Responsabilități în cadrul contractului:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participă la toate activitățile și întâlnirile contractului ce vizează activitatea de cercetare de piață; - Colaborează cu ceilalți experți din echipa Prestatorului și din cea a Autorității Contractante; - Participa la activitatea de selectare și contactare a respondenților, cât și la selectarea tipurilor de servicii publice ce vor face obiectul cercetărilor de piață; - Contribuie la realizarea metodologiilor și instrumentelor de cercetare cantitativă; - Participă la colectarea, analiza datelor și realizarea rapoartelor de cercetare; - Participă la verificarea și validarea datelor cantitative; - Păstrează legătură cu coordonatorul și managerul de proiect și raportează eventualele probleme întâmpinate; - Propune soluții pentru rezolvarea eventualelor probleme întâmpinate.

3.	Expert calitate servicii publice – 1 persoană	<p>Calificări profesionale: Studii superioare finalizate cu diplomă de licență sau echivalent.</p> <p>Specializare/perfecționare: Deținerea de cunoștințe în domeniul managementului calității dovedite prin prezentarea unei diplome/ certificări.</p> <p>Experiență profesională specifică: Participare în minim 1 (un) proiect/contract în care demonstrează experiență specifică în domeniul analizei performanței serviciilor publice sau a dezvoltării de sisteme de calitate în domeniul serviciilor publice.</p> <p>Responsabilități în cadrul contractului:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participă la toate activitățile și întâlnirile contractului pe domeniul de expertiză; - Colaborează cu ceilalți experți din echipa Prestatorului și din cea a Autorității Contractante; - Participă la selecția și validarea indicatorilor de performanță specifici serviciilor publice și comunitare; - Identifică procesele care influențează direct calitatea implementării proiectului; - Asistă echipa de cercetare în realizarea instrumentelor de cercetare; - Oferă asistență din punct de vedere al managementului calității în evaluarea serviciilor publice și comunitare; - Participă la evaluarea gradului de satisfacere a beneficiarilor serviciilor publice și comunitare; - Validează utilizarea corectă a terminologiei
----	---	---

		<p>specifice domeniului de specializare;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asistă în realizarea rapoartelor de cercetare; - Validează concluziile și recomandările din perspectiva fezabilității de implementare a acestora, ținând cont de specificul domeniului de expertiză; - Validează livrabilele din perspectiva managementului calității; - Stabilește care sunt instrumentele de testare ce se vor implementa și folosi.
4.	Analist de business – 1 persoană	<p>Calificări profesionale: Studii superioare finalizate cu diplomă de licență sau echivalent.</p> <p>Specializare/perfecționare: Deținerea de cunoștințe în domeniul analizei de business dovedite prin prezentarea unei diplome/certificări.</p> <p>Experiență profesională specifică: Participarea în minim 1 (un) proiect/contract care demonstrează experiența specifică în elaborarea unei analize de business.</p> <p>Responsabilități în cadrul contractului:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participă la toate activitățile și întâlnirile contractului pe domeniul de expertiză; - Colaborează cu ceilalți experți din echipa Prestatorului și din cea a Autorității Contractante; - Documentează și analizează datele și informațiile necesare implementării contractului și cerințele Beneficiarului; - Participă la definirea structurii și specificațiilor funcționale ale platformei informatice; - Construiește modelul de date pentru platforma

		<p>informatică;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifică și documentează interfețele sistemului; - Evaluează informațiile colectate din cercetările de piață, descrierile proceselor de business și analiza; - Comunică cu echipele interne și externe în vederea livrării la timp a cerințelor contractuale; - Înțelege nevoile și cerințele Beneficiarului, bazate pe specificul proiectului; - Identifică soluții și le testează atât din punct de vedere tehnic, cât și comercial; - Participă la interviuri cu beneficiarul sistemului informatic pentru a extrage cerințele sistemului; - Colaborează cu echipa de proiectare a sistemului în faza de proiectare a aplicației și în faza de proiectare a bazei de date; - Verifică respectarea cerințelor specificate de către beneficiar; - Colaborează cu echipa de testare la realizarea scenariilor necesare pentru testarea sistemului informatic atât intern, cât și la client.
5.	Arhitect de sistem – 1 persoană	<p>Calificări profesionale: Studii superioare finalizate cu diplomă de licență sau echivalent.</p> <p>Specializare/perfecționare: Deținerea de cunoștințe în domeniul arhitecturii de sistem dovedite prin prezentarea unei diplome/certificări.</p> <p>Experiență profesională specifică: Participarea în minim 1 (un) proiect/contract care demonstrează experiența specifică în elaborarea unei arhitecturi de sistem pentru o platformă</p>

		<p>informatică.</p> <p>Responsabilități în cadrul contractului:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participă la toate activitățile și întâlnirile contractului pe domeniul de expertiză; - Colaborează cu ceilalți experți din echipa Prestatorului și din cea a Autorității Contractante; - Identifică și prioritizează cerințele semnificative de arhitectură; - Determină arhitectura soluției; - Identifică funcțiile majore ale sistemului; - Se asigură că funcțiile și componentele produsului îndeplinesc cerințele funcționale asociate, cerințele de calitate și constrângerile de design; - Furnizează suport în crearea modelului; - Determină arhitectură tehnică. Produce documentul care descrie arhitectura tehnică inițială; - Definiște cerințele operaționale ale sistemului; - Discută cu echipa care dezvoltă noul sistem pentru a identifica structura acestuia; - Parcurge documentele de intrare și discută cu analistul pentru a obține informațiile legate de noul sistem; - Discută cu echipa de dezvoltare pentru a defini structura de distribuție a sistemului și a aplicației propriu zise; - Determină capacitatea și costul pentru cerințele de stocare; - Identifică regulile și procedurile aplicabile de securitate și control; - Participă la definirea cerințelor specifice legate de interfața utilizator; - Revizuieste design-ul aplicației.
--	--	---

6.	Programator – 3 persoane	<p>Calificări profesionale: Studii superioare finalizate cu diplomă de licență sau echivalent.</p> <p>Specializare/perfecționare: Deținerea de cunoștințe în limbajul de programare care se va utiliza la dezvoltarea platformei informatice, dovedite prin prezentarea unei diplome/ certificări.</p> <p>Experiență profesională specifică: Participarea în minim 1 (un) proiect/contract care demonstrează experiența specifică în dezvoltarea unei platforme informatice.</p> <p>Responsabilități în cadrul contractului:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participă la toate activitățile și întâlnirile contractului pe domeniul de expertiză; - Colaborează cu ceilalți experți din echipa Prestatorului și din cea a Autorității Contractante; - Dezvoltă platforma informatică, pe baza documentelor de analiză, a specificațiilor funcționale și tehnice și a arhitecturii de sistem; - Proiectează scheme logice și diagrame pentru structurarea cerințelor proiectului în secvențe logice; - Elaborează module de cod în limbaje de programare folosind medii de dezvoltare integrate; - Configurează aplicațiile necesare, testează aplicațiile și modifică programele; - Proiectează și modifică structura bazelor de date prin codarea descrierii datelor folosind sisteme de gestiune a bazelor de date
----	--------------------------	---

		<p>relaționale;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oferă suport în activitățile de implementare; - Participă la activitățile de testare; - Rezolvă disfuncționalitățile software (bug-uri); - Asigură suport tehnic în perioada de garanție; - Participă la elaborarea documentației necesare utilizatorilor.
7.	Expert software aplicații server – 1 persoană	<p>Calificări profesionale:</p> <p>Studii superioare finalizate cu diplomă de licență sau echivalent.</p> <p>Specializare/perfecționare:</p> <p>Deținerea de cunoștințe în programul care se va utiliza la crearea mașinilor virtuale pe serverul de aplicație, dovedite prin prezentarea unei diplome/certificări.</p> <p>Experiență profesională specifică:</p> <p>Participarea în minim 1 (un) proiect/contract care demonstrează experiența specifică în configurarea de servere pentru platforme informatice și instalarea de mașini virtuale cu software specific.</p> <p>Responsabilități în cadrul contractului:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participă la toate activitățile și întâlnirile contractului pe domeniul de expertiză; - Colaborează cu ceilalți experți din echipa Prestatorului și din cea a Autorității Contractante; - Desfășoară activități specifice implementării infrastructurii / sistemului de virtualizare aferente platformei informatice; - Oferă asistență și suport tehnic; - Implementează actualizări/ îmbunătățiri/ extinderi/ configurări ale sistemului de virtualizare;

		<ul style="list-style-type: none"> - Asigură testarea sistemului de virtualizare; - Participă la crearea/ actualizarea documentațiilor de administrare.
8. 5	Expert interfață web – 1 persoană	<p>Calificări profesionale: Studii superioare finalizate cu diplomă de licență sau echivalent.</p> <p>Specializare/perfecționare: Deținerea de cunoștințe în domeniul designului web dovedite prin prezentarea unei diplome/certificări.</p> <p>Experiență profesională specifică: Participare în minim 1 (un) proiect/contract în care demonstrează experiență specifică în crearea unei interfețe web pentru o aplicație informatică.</p> <p>Responsabilități în cadrul contractului:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participă la toate activitățile și întâlnirile contractului pe domeniul de expertiză; - Colaborează cu ceilalți experți din echipa Prestatorului și din cea a Autorității Contractante; - Analizează nevoile mediului public și administrativ pentru a stabili strategia de elaborare a website-ului; - Analizează necesitățile utilizatorilor pentru a determina cerințele tehnice care trebuie respectate în realizarea interfeței web - Furnizează o descriere clară și detaliată a specificațiilor web, precum: caracteristicile produsului, activitățile, soft, protocoalele de comunicare, limbajele de programare, soft-ul și hard-ul sistemelor de operare; - Creează modelul și/sau prototipul web care includ interfața fizică, logica și modele de date și realizează specificații tehnice în planurile

		<p>design-ului interfeței web;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dezvoltă interfața web a platformei informatice, utilizând limbaje de programare criptate, instrumente specifice pentru crearea conținutului, administrare și de media; - Scrie, realizează design-ul și editează conținutul interfeței web; - Dezvoltă hărți ale paginilor web, modele de aplicație, prototipuri de imagine sau de pagina care să întâmpine scopurile proiectului, necesitățile utilizatorilor și standardele din domeniu; - Testează interfața web pentru identificarea posibilelor nereguli și remedierea lor.
9.	Designer aplicație UI (user interface) – 1 persoană	<p>Calificări profesionale: Studii superioare finalizate cu diplomă de licență sau echivalent.</p> <p>Experiență profesională specifică: Participare în minim 1 (un) proiect/contract în care demonstrează experiență specifică în realizarea de materiale de design UI.</p> <p>Responsabilități în cadrul contractului:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participă la toate activitățile și întâlnirile contractului pe domeniul de expertiză; - Colaborează cu ceilalți experți din echipa Prestatorului și din cea a Autorității Contractante; - Realizează propunerile de design ale platformei de servicii informatice și a interfeței web astfel încât să fie atractivă și ușor de înțeles. Designerul UI se va baza pe datele UX, redând produsul final: culoarea elementelor interfețelor, lizibilitatea textului, comoditatea butoanelor.

10.	Designer aplicație UX (user experience) – 1 persoană	<p>Calificări profesionale: Studii superioare finalizate cu diplomă de licență sau echivalent.</p> <p>Experiență profesională specifică: Participare în minim 1 (un) proiect/contract în care demonstrează experiență specifică în realizarea de materiale de design UX.</p> <p>Responsabilități în cadrul contractului:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participă la toate activitățile și întâlnirile contractului pe domeniul de expertiză; - Colaborează cu ceilalți experți din echipa Prestatorului și din cea a Autorității Contractante; - Realizează propunerile de design ale platformei de servicii informatice și a interfeței web astfel încât să fie simplă și comodă pentru utilizator; - Analizează acțiunile utilizatorului, logica click-urilor, testează A/B (două grupuri de utilizatori care primesc opțiuni diferite de interfață).
11.	Expert securitate – 1 persoană	<p>Calificări profesionale: Studii superioare finalizate cu diplomă de licență sau echivalent.</p> <p>Specializare/perfecționare: Deținerea de cunoștințe în domeniul securității informatice dovedite prin prezentarea unei diplome/ certificări.</p> <p>Experiență profesională specifică: Participare în minim 1 (un) proiect/contract în care demonstrează experiență specifică în implementarea unor soluții de securitate IT pentru sisteme informatice.</p>

		<p>Responsabilități în cadrul contractului:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participă la toate activitățile și întâlnirile contractului pe domeniul de expertiză; - Colaborează cu ceilalți experți din echipa Prestatorului și din cea a Autorității Contractante; - Realizează soluția de securitate în etapa de analiză; - Configurează sistemul din punct de vedere al securității informatice (inclusiv serverul, firewall-ul și switch-ul); - Oferă consultanță de specialitate pentru echipa de proiect în timpul derulării proiectului; - Realizează planul de securitate a sistemului informatic; - Realizează planul de continuitate și recuperare în caz de dezastru; - Asigură instruirea pentru administratorii sistemului informatic și pentru utilizatorii sistemului informatic; - Participă la întocmirea și livrarea rapoartelor de testare și implementare.
--	--	--

6.2. Personal auxiliar (suport)

Prestatorul va apela pe perioada implementării proiectului la suportul acordat de personalul auxiliar, în legătură cu activitățile administrative, logistice și organizatorice.

Costurile aferente personalului de suport vor fi incluse în costul total al serviciilor oferite.

6.3. Dotări / facilități

Prestatorul trebuie să se asigure că toți experții dispun de logistica necesară, cum ar fi dotarea cu calculatoare / laptopuri, imprimante etc. De asemenea, trebuie să fie asigurate serviciile administrative, de secretariat și de traducere pentru a permite experților să se concentreze asupra responsabilităților.

Prestatorul va fi responsabil de asigurarea transportului echipei de experți care participă la reuniunile desfășurate la diferite sedii ale instituțiilor publice.

Autoritatea Contractantă recomandă Prestatorului punerea la dispoziția experților a minim un autovehicul pentru cazuri care solicită deplasarea rapidă la sediul Beneficiarului și/sau în teritoriu.

6.4. Echipamente

În cadrul contractului de servicii vor fi achiziționate licențe de uz general și echipamente necesare, respectiv un server și conectica necesară, care vor fi livrate Autorității contractante până la sfârșitul acestui contract.

Bugetul alocat pentru achiziționarea de echipamente este de **110,470.59 lei fără TVA, respectiv 131.460 lei cu TVA**, din care **38,700.00 LEI (cu TVA) pentru achiziții software și 92,760.00 LEI (cu TVA) pentru achiziții hardware.**

La nivel minimal echipamentele și programele software (licențele) ce vor fi achiziționate și livrate în cadrul contractului de servicii sunt următoarele:

Achiziții software:

1. Licență pentru librărie generare hărți

LIBRĂRIE GENERARE HĂRȚI - 1 buc. / SPECIFICAȚIE TEHNICĂ	
<u>CARACTERISTICI:</u>	
RESTRIȚII DE PLATFORMĂ	✓ Librăria trebuie să fie compatibilă cu toate tipurile baze de date și arhitecturi
	✓ Datele pot fi furnizate în orice formă, incluzând CSV, JSON sau încărcate și actualizate instant
	✓ "Wrappers" convertoare de compatibilitate disponibile pentru limbajele cele mai populare precum .Net, PHP, Python, Java
COLECȚIE DE HĂRȚI	✓ Vine însoțită de o colecție vastă de hărți, optimizată pentru download sau randare
	✓ Permite crearea de hărți SVG
RESPONSIVITATE	✓ Posibilitate afișării hărților diferit în funcție dimensiunea containerului său.
	✓ Identificarea automată pentru poziționarea optimă a elementelor non-grafice precum legenda sau titluri.
	✓ Optimizate pentru ecrane tactile

IMPRIMARE EXPORTARE	SI	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Posibilitatea de a exporta graficul în diferite formate precum: PNG, JPG, PDF, SVG. ✓ Posibilitatea de a imprima direct din pagina web.
STILIZARE FLEXIBILITATE	ȘI	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Posibilitatea de a personaliza hărțile de tip choropleth (o hartă care folosește diferențe în nuanțe, colorare sau plasarea simbolurilor în zone predefinite pentru a indica valorile unei proprietăți sau cantități din acea zonă. ✓ Graficele sunt redade clar la orice rezoluție și pot fi stilizate cu ușurință prin JavaScript sau CSS.
OPȚIONALE		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Structura opțională simplă ce trebuie să permită personalizarea, implementarea sau dezvoltarea extensiilor.
NAVIGARE INTUITIVĂ		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trebuie să dispună de modalități uzuale de navigare precum: butoane plus/minus, dublu-click pentru mărire, mărire din scroll, multitouch, e.t.c.

2. Licență pentru librărie generare grafice

LIBRĂRIE GENERARE GRAFICE - 1 buc. / SPECIFICAȚIE TEHNICĂ		
<u>CARACTERISTICI:</u>		
RESTRIȚII DE PLATFORMĂ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Librăria trebuie să fie compatibilă cu toate tipurile baze de date și arhitecturi. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Datele pot fi furnizate în orice formă, incluzând CSV, JSON sau încărcate și actualizate instant. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ “Wrappers” convertoare de compatibilitate disponibile pentru limbajele cele mai populare precum .Net, PHP, Python, Java 	
ADNOTĂRI	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dezvoltatorii pot descrie graficele desenând forme simple sau text oriunde pe suprafața tabloului de lucru. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Permite crearea de butoane, bari de unelte sau căsuțe de dialog prin intermediul unui API, astfel utilizatorii își pot crea propriile adnotări. 	
RESPONSIVITATE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Posibilitate afișării hărților diferit în funcție dimensiunea containerului său. ✓ Identificarea automată pentru poziționarea optimă a elementelor non-grafice precum legenda sau titluri. ✓ Optimizate pentru ecrane tactile 	
IMPRIMARE	SI	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Posibilitatea de a exporta graficul în diferite formate

EXPORTARE	precum: PNG, JPG, PDF, SVG. ✓ Posibilitatea de a imprima direct din pagina web.
ACCESIBILITATE SI SONIFICARE	✓ Trebuie să dispună de un suport de accesibilitate pentru utilizatorii cu deficiențe de vedere sau cei limitați doar la folosirea tastaturii. ✓ Trebuie să dispună de un API prin intermediul căruia datele să poată fi redade sonor.
OPȚIONALE	✓ Structura opțională simplă ce trebuie să permită personalizarea, implementarea sau dezvoltarea extensiilor.
DATE MARI (BIGDATA)	✓ Trebuie să dispună de un modul care permită încărcarea volumelor mari de date la o viteză optimă.

3. Licență pentru aplicație testare responsive a platformei informatice cu interfața web

LICENȚĂ APLICAȚIE TESTARE RESPONSIVITATE - 1 buc. / SPECIFICAȚIE TEHNICĂ	
<i>Aplicația trebuie să îndeplinească următoarele cerințe:</i>	
TESTARE DESKTOP	✓ Browserstack live sau echivalent
TESTARE MOBILE	✓ Browserstack applive sau echivalent
VALABILITATE LICENȚĂ	✓ Minimum 24 luni.

4. Licență sistem de operare Windows 10 Pro necesară pentru mașina virtuală

SISTEM DE OPERARE STAȚIE DE LUCRU - 1 buc. / SPECIFICAȚIE TEHNICĂ	
<i>Aplicația trebuie să îndeplinească următoarele cerințe:</i>	
Tehnologie	✓ Microsoft
CERINȚE GENERALE	✓ Licența va fi nefolosită, perpetuă, emisă pe numele autorității contractante și cu cheie unică de instalare
Tip	✓ Client
Arhitectura	✓ 64 biti
Număr utilizatori	✓ Min.1
Versiune	✓ Microsoft Windows 10 Pro OEM sau echivalent

5. Licență pentru software de virtualizare server: VMware vSphere 7 Essentials Kit for 3 hosts (Max 2 processors per host) + Subscription only for VMware vSphere 7 Essentials Kit sau echivalent

Suită de virtualizare tip Vmware sau echivalent - 1 buc. / SPECIFICAȚIE TEHNICĂ	
<i>Aplicația trebuie să îndeplinească următoarele cerințe:</i>	

Tehnologie	✓ Vsphere7 Essential Kit for 3 Hosts, sau echivalent
Arhitectură	✓ vSphere Hypervisor (ESXi) sau echivalent ✓ vCenter Server Essentials sau echivalent
Tip	✓ Minimum 3 hosts X 2 CPU
Conexe	✓ Minimum 1 licență pentru vCenter Server Essentials sau echivalent
Termeni de suport	✓ Min.3 ani

Licențele trebuie să fie valabile în perioada de garanție.

Achiziții hardware:

1. Server aplicație – minim 1 buc, după cum urmează:

ECHIPAMENT DE TIP SERVER - RACK-abil - 1 buc. / SPECIFICAȚIE TEHNICĂ		
Echipamentul de tip server rack-abil în configurația minimum acceptată (ofertele care prezintă specificații tehnice inferioare vor fi respinse) de mai jos:		
CARACTERISTICA		SPECIFICATII TEHNICE MINIME
TIP CARCASA	[std. instalat / oferit]	✓ Rackabila de maxim 2U
CHIPSET	[std. instalat / oferit]	✓ Minim Intel C624 sau echivalent
SLOTURI MEMORIE	[std. instalat / oferit]	✓ Minim 24 sloturi
MEMORIE INSTALATA	[std. instalat / oferit]	✓ Minim 192 GB RAM DDR4 2933 MHz
MODALITATI DE PROTECTIE A MEMORIEI	[std. instalat / oferit]	✓ ECC ✓ SDDC ✓ Memory Mirroring ✓ Rank sparing memory
CAPACITATE DE MEMORIE MAXIM INSTALABILA	[std. instalat / oferit]	✓ 3 TB
NUMĂR MAXIM PROCESOARE/INSTALATE	[std. instalat / oferit]	✓ 2/2
TIP PROCESOR	[std. instalat / oferit]	✓ Intel Xeon Gold 5218 sau echivalent/superior ✓ Frecvența de baza minima 2.30 GHz, ✓ Număr de nuclee: 16

BAY-URI DISPONIBILE	[std. instalat / oferit]	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sașiu care sa permită instalarea a minim 8 buc HDD-uri de 2.5"
HDD-URI SUPORTATE	[std. instalat / oferit]	<ul style="list-style-type: none"> ✓ SAS, SATA, SSD
HDD-URI PREINSTALATE	[std. instalat / oferit]	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2 x SSD SATA 6G 480GB Mixed-Use ✓ 6 x SAS 12G 2.4TB 10K
TCONTROLER RAID	[std. instalat / oferit]	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intern cu 8 porturi, suportă nivele de RAID 0, 1, 10, 5, 50, 6, memorie minim 2GB
PLACĂ DE FIBRA OPTICĂ	[std. instalat / oferit]	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 x adaptor de fibra optica (HBA) cu doua porturi de 16 Gbit/s
SLOTURI	[std. instalat / oferit]	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Minim 3 x PCIe 3.0
PORTURI	[std. instalat / oferit]	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 4 x RJ-45 10/100/1000 ✓ 5 x USB 3.0 ✓ 1 x VGA ✓ 1 x conector dedicat de management RJ-45
CARACTERISTICI ERGONOMICE	[std. instalat / oferit]	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistem de diagnosticare cu LED-uri sau LCD pe panoul frontal. ✓ Serverul va fi prevăzut cu șine retractabile.
SURSA DE ALIMENTARE	[std. instalat / oferit]	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Minim 800 W, Redundante, hot-plug
MANAGEMENT INTEGRAT	[std. instalat / oferit]	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicație de management operațional dezvoltată de producatorul sistemului de calcul, cu următoarele funcții: ✓ Monitorizarea stării sistemului, ✓ Managementul evenimentelor și alarmelor, ✓ Inventarul componentelor,

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inventarul și instalarea update-urilor și patch-urilor, analiza performanței, ✓ Diagnoza on-line, ✓ Redirecționarea consolei video, ✓ Restaurarea și reconfigurarea automată a serverului, analiza și previzionarea defectării componentelor (PFA)
GARANȚIE	[std. instalat / oferit]	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 36 de luni. ✓ HDD-urile care vor prezenta defecțiuni hardware pe perioada de derulare a garanției vor fi înlocuite cu alte HDD-uri (cu performanțe identice sau superioare) fără a fi returnate Furnizorului (indiferent de natura defectului). ✓ Atât HDD-urile care le înlocuiesc pe cele defecte, cât și cele defecte, rămân în proprietatea Beneficiarului.
NOTA	[std. instalat / oferit]	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Echipamentul livrat va fi nou. Nu se acceptă echipamente remanufacturate și/ sau care au în componență elemente care au fost folosite anterior. ✓ Nu sunt acceptate adaptoare sau soluții improvizate pentru porturile

		<p>și interfețele echipamentului (cu excepția specificației unde se precizează în mod expres).</p> <p>✓ Se vor livra toate componentele/ accesoriile necesare montării în rack și utilizării tuturor porturilor fizice cu care acesta este configurat.</p>
--	--	--

Ofertantul va include în oferta sa toate echipamentele și licențele pe care le consideră necesare pentru implementarea proiectului, produsele enumerate anterior reprezentând doar nivelul minim solicitat.

Plata cheltuielilor cu echipamentele se va face pe bază de factură ce va fi însoțită și de alte documente suport cum ar fi, dar fără a se limita la: garanția furnizorului, documente de origine, manual de utilizare, proces verbal de predare primire, etc.

6.5. Alte cheltuieli

Prestatorul nu va fi remunerat pentru alte cheltuieli legate de realizarea contractului, suplimentar costurilor prezentate în oferta financiară.

Astfel, toate costurile aferente deplasărilor (cazare, transport și diurna), precum și alte costuri aferente proiectului vor fi incluse în costul total al serviciilor prestate.

7. MODALITATEA DE PREZENTARE A OFERTEI

Prestatorul va transmite o propunere tehnică și o propunere financiară care să răspundă cerințelor caietului de sarcini.

Ofertantul va elabora și prezenta Propunerea tehnică în așa fel încât, în procesul de evaluare, informațiile din cuprinsul acesteia să permită identificarea facilă a corespondenței cu cerințele tehnice din caietul de sarcini.

În elaborarea ofertei tehnice, Prestatorul trebuie să trateze următoarele aspecte:

1. Rezumat
2. Abordarea propusă pentru implementarea contractului bazată pe metodologii, metode și/sau instrumente testate, recunoscute și care demonstrează o foarte bună înțelegere a contextului, respectiv a particularității sarcinilor stabilite în caietul de sarcini, în corelație cu aspectele-cheie, precum și cu riscurile și ipotezele identificate;
3. Metodologia propusă pentru realizarea serviciilor:
 - obiectivele contractului și sarcinile stabilite prin caietul de sarcini;
 - modul de abordare ce va fi urmat în prestarea serviciilor, inclusiv descrierea conceptului utilizat pentru atingerea obiectivelor contractului;
 - metodologia de realizare a activităților în scopul obținerii rezultatelor așteptate.
4. Planul de lucru: Încadrarea în timp, succesiunea și durata activităților propuse;
Durata activităților trebuie să corespundă deplin complexității acestora, iar succesiunea dintre acestea, inclusiv perioada de desfășurare, trebuie stabilită în funcție de logica relației dintre acestea. Durata prevăzută pentru fiecare operațiune principală necesară trebuie corelată cu activitățile prevăzute a fi realizate în lunile respective și resursele identificate pentru desfășurarea acestora. Numărul de zile de muncă prevăzut pentru fiecare expert în fiecare lună pe parcursul perioadei de execuție a contractului trebuie corelat cu activitățile prevăzute a fi realizate în lunile respective cu respectarea prevederilor din Codul Muncii.
Identificarea și încadrarea în timp a punctelor de reper (jaloanelor) semnificative în execuția contractului, inclusiv descrierea modului în care acestea vor fi reflectate în raportări, în special cele prevăzute în caietul de sarcini;
5. Personalul propus și managementul realizării serviciilor;
6. Atribuțiile membrilor echipei în implementarea activităților contractului (inclusiv cele referitoare la managementul contractului, activitățile de suport) și, dacă este cazul, contribuția fiecărui membru al grupului de operatori economici, precum și distribuția și interacțiunea sarcinilor și responsabilităților dintre ei;
7. Modalitatea de raportare;
8. Propunere de arhitectura (structura logică) și design pentru sistemul informatic, inclusiv pentru interfața web – includerea acestor propuneri în oferta tehnică are rolul

de a arăta viziunea și nivelul de înțelegere al Ofertantului cu privire la activitățile din cadrul prezentei achiziții.

Propunerile de arhitectura și design prezentate în oferta tehnică vor fi schimbate integral / modificate / actualizate / definitive în etapa de implementare. Autoritatea Contractantă va aproba varianta finală a acestora.

9. Tabelul de corespondență;
10. Anexa - Documente experți cheie (CV, declarație de disponibilitate, diplome de studii, foaie matricolă, recomandări pentru demonstrarea experienței specifice și documente justificative pentru experiența generală – carte / contract de muncă / Revisal / adeverințe de vechime etc.);
11. Anexa - Fișe tehnice echipamente hardware.

8. DETALII DE IMPLEMENTARE

8.1. Bugetul maxim alocat realizării serviciilor

Bugetul maxim alocat contractului este de 6.220.168,07 lei fără TVA.

Repartizarea bugetului pe activități este prezentată în tabelul de mai jos.

Activitatea/Sub-activitatea (Proiect POCA)	Buget alocat conform Cererii de finanțare (fără TVA)
A 3.3 Consultarea diverselor structuri responsabile cu implementarea serviciilor publice.	227,647.06 Lei
A 3.6 Realizarea evaluării generale a performanței serviciilor publice pe baza metodologiei cadru	1,576,638.66 Lei
A 4.2 Realizarea de evaluări sectoriale a performanței serviciilor publice pe baza metodologiilor dezvoltate	1,821,092.44 Lei
A 5.1 Realizarea evaluării integrate a performanței serviciilor publice	1,623,529.41 Lei din care: - Platformă informatica - 1,513,058.82 lei fără TVA - Echipamente IT furnizate la sediul SGG - 110,470.59 lei fără TVA
A 6.1 Realizarea de analize detaliate privind serviciile comunitare de utilități publice.	971,260.50 Lei
TOTAL	6,220,168.07 Lei

8.2. Data de începere a prestării serviciilor

Data începerii furnizării serviciilor contractate va fi după semnarea contractului de servicii de către ambele părți și emiterea Notificării de începere de către Autoritatea Contractantă.

8.3. Aprobarea livrabililor

Toate livrabilile contractului de prestări servicii vor respecta regulile menționate în Manualul de Identitate Vizuală POCA.

Livrabilile vor fi predate în format letric parca și în format electronic editabil (Microsoft Word) împreună cu Proces verbal de predare-primire semnat de Prestator.

Autoritatea Contractantă va analiza livrabilele predate și le va aproba prin emiterea unui Proces verbal de Recepție privind conformitatea livrabilului în maxim 15 zile lucrătoare de la înregistrarea la registratura SGG.

În cazul în care Autoritatea Contractantă consideră că sunt necesare completări aceasta va notifica Prestatorul în maxim 10 zile lucrătoare de la primirea livrabilului, indicându-i acestuia aspectele ce necesită completări/detalieri. Prestatorul va avea la dispoziție 5 zile lucrătoare pentru efectuarea completărilor și depunerea livrabilului completat la registratura SGG, care va emite Proces Verbal de recepție privind conformitatea livrabilului conform celor descrise mai sus.

8.4. Efectuarea Plăților

În conformitate cu clauzele contractuale, plățile se vor efectua în termen de 30 de zile de la emiterea facturii de către Prestator, **după finalizarea activităților / sub-activităților, acceptarea tuturor livrabilelor aferente și semnarea Procesele-Verbale de Recepție**, după cum urmează:

Nr. crt.	Activitate	Sub activitate	Valoare plata lei fără TVA
1.	A 3.3 Consultarea diverselor structuri responsabile cu implementarea serviciilor publice.	N/A	100,00%, din valoarea ce va fi oferată, după acceptarea tuturor livrabilelor aferente acestei activități
2.	A 3.6 Realizarea evaluării generale a performanței serviciilor publice pe baza metodologiei cadru	N/A	100,00%, din valoarea ce va fi oferată, după acceptarea tuturor livrabilelor aferente acestei activități
3.	A 4.2 Realizarea de evaluări sectoriale a performanței serviciilor publice pe baza metodologiilor dezvoltate	N/A	100,00%, din valoarea ce va fi oferată, după acceptarea tuturor livrabilelor aferente

			acestei activități
4.	A 5.1 Realizarea evaluării integrate a performanței serviciilor publice	Platformă informatica	100,00%, din valoarea ce va fi oferată, după acceptarea tuturor livrabililor aferente acestei sub activități
5.		Echipamente IT furnizate la sediul SGG	100,00%, din valoarea ce va fi oferată, după acceptarea tuturor livrabililor aferente acestei sub activități
6.	A 6.1 Realizarea de analize detaliate privind serviciile comunitare de utilități publice.	N/A	100,00%, din valoarea ce va fi oferată, după acceptarea tuturor livrabililor aferente acestei activități

Documentele justificative ale plății sunt:

- a) Livrabil;
- b) Proces verbal de recepție al livrabilului;
- c) Proces verbal de acceptanță al livrabilului;
- d) Proces verbal de finalizare a activității;
- e) Raport financiar;
- f) Nota de certificare a serviciilor prestate;
- g) Factura fiscală.

Toate facturile vor fi emise de către Prestator în cadrul perioadei contractuale.

8.5. Obligații și răspunderi ale Prestatorului

Prevederile prezentului caiet de sarcini nu anulează obligațiile de a respecta legislația, instrucțiunile, normativele și standardele specifice, aplicabile, aflate în vigoare la momentul realizării activităților și fără a se limita la acestea. Prestatorul se obligă:

- a) să despăgubească Autoritatea Contractanta împotriva oricăror reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete,

nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamentele, materialele, instalațiile sau utilajele folosite pentru sau în legătură cu serviciile achiziționate;

- b) să ia toate măsurile necesare pentru a preveni sau îndepărta orice situație care are sau poate avea ca efect compromiterea executării acestui contract în mod obiectiv și imparțial, cum ar fi conflictul de interese al oricărei persoane a prestatorului cu persoane din cadrul Autorității Contractante sau orice legături și relații, comerciale sau de altă natură, care au sau pot avea ca efect compromiterea independenței sale sau cea a personalului său.

În mod particular, toate drepturile de autor asupra rezultatelor proiectului vor reveni SGG, inclusiv asupra pozelor și a elementelor grafice utilizate. În partea de jos a paginilor web se va specifica dreptul de autor al instituției asupra platformei de monitorizare și evaluare integrată a performanței serviciilor publice.

Orice rezultate sau drepturi patrimoniale legate de implementarea contractului, obținute în executarea sau ca urmare a executării serviciilor ce fac obiectul prezentului Caiet de Sarcini vor deveni proprietatea Autorității Contractante la momentul recepției livrabilelor, care le poate utiliza, publica sau transfera după cum consideră necesar, fără nicio limitare geografică sau de altă natură.

9. RAPORTARE SI MONITORIZARE

9.1. Cerințe de raportare

Prestatorul este responsabil de elaborarea și transmiterea următoarelor rapoarte de activitate către Autoritatea Contractantă:

Raportul Inițial, la 2 săptămâni de la demararea execuției proiectului. Raportul va specifica exact rezultatele de atins în cadrul fiecărei activități și sarcinile care vor fi îndeplinite pentru a permite obținerea rezultatelor. Acest document trebuie să cuprindă informații detaliate despre: planificarea activităților, metodologia utilizată, rezultate care se doresc a fi obținute, eventuale situații care vor influența implementarea acestuia, precum și soluții de rezolvare în situațiile de criză apărute.

Rapoarte lunare - Prestatorul va elabora un raport lunar prin care să prezinte evoluția lunară a activităților și întârzierile.

Rapoartele lunare vor detalia:

- progresele înregistrate;
- activități aflate în derulare cu data estimativă a finalizării acestora și cu rezultatele anticipate;
- dificultățile întâmpinate în cursul implementării proiectului și soluțiile propuse pentru a depăși respectivele dificultăți;
- rezultatele realizate în cursul perioadei de raportare, resursele utilizate, precum și recomandările sau solicitările aferente, și planificarea activităților proiectului pentru perioada următoare.

Rapoartele lunare vor fi transmise până în data de 5 a următoarei luni pentru care se face raportarea (de ex. Raportul aferent activității din luna august se va transmite până pe data de 5 septembrie).

Rapoarte financiare – Prestatorul va elabora câte un raport financiar pentru fiecare factură.

Rapoartele financiare vor detalia:

- activitățile derulate pentru serviciile facturate;
- livrabilele aferente activității pentru care s-a emis respectiva factură;
- termenele de livrare asumate prin Anexa nr. 3 - Graficul de implementare și termenele la care s-au predat livrabilele, respectiv la care s-a finalizat respectiva activitate;
- evidențierea eventualelor întârzieri în predarea livrabilelor și finalizarea activității;
- prezentarea motivelor care au condus la predarea cu întârziere a livrabilelor, respectiv la depășirea termenului de finalizare alocat respectivei activități.

Raportul financiar va însoți factura.

Raportul final - Prestatorul trebuie să transmită Raportul final cu 30 de zile înainte de finalizarea contractului. Raportul trebuie să descrie întreg procesul de implementare și va înlesni evaluarea rezultatelor obținute atât în termeni calitativi, cât și cantitativi.

Raportul va cuprinde:

- evaluarea succesului și constrângerilor majore pentru fiecare activitate și sarcină;
- realizările generale ale contractului;
- recomandări pentru acțiuni viitoare, rezultatele așteptate după finalizarea contractului, precum și măsurile ce trebuie întreprinse de către Autoritatea Contractantă și Beneficiar în acest sens.

Rapoarte ad-hoc - la solicitarea Beneficiarului, Prestatorul trebuie să producă documentație relevantă adițională cum ar fi note explicative sau de sprijin, input în documente strategice și/sau rapoarte de misiune.

Toate rapoartele elaborate de către Prestator vor fi redactate în limba română și transmise atât în format electronic, cât și pe hârtie.

9.2. Livrabile în cadrul contractului și termene de livrare

În cadrul contractului de servicii vor fi furnizate următoarele livrabile:

Activitatea (Proiect POCA)	Sub-activitatea	Livrabile specifice	Termen de predare livrabil
A 3.3 Consultarea diverselor structuri responsabile cu implementarea serviciilor publice.	Realizarea a 180 de interviuri sociologice individuale de profunzime semi-structurate cu persoane implicate în procesul de coordonare, monitorizare și evaluare a serviciilor publice din România, după cum urmează: - 60 de interviuri cu persoane relevante în gestionarea și furnizarea serviciilor publice la nivel	Raportul cu specificațiile metodologice care va cuprinde: - obiectivele cercetării - eșantionul/ eșantionarea - temele de cercetare - ipotezele de cercetare - metoda aleasă, etc. - ghidul de interviu - alte documente specifice metodologiei de cercetare; scop, cadrul general, descriere instrument	o lună de la emiterea notificării de începere a activității A 3.3
		Instrumentul de cercetare: grila/grilele de interviu	o lună de la emiterea

Activitatea (Proiect POCA)	Sub-activitatea	Livrabile specifice	Termen de predare livrabil
	național - 60 de interviuri cu persoane relevante în gestionarea și furnizarea serviciilor publice la nivel județean - 60 de interviuri cu persoane relevante în gestionarea și furnizarea serviciilor publice la nivel municipal/local	(inclusiv obținerea consimțământului daca este cazul)	notificării de începere a activității A 3.3
Înregistrările interviurilor		3 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 3.3	
Transcrierile interviurilor		3 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 3.3	
Raport de cercetare (analitic), care va cuprinde inclusiv grafice, narative și dificultățile întâmpinate		3 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 3.3	
Studiu aferent interviurilor		4 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 3.3	
A 3.6 Realizarea evaluării generale a performanței serviciilor publice pe baza metodologiei cadru	Realizarea unui studiu prin sondaj de opinie de tip CATI utilizând un eșantion reprezentativ de 16.500 de respondenți din populația neinstituționalizată a României	Raport specificații metodologice care va cuprinde: - teme analizate și indicator specifici - descrierea metodei cadru general - scopul - obiectivele - grup țintă	o lună de la emiterea notificării de începere a activității A 3.6

Activitatea (Proiect POCA)	Sub-activitatea	Livrabile specifice	Termen de predare livrabil
		<ul style="list-style-type: none"> - eșantion general si subeșantioane - caracteristici eșantioane/subeșantioane - selecția respondenților - sub eșantionarea pe tipuri de servicii; 	
		Instrumentul de cercetare – grilă/chestionar electronic	o lună de la emiterea notificării de începere a activității A 3.6
		Baza de date completa privind sondajul de opinie, în format SPSS/EXCEL (corectată, etichetată, va cuprinde toți itemii din chestionare și va conține dacă va fi cazul variabila de pondere);	5 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 3.6
		Transcrierile înregistrărilor	5 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 3.6
		Raportul de cercetare privind sondajul de opinie CATI (16.500 de respondenți), care va cuprinde inclusiv grafice, analize statistice, interpretări, explicații ale semnificației datelor și	6 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 3.6

Activitatea (Proiect POCA)	Sub-activitatea	Livrabile specifice	Termen de predare livrabil
		dificultățile întâmpinate	
	Realizarea a 120 de focus grupuri online, câte un focus grup aferent fiecărui serviciu public analizat în fiecare din cele 8 regiuni de dezvoltare ale României	Raportul cu specificațiile metodologice care va cuprinde: <ul style="list-style-type: none"> - obiectivele cercetării - eșantionul/eșantionarea - temele de cercetare - ipotezele de cercetare - metoda de cercetare aleasă - alte etape - scopul - descrierea instrumentului 	o lună de la emiterea notificării de începere a activității A 3.6
		Instrumentele de cercetare: grila/grilele de F.G + tema	o lună de la emiterea notificării de începere a activității A 3.6
		Transcrierile discuțiilor din focus grupuri	3 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 3.6
		Raportul de cercetare pentru cele 120 de focus grupuri, care va cuprinde inclusiv rezultatele (grafice și narative) și dificultățile întâmpinate	3 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 3.6
Realizarea unui studiu prin observație participativă directă de	Raportul cu specificațiile metodologice, care va cuprinde inclusiv scenariile	2 luni de la emiterea notificării de începere a	

Activitatea (Proiect POCA)	Sub-activitatea	Livrabile specifice	Termen de predare livrabil
	tip "mystery shopping"		activității A 3.6
		Anchetele online completate de clientul misterios si materialele obținute (înregistrări, broșuri, pliante, poze, in conformitate cu specificațiile metodologice)	4 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 3.6
		Raportul de cercetare privind studiul prin observație participativă directă de tip "mystery shopping"	5 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 3.6
A 4.2 Realizarea de evaluări sectoriale a performanței serviciilor publice pe baza metodologiilor dezvoltate	Realizarea a 15 sondaje CATI (cate unul pentru fiecare tip de serviciu) a cate 1100 respondenți (15 servicii X 1100 = 16.500 persoane)	<p>Raport specificații metodologice care va cuprinde:</p> <ul style="list-style-type: none"> - teme analizate și indicator specifici - descrierea metodei cadru general - scopul - obiectivele - grup țintă - eșantion general si subeșantioane - caracteristici eșantioane/subeșantioane - selecția respondenților - sub eșantionarea pe tipuri de servicii; 	o lună de la emiterea notificării de începere a activității A 4.2
		Instrumentul de cercetare – grilă/ chestionar electronic	o lună de la emiterea notificării de

Activitatea (Proiect POCA)	Sub-activitatea	Livrabile specifice	Termen de predare livrabil
			Începere a activității A 4.2
		Baza de date completa privind sondajul de opinie, în format SPSS/EXCEL (corectată, etichetată, va cuprinde toți itemii din chestionare și va conține dacă va fi cazul variabila de pondere);	5 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 4.2
		Transcrierile înregistrărilor	5 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 4.2
		Raportul de cercetare privind sondajul de opinie CATI (16.500 de respondenți), care va cuprinde inclusiv grafice, analize statistice, interpretări, explicații ale semnificației datelor și dificultățile întâmpinate	6 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 4.2
		Raportul cu specificațiile metodologice care va cuprinde: - obiectivele cercetării - eșantionul/eșantionarea - temele de cercetare - ipotezele de cercetare - metoda de cercetare aleasă	o lună de la emiterea notificării de începere a activității A 4.2

Activitatea (Proiect POCA)	Sub-activitatea	Livrabile specifice	Termen de predare livrabil
		<ul style="list-style-type: none"> - alte etape - scopul - descrierea instrumentului 	
		Instrumentele de cercetare: grila/grilele de F.G + tema	o lună de la emiterea notificării de începere a activității A 4.2
		Transcrierile discuțiilor din focus grupuri	3 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 4.2
		Raportul de cercetare pentru cele 120 de focus grupuri, care va cuprinde inclusiv rezultatele (grafice și narative) și dificultățile întâmpinate	4 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 4.2
	Realizarea a 360 de interviuri (15 servicii X 3 interviuri X 8 regiuni)	<p>Raportul cu specificațiile metodologice care va cuprinde:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) obiectivele cercetării b) eșantionul c) temele de cercetare d) ipotezele de cercetare e) metoda de cercetare f) scop g) descriere instrument / cadru general 	o lună de la emiterea notificării de începere a activității A 4.2
		Instrumentul de cercetare: grila/grilele de interviu	o lună de la emiterea notificării de

Activitatea (Proiect POCA)	Sub-activitatea	Livrabile specifice	Termen de predare livrabil
			Începere a activității A 4.2
		Baza de date completă, curățată și etichetată cu toți indicatorii cu variabilă de pondere	3 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 4.2
		Raport de cercetare privind cele 360 de interviuri, care va cuprinde inclusiv sintaxa în baza căreia au fost realizate analizele și ponderea, rezultatele grafice și narative și dificultățile întâmpinate	4 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 4.2
A 5.1 Realizarea evaluării integrate a performanței serviciilor publice	Definirea funcționalităților aplicației	Raport de analiza de business	o lună de la emiterea notificării de începere a activității A 5.1
		Raport de specificații tehnice	2 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 5.1
		Raport de specificații funcționale	2 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 5.1
		Raport pentru arhitectura de sistem	2 luni de la emiterea

Activitatea (Proiect POCA)	Sub-activitatea	Livrabile specifice	Termen de predare livrabil
			notificării de începere a activității A 5.1
	Achiziții echipamente/ software IT	Echipamente IT furnizate la sediul SGG	8 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 5.1
	Dezvoltarea platformei informatice	Platformă informatica dezvoltata (inclusiv codul sursă)	6 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 5.1
	Dezvoltarea interfeței web aferente platformei informatice	Propunere finală structură și layout interfață web	5 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 5.1
		Interfață web dezvoltată și populată cu date (inclusiv codul sursă)	7 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 5.1
	Popularea cu date a platformei informatice	Date introduse pe platformă (bază de date populată)	7 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 5.1
	Testarea platformei informatice și a interfeței web	Raport de testare	7 luni și 2 săptămâni de la emiterea notificării de începere a

Activitatea (Proiect POCA)	Sub-activitatea	Livrabile specifice	Termen de predare livrabil
			activității A 5.1
	Instruirea personalului desemnat	Manual de utilizare al platformei informatice	8 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 5.1
		Prezentarea platformei informatice (sinteză a Manualului de utilizare)	8 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 5.1
		Proces verbal de instruire utilizatori desemnați	8 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 5.1
A 6.1 Realizarea de analize detaliate privind serviciile comunitare de utilități publice	Realizarea a 64 de focus grupuri, cate un focus grup pentru fiecare din cele 8 tipuri de servicii comunitare de utilități publice in fiecare din cele 8 regiuni de dezvoltare a României (8 servicii X 8 regiuni)	Raportul cu specificațiile metodologice care va cuprinde: - obiectivele cercetării - eșantionul/eșantionarea - temele de cercetare - ipotezele de cercetare - metoda de cercetare aleasă - alte etape - scopul - descrierea instrumentului	o lună de la emiterea notificării de începere a activității A 6.1
		Instrumentele de cercetare: grila/grilele de F.G + tema	o lună de la emiterea notificării de începere a activității A 6.1

Activitatea (Proiect POCA)	Sub-activitatea	Livrabile specifice	Termen de predare livrabil
		Transcrierile discuțiilor din focus grupuri	3 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 6.1
		Raportul de cercetare pentru cele 64 de focus grupuri, care va cuprinde inclusiv rezultatele (grafice și narrative) și dificultățile întâmpinate	3 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 6.1
	Realizarea a 192 de interviuri cu responsabili in procesul de monitorizare si evaluare a furnizării acestor servicii comunitare de utilități publice (8 servicii X 3 interviuri X 8 regiuni)	Raportul cu specificațiile metodologice care va cuprinde: a) obiectivele cercetării b) eșantionul c) temele de cercetare d) ipotezele de cercetare e) metoda de cercetare f) scop g) descriere instrument / cadru general	o lună de la emiterea notificării de începere a activității A 6.1
		Instrumentul de cercetare: grila/grilele de interviu	o lună de la emiterea notificării de începere a activității A 6.1
		Baza de date completă, curățată și etichetată cu toți indicatorii cu variabilă de pondere	4 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 6.1
		Raport de cercetare	4 luni de la

Activitatea (Proiect POCA)	Sub-activitatea	Livrabile specifice	Termen de predare livrabil
		privind cele 192 de interviuri, care va cuprinde inclusiv sintaxa în baza căreia au fost realizate analizele și ponderea, rezultatele grafice și narative și dificultățile întâmpinate	emiterea notificării de începere a activității A 6.1
	Realizarea a 8 sondaje CATI a câte 1100 respondenți fiecare (8 servicii X 1100 = 8800 persoane).	Raport specificații metodologice care va cuprinde: - teme analizate și indicator specifici - descrierea metodei cadru general - scopul - obiectivele - grup țintă - eșantion general și subeșantioane - caracteristici eșantioane/subeșantioane - selecția respondenților - sub eșantionarea pe tipuri de servicii;	o lună de la emiterea notificării de începere a activității A 6.1
		Instrumentul de cercetare – grilă/chestionar electronic	o lună de la emiterea notificării de începere a activității A 6.1
		Baza de date completa privind sondajul de opinie, în format SPSS/EXCEL (corectată, etichetată, va	6 luni de la emiterea notificării de începere a

Activitatea (Proiect POCA)	Sub-activitatea	Livrabile specifice	Termen de predare livrabil
		cuprinde toți itemii din chestionare și va conține dacă va fi cazul variabila de pondere);	activității A 6.1
		Transcrierile înregistrărilor	6 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 6.1
		Raportul de cercetare privind sondajul de opinie CATI (8.800 de respondenți), care va cuprinde inclusiv grafice, analize statistice, interpretări, explicații ale semnificației datelor și dificultățile întâmpinate	7 luni de la emiterea notificării de începere a activității A 6.1

9.3. Indicatori de evaluare a performanței

Pentru evaluarea activităților realizate de Prestator vor fi utilizați următorii indicatori de performanță:

- Rapoarte de consultare a diverselor structuri responsabile cu implementarea serviciilor publice, acceptate de SGG;
- Rapoarte de evaluare generale a performanței serviciilor publice pe baza metodologiei cadru, acceptate de SGG;
- Rapoarte de evaluare sectoriale a performanței serviciilor publice pe baza metodologiilor dezvoltate, acceptate de SGG;
- Platformă informatică funcțională, testată și recepționată de SGG (inclusiv coduri sursă);
- Echipamente IT furnizate la sediul SGG;
- Rapoarte de analiză detaliate privind serviciile comunitare de utilități publice, acceptate de SGG.

10. CERINȚE SPECIALE

Toate livrabilele realizate în cadrul proiectului trebuie să conțină sigla Guvernului României, sigla UE și sigla instrumentelor structurale în România, precum și textul „Competența face diferența!”.

Toate livrabilele realizate în cadrul proiectului trebuie să respecte regulile din Manualul de identitate vizuală pentru POCA 2014-2020. Designul livrabilelor va fi realizat de către Prestator și supus aprobării SGG.

Designul livrabilelor din cadrul contractului va fi aprobat de către SGG după trimiterea către AM POCA a machetei și primirea acceptului.

Pentru mai multe detalii se va utiliza manualul de identitate vizuală pentru POCA 2014-2020 disponibil la adresa: <http://www.poca.ro/implementare-proiecte/manual-de-identitate-vizuala-poca-2014-2020-august-2018/>.

Totodată, Prestatorul trebuie să respecte pe toata perioada derulării contractului de servicii principiile egalității de șanse și non-discriminării, precum și principiul dezvoltării durabile.

ANEXE

Anexa 1 - Cerințe minime privind realizarea studiilor și cercetărilor incluse în contract

Metodologia de alegere a eșantioanelor folosite în cercetarea sociologică va trebui să conducă la următoarele caracteristici ale acestora:

- Eșantionul va fi reprezentativ cu o marjă de eroare de +/- 3% la un interval de probabilitate de 95% pentru grupul țintă din care este extras acest eșantion (eșantioanele de 1100 de subiecți).
- Eșantionul va folosi drept criterii de stratificare pentru validare informații date socio-demografice propuse de Prestator, iar selecția celor intervievați va fi probabilistă.
- În mod obligatoriu selecția persoanelor incluse în eșantion se va face din toate județele regiunilor acoperite de proiect.
- Structura eșantionului va fi determinată aplicând principiul proporționalității în distribuția subiecților pentru cele 8 regiuni ale României ținând cont de criteriile de stratificare (de ex. gen, vârstă, mediu rural sau urban, educație, sursa de venit).

Instrumentele utilizate în cercetare vor îndeplini următoarele caracteristici specifice:

- Va fi elaborat de prestator prin consultarea experților SGG. Forma finală a instrumentului va fi agreată de reprezentanții SGG.
- Durata de aplicare: cel mult 30 minute.
- Instrumentele utilizate vor cuprinde un număr de maxim 10% întrebări deschise, acolo unde este cazul.

Informațiile colectate sunt centralizate și incluse într-un format electronic specific analizei statistice, prelucrabil și editabil – instrumentele utilizate se centralizează de ex. în format SPSS, interviurile sunt înregistrate și transcrise, informațiile din documentele sunt puse pe categorii în tabele de analiză, etc. Perioada propusă pentru realizarea acestei activități este și un mijloc de diminuare a riscurilor potențiale de întârziere în calendarul proiectului datorat unor evenimente neprevăzute (condiții climatice nefavorabile, indisponibilitatea temporară de răspuns a unor persoane selectate în eșantion, etc).

Raportare și analiză finală:

Raportul de cercetare final va fi structurat pe secțiuni specifice temelor majore ale cercetării specificate în metodologia elaborată de prestator; secțiunile raportului de cercetare va conține obligatoriu și o secțiune care să prezinte analize aprofundate ale rezultatelor

cercetării – **Prestatorul va descrie și argumenta în oferta tehnică tipurile de analiză pe care le consideră relevante.**

Raportul de cercetare va conține atât reprezentarea grafică a rezultatelor dar și comentarii, interpretări, semnificații ale datelor obținute. Va exista o secțiune specială cu concluziile studiului și recomandările care pot și extrase pe baza lor. Realizarea și prezentarea într-o formă publicabilă a raportului final de cercetare este necesară. Raportul va fi asumat de experți - autori prin menționarea numelor acestora.

Odată cu raportul va fi predată și baza de date privind rezultatele cercetării, în format SPSS/EXCEL. Baza de date va fi corectată, etichetată, va cuprinde toți itemii din anchetă și va conține, dacă e cazul, variabilă de ponderare.

Metodologia de prestare a serviciilor va prevedea și un instrument de control și verificare a calității datelor culese, a respectării normelor științifice de realizare ale unui astfel de studiu. Astfel se va executa controlul a minim 15% dintre persoanele din eșantion, în teren sau prin telefon, pentru verificarea corectitudinii aplicării instrumentelor de cercetare alese.

Prin definiție, sunt considerate instrumente aplicate incorect următoarele situații:

- a) Instrumentele de cercetare fictive, auto-aplicate de către operator.
- b) Nerespectarea metodei de selecție a persoanelor în eșantion și/sau înlocuirea persoanelor din eșantion cu alte persoane.
- c) Instrumente de cercetare cu o durată de aplicare cu 25% sub durata medie.

Instrumentele identificate în una din situațiile descrise mai sus vor fi integral refăcute.

Vor fi controlate de asemenea:

- realizarea efectivă a anchetei sociologice cu persoanele din eșantion;
- câteva date demografice ale persoanei din eșantion;
- durata aplicării instrumentului de cercetare;
- respectarea instrucțiunilor de selectare a persoanelor.

Anexa 2 – Specificații tehnice și funcționale ale platformei informatice

Informații de context

Platforma online pentru evaluarea performanței serviciilor publice va fi dezvoltată în limba română.

Platforma de evaluare a performanței serviciilor publice reprezintă unul dintre cele mai importante rezultate ale proiectului, care va reflecta întregul efort al partenerilor implicați. Este de așteptat ca aceasta să reprezinte un instrument de analiză și învățare util pentru toți actorii din sectorul serviciilor publice din România.

Platforma IT&C va fi dezvoltată fără limită de utilizatori și limită de timp, și trebuie să fie o platformă de sine stătătoare pentru o viitoare extindere.

Cerințe generale

Platforma va cuprinde următoarele secțiuni:

- O secțiune pentru accesul publicului larg, denumită partea de prezentare a platformei;
- O secțiune dedicată utilizatorilor evaluării performanței serviciilor publice, denumită partea de implementare a platformei;
- O secțiune dedicată administratorilor, denumită partea de administrare a platformei.

Structurarea informației se va face în mod arborescent, cu categorii și subcategorii. Harta site-ului se va genera și actualiza automat.

Platforma va avea încorporat un motor de căutare după cuvinte-cheie introduse, căutarea efectuându-se în tot conținutul site-ului (inclusiv sub-site-uri), după cuvintele-cheie definite pentru documentele încărcate pe site. Rezultatele căutării vor fi afișate după relevanță și data încărcării.

Structura finală a platformei va fi elaborată de comun acord cu Autoritatea Contractantă.

Cerințe tehnice pentru „Secțiunea de prezentare”

- Platforma se va prezenta ca un site în care se vor regăsi informații generale privind evaluarea performanței serviciilor publice, agreate în prealabil cu Autoritatea Contractantă;
- Secțiunea de prezentare care va conține un modul pentru prezentarea proiectului;
- Accesul la această secțiune va fi liber pentru publicul larg;
- Platforma va permite actualizarea continuă a datelor generale/publice de către Autoritatea Contractantă;
- Din partea de prezentare a platformei se va realiza accesul utilizatorilor în secțiunea de evaluare a performanței serviciilor publice, respectiv de administrare a platformei

prin logarea într-o secțiune separată. În acest scop, interfața grafică trebuie să includă o opțiune de acces către această secțiune;

Cerințe tehnice pentru ambele secțiuni:

- Toate informațiile care se regăsesc în cadrul acestei secțiuni a platformei vor fi cuprinse în baze de date structurate pe categoriile de informații ce urmează a fi prezentate în platforma;
- Proiectarea paginilor trebuie să îndeplinească cerințele de compatibilitate și accesibilitate acceptate la nivel mondial drept standarde internaționale în domeniu;
- Sistemul trebuie să cuprindă și un mecanism de back-up, care să poată fi folosit în caz de nevoie. Salvarea tuturor informațiilor pe back-up trebuie să poată fi făcut atât automat, la anumite intervale prestabilite, cât și manual;
- Sistemul trebuie să permită administrarea centralizată (inclusiv a bazelor de date);
- Toată interfața platformei va folosi tehnologii web, pentru afișare folosindu-se browserele uzuale (folosind tehnologii de afișare standard);
- Atât interfața cu utilizatorii cât și interfața de administrare trebuie să fie web-oriented, fără instalarea unor softuri adiționale pe stațiile de lucru;
- Platforma trebuie optimizată astfel încât să fie afișată identic indiferent de navigatorul web folosit Internet Explorer, Firefox, Opera, Chrome, Safari, etc;
- Platforma, în ansamblul său, cu toate componentele trebuie să fie o soluție la cheie, dar cu posibilitatea de creștere a funcționalităților acesteia prin extinderi ulterioare;
- Interfața trebuie să permită navigarea cu ușurință între diversele opțiuni, căutarea în site și să ofere acces rapid la un meniu help contextual;
- Se va evita în construcția platformei, folosirea unor tehnologii sau programe care trebuie descărcate și instalate de utilizator pentru funcționarea corectă;
- Designul va fi optimizat pentru rezoluții mici (variantea mobilă), medii și mari (variantea desktop);
- În cazul fișierelor multimedia, acestea vor fi în format audio sau video, grupate pe categorii. Acestea se vor deschide direct pe pagina web („embedded”). Acolo unde este nevoie sau cerut de către beneficiar, click-ul pe o resursă de tip imagine, trebuie să deschidă versiunea mărită a acesteia;
- Imaginile utilizate vor fi optimizate de către prestator pentru vizualizare. În cazul în care ofertantul va include în design fotografii sau ilustrații care trebuie achiziționate, costul estimativ al acestora trebuie inclus în oferta financiară. De asemenea, ofertantul va folosi doar fotografii pentru care deține sau obține drept de autor sau drept de utilizare;

- Rapoartele generate vor putea fi exportate și salvate pe suporturi externe în format Word, Excel sau PDF;
- Conținutul bazei de date, documentele și tot cuprinsul paginilor vor fi publicate după acceptul prealabil al Autorității Contractante;
- Optimizare pentru funcționarea pe dispozitive mobil (smartphone și tableta) atât a Secțiunii de prezentare, cât și vizualizarea Secțiunii de Evaluare a performanței serviciilor publice, pentru utilizatorii cu username și parola.

Cerințe de performanță pentru ambele secțiuni

- Paginile platformei internet trebuie să se încarce („On Load Event”) în mai puțin de 3 secunde la prima vizitare și în mai puțin de 2 secunde la accesările ulterioare. Testele de viteză vor fi efectuate de la sediul SGG folosind Chrome, Firefox și Internet Explorer, versiunile curente + 1 versiune anterioară, sistemele de operare Windows 7x64 și Windows 8.1x64/ Windows 10;
- Toate sesiunile trebuie să se situeze în parametrii menționați;
- Capacitatea de a suporta 200 sesiuni simultane păstrând parametrii de performanță definiți mai sus;
- Capacitatea de a suporta un număr nelimitat de utilizatori interni cu diverse roluri inclusiv de administrare;
- Capacitatea de a suporta perioade lungi de trafic intens.

Cerințe de introducere, validare date și vizualizare rezultate pe platforma

- Platforma va permite actualizarea continuă a datelor numai de către Autoritatea Contractantă;
- Platforma va avea activată o funcție de import de date în formatele agreate cu Autoritatea Contractantă;
- Platforma va permite verificarea și validarea datelor conform unor chei de verificare agreate cu Autoritatea Contractantă;
- Platforma va permite calcularea unui set de indicatori pentru evaluarea performanței serviciilor publice, pe baza datelor introduse pe platformă;
- Platforma va asigura generarea de grafice cu indicatorii obținuți pentru toți indicatorii de evaluare a performanței serviciilor publice. Aceste grafice trebuie să prezinte media indicatorului calculată pe baza datelor introduse. Tipologia și gama graficelor utilizate va fi stabilită de comun acord cu Autoritatea Contractantă (în prezent sunt folosite bar chart și spider chart, dar se dorește și generarea altor tipuri de grafice, ex. grafic tuometru, etc.).

- Generarea de rapoarte centralizatoare în formatul agreat cu Autoritatea Contractantă;
- Aceste grafice vor putea fi particularizate conform unui set de criterii agreate cu Autoritatea Contractantă, cum ar fi:
 - o Introducerea unor variabile de context pe baza cărora rezultatele să fie filtrate;
 - o Posibilitatea selectării instituțiilor/ serviciilor ce apar pe rapoartele grafice;
 - o Posibilitatea selectării mai multor ani pentru care să fie afișați indicatorii;
 - o Posibilitatea calculării unei valori medii pentru serviciile selectate;
 - o Particularizarea va putea fi realizată prin construirea unui filtru, alcătuit din multiple criterii agregate.
- Deoarece platforma trebuie să fie capabilă să interacționeze cu alte platforme gestionate la nivel național sau internațional, trebuie asigurată posibilitatea de exportare a unui set predefinit de variabile (date de intrare) într-un format de export standardizat (SQL, etc.);
- Platforma trebuie să aibă capacitatea de importare a datelor de intrare în format CVS si .xlsx, date ce vor fi identificate de Autoritatea Contractantă cu codurile variabilelor din metodologiile de evaluare a serviciilor publice.

Cerințe de accesibilitate pentru Secțiunea de prezentare

- Accesul trebuie să fie liber pentru toți utilizatorii în această secțiune.

Cerințe de accesibilitate pentru Secțiunea de evaluare a performanței serviciilor publice și Administrare

- Accesul la această secțiune trebuie să se realizeze pe bază de utilizator și parolă;
- Numele de utilizator va fi adresa de email a utilizatorului;
- Credențialele de conectare vor fi validate, atât la prima înregistrare în sistem, cât și ulterior (pentru operațiuni de schimbare a parolei) prin transmiterea unui email de confirmare la adresa de email din sistem;
- Interfața administrator trebuie să fie accesibilă doar persoanelor autorizate (autentificarea și autorizarea accesului la resurse). Modul de administrare va fi unul arborescent, de tip host/super-admin/admin/registered users/subscribers. Host-ul și super-admin-ul vor avea posibilitatea de alocare a drepturilor de administrare altor useri, fracționat, pe site/pagină/modul. Trebuie create patru clase de utilizatori:
 - o Utilizatori cu drept deplin:

- de adăugare / creare / ștergere / modificare de servicii publice, indicatori de evaluare a performanței serviciilor publice, tipuri de rapoarte și atribute de selecție;
 - de editare și vizualizare a tuturor datelor de intrare/ ieșire de pe platforma (drepturi de administrator);
 - Utilizatori cu drept deplin de editare și vizualizare a tuturor datelor de intrare/ ieșire de pe platformă (drepturi de administrator);
 - Utilizatori cu drept de vizualizare a tuturor datelor de intrare și ieșire de pe platformă;
 - Utilizatori cu drept de vizualizare a tuturor datelor de ieșire de pe platformă;
- Repartizarea/agrearea acestor utilizatori și parole, cu clasele și drepturile aferente, se va face conform specificațiilor Autorității Contractante în etapa de analiză;
- Modulul de login va avea implementată o funcție de tip CAPTCHA pentru verificarea identității utilizatorului, va avea timeout și blocare automată, pentru o perioadă de timp, în cazul introducerii unei parole eronate de 3 ori consecutiv. Parola din modulul de login va fi ascunsă și încriptată.

Cerințe de identitate vizuala pentru ambele secțiuni:

- Furnizorul de servicii va respecta elementele de identitate vizuala ale proiectului "Monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice", elemente indicate de către Autoritatea Contractantă la începutul contractului;
- Furnizorul de servicii va colabora pentru stabilirea elementelor grafice și a modului de prezentare (interfața platformei, paginarea, structura acestora, culorile selectate și alte elemente ce au legătură cu interfața grafică) cu Autoritatea Contractantă. Aprobarea finală pentru toate elementele grafice ale platformei va fi dată de către Autoritatea Contractantă, prezentarea vizuală a platformei fiind considerată un element esențial pentru implementarea cu succes a proiectului.

Cerințe minimale referitoare la baza de date:

- La baza platformei online trebuie să stea o bază de date în care să fie salvat tot conținutul său, cu excepția documentelor de tip PDF, DOC(x), RTF, XLS(x), ZIP și media;
- Pe server se va menține facilitatea care îi permite beneficiarului crearea de copii de rezervă a bazei de date în producție;
- Sistemul de backup al platformei trebuie să asigure:
 - posibilitatea de creare a unei copii de rezervă a întregului conținut;

- posibilitatea restaurării platformei pe baza copiei de rezervă;
- posibilitatea de filtrare a conținutului platformei, a fișierelor și a directorilor pentru care se dorește crearea de copii de rezervă;
- posibilitatea programării unui proces de backup automat.

Cerințe de securitate pentru întreaga platforma:

- Soluțiile propuse de ofertanți trebuie să asigure utilizatorilor un mediu sigur și controlat, conform ultimelor standarde în domeniu. Soluția trebuie să presupună acces securizat și proceduri specifice de validare a utilizatorilor;
- Întregul sistem trebuie să asigure confidențialitatea datelor cu caracter personal, în conformitate cu legislația românească. Prin urmare, toate măsurile de precauție rezonabile trebuie să fie realizate în platformă pentru a preveni accesul neautorizat accidental sau intenționat la informațiile cu caracter personal conținute în platformă.
- Modalitățile de asigurare a securității trebuie să includă cel puțin următoarele:
 - acces autentificat la sistem;
 - parola de acces a utilizatorilor nu poate fi salvată într-un format care să permită recuperarea ei;
 - protocoale de comunicație criptate.
- Soluția propusă trebuie să asigure confidențialitatea datelor la toate nivelurile ce presupun informație sensibilă. Accesul la informațiile din baza de date trebuie să se poată face prin aplicarea simultană a mai multor politici de securitate;
- Baza de date trebuie să permită restricționarea accesului la nivelul instanțelor, schemelor, obiectelor și va oferi un mecanism de criptare a datelor;
- Comunicarea pentru zonele confidențiale trebuie să se realizeze pe baza protocoalelor dedicate securizate care să ofere servicii de criptare adecvate;
- La nivelul utilizatorilor, restricțiile de acces trebuie individualizate prin privilegii individuale definite pentru fiecare clasă în parte. Privilegiile trebuie atribuite utilizatorilor individuali numai prin intermediul unor roluri aparte pentru fiecare clasă;
- Utilizatorul trebuie să aibă acces la funcționalitățile sistemului doar în conformitate cu rolurile asociate clasei de operator din care face parte;
- Furnizorul are obligația să informeze Autoritatea Contractantă asupra oricărei încercări sau pierderi de informații din sistem pe durata dezvoltării platformei și în perioada de garanție;
- Documentația platformei informatice trebuie să includă o descriere detaliată a caracteristicilor de audit și de securitate prevăzute. Platforma trebuie să fie securizată, sigură și ușor accesibilă pentru a opera într-un mod care să asigure

integritatea software-ului și salvarea datelor, iar “Secțiunea de evaluare a performanței serviciilor publice” trebuie să fie accesibilă numai utilizatorilor autorizați și administratorilor.

Cerințe de întreținere și suport pentru platformă în perioada de implementare:

Ofertantul va trebui să ia în calcul în elaborarea ofertei tehnice și financiare că va trebui să asigure platformei un serviciu de întreținere, respectând minimum următoarele cerințe, pe perioada dezvoltării și implementării platformei până la data de finalizare a proiectului:

- Pentru asigurarea întreținerii, furnizorul trebuie să opereze la o capacitate care să permită remedierea în maxim de 24 ore a problemelor apărute (asistența tehnică zilnică în intervalul orar 8:00-18:00);
- Furnizorul trebuie să asigure suport prin e-mail și suport telefonic și să răspundă imediat la solicitările primite de la Autoritatea Contractantă;
- În cazul unor sesizări care presupun în mod justificat un timp mai îndelungat de răspuns, la propunerea furnizorului, se va stabili un termen, cu acordul Autorității Contractante;
- În cazul în care apar modificări ale metodologiilor de evaluare a performanței serviciilor publice, respectiv la nivelul indicatorilor și variabilelor de intrare, furnizorul va efectua modificările necesare astfel încât soluția IT să încorporeze noile evoluții, într-un termen agreat la momentul respectiv cu Autoritatea Contractantă. Eventualele modificări ulterioare nu vor presupune schimbări importante de funcționare a platformei;
- Furnizorul va trebui să asigure suport tehnic pentru identificarea naturii disfuncționalităților semnalate și să declanșeze prompt procedurile specifice de remediere;
- În cazul în care apar erori datorate scripturilor folosite de platformă, ofertantul va asigura îndepărtarea erorilor în maxim 48 de ore de la constatarea erorilor. Furnizorul are obligația de a asigura servicii de mentenanță a platformei în parametrii specificați în caietul de sarcini.

Procedurile de administrare a sistemului

Furnizorul trebuie să asigure o imagine de ansamblu a procedurilor operaționale și de administrare care vor fi necesare pentru funcționarea sigură a platformei și integritatea informațiilor. Acestea ar trebui să includă:

- Proceduri de început de zi;
- Proceduri de sfârșit de zi;

- Proceduri de back-up si recuperare;
- Proceduri de upgrade;
- Alte proceduri periodice necesare.

Furnizorul trebuie să prezinte detalii privind numărul și tipul de personal necesar în mod normal pentru funcționarea platformei și îndeplinirea sarcinilor de administrare a platformei.

Documentație

Ca un minim, următoarele documente / livrabile standard pentru Platforma (în limba română) trebuie furnizate în cadrul contractului de servicii:

- Raport de analiza de business;
- Raport de specificații tehnice;
- Raport de specificații funcționale;
- Raport pentru arhitectura de sistem;
- Propunere finală structură și layout interfață web;
- Codul software sursa pentru platformă și interfața web;
- Raport de testare;
- Manual de utilizare al platformei informatice care să cuprindă:
 - o Ghidul utilizatorului;
 - o Ghidul de Administrare;
 - o Proceduri de întreținere.
- Prezentarea platformei informatice (sinteză a Manualului de utilizare);
- Proces verbal de instruire utilizatori desemnați.

Furnizorul trebuie să prezinte în oferta tehnică o listă a documentației standard pentru platforma care urmează să fie asigurată pe perioada contractului.