

Nr. 120774/04.07.2023

CAIET DE SARCINI

Analiză, proiectare și implementare website (design UI/UX)

Cuprins

I.	Introducere.....	3
II.	Obiectivele proiectului.....	4
III.	Informații despre beneficiile anticipate de către Autoritatea Contractantă	5
IV.	Obiectul achiziției	7
V.	Serviciile solicitate.....	7
	1. Analiza și designul UI/UX - Servicii de design pentru interfața utilizator / experiența utilizator (UI/UX) a site-ului Primăriei Sector 2 și ale site-urilor instituțiilor din subordinea Consiliului Local	7
	2. Implementare site www.ps2.ro	9
	3. Găzduire website.....	10
	4. Migrare conținut și suport go live	10
	5. Asistență tehnică și garanție post go-live.....	11
VI.	Cerințe tehnice și funcționale pentru site-ul Primăriei Sector 2	13
VII.	Cerințe privind livrabilele și termenele de realizare	14
VIII.	Recepția și plata serviciilor	17
IX.	Cerințe privind experți	17
X.	Cerințe privind modul de întocmire a propunerii	20
XI.	Criterii de evaluare a propunerii	24

I. Introducere

Sectorul 2 este o subunitate administrativ-teritorială a municipiului București. Este situat în partea de nord-est a municipiului București. Cu o populație de 345.370 de locuitori în anul 2011, Sectorul 2 este al treilea ca mărime demografică la nivelul Municipiului București după Sectoarele 3 și 6. Acesta poate fi comparat cu cele mai mari municipii din România, Cluj-Napoca, Iași, Constanța, având însă un număr mai mare de locuitori decât fiecare dintre acestea.

Primăria Sectorului 2 folosește site-ul <https://www.ps2.ro/> pentru a oferi informații de interes public și pentru a comunica activitatea primăriei. Pe lângă aceasta, instituțiile subordonate Consiliului Local (Poliția Locală, Administrația Domeniului Public etc.) au la rândul lor site-uri proprii.

Site-urile s-au dezvoltat organic, fără o identitate vizuală consistentă și o strategie de organizare a informației.

Autoritatea Contractantă (AC) intenționează să achiziționeze servicii pentru dezvoltarea unei noi pagini web pentru Primăria Sectorului 2 care va înlocui site-ul existent. Noul site dezvoltat va trebui să ofere, pe de o parte o imagine generală modernă, dezirabilă și corelată cu legislația și cu viziunea, misiunea și obiectivele Sectorului 2 al Municipiului București, iar pe de altă parte, să fie un website adaptabil pentru dispozitive mobile (responsive), util și să ofere o experiență de înaltă calitate utilizatorilor, astfel încât să răspundă cât mai bine nevoilor acestora, iar timpul petrecut pe website să fie cât mai eficient pentru rezolvarea cât mai rapidă a solicitărilor cetățenilor.

Necesitatea implementării și utilizării unei noi pagini web provine pe de o parte și din creșterea semnificativă din ultimii ani a expunerii în spațiul online, apariția unor noi tehnologii în domeniul IT la care trebuie adaptat sistemul existent, precum și din necesitatea integrării unor aplicații și nevoia de a gestiona în mod facil, sigur și rapid informațiile.

Pe de altă parte, gradul de digitalizare al sectorului privat și public, precum și competențele digitale ale populației au crescut considerabil și se află într-o expansiune accelerată.

Toate aceste realități implică configurarea la nivelul autorității locale a unui website modern, cât mai ușor de folosit, cu elemente grafice adaptate perioadei curente.

Situația site-urilor actuale este următoarea (cifre aproximative, rotunjite):

- Primăria Sector 2 <https://www.ps2.ro/>
 - CMS: Joomla
 - Vizitatori/lună: 63.000
 - Nr pagini: 900
 - Volum de date: 200 GB
- Server public pentru fișiere PS2 <http://public.ps2.ro/>
 - HTTP File : HFS
 - Trafic: 4-5 Tb/anual
 - Volum de date: 1 TB
- Administrația Domeniului Public <https://adp2.ro/>
 - CMS: Wordpress

- Vizitatori/lună: 9.000
- Nr pagini: 15
- Volum de date: 85 GB
- Poliția Locală <https://www.politialocalas2.ro/>
 - CMS: Joomla
 - Vizitatori/lună: 52.000
 - Nr pagini: 1150
 - Volum de date: 8,5 GB
- Direcția Generală pentru Administrarea Patrimoniului Imobiliar <https://invatamantsector2.ro>
 - CMS: Wordpress
- Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului <https://social2.ro/>
 - CMS: Wordpress
- Administrația Piețelor <https://www.aps2.ro/>
 - CMS: fără
- Direcția Generală Venituri Buget Local <https://www.impozitelocale2.ro/>
 - CMS: fără
 - Vizitatori/lună: 70.000
 - Nr pagini: 100
 - Volum de date: 35 GB
- Centrul Cultural UNESCO „Mihai Eminescu” <https://centruleminescu.ro/>
 - CMS: Wordpress
 - Vizitatori/lună: 2.000
 - Nr pagini: 10
 - Volum de date: 1,8 GB

Un proiect separat este în derulare pentru dezvoltarea manualului de brand pentru Primăria Sectorului 2, incluzând în scop:

- regulile de utilizare a logo-ului, elementele logo-ului, zona de siguranță, dimensiunea minimă a logo-ului, “așa nu”;
- Fundaluri
- Culori – paleta de culori, corespondența culorilor
- Fonturi – familia de fonturi, utilizare, “așa nu”
- Imagini – stilul imaginilor, compoziție
- Co-marcare – inclusive exemple

II. Obiectivele proiectului

Se urmărește reproiectarea site-ului Primăriei Sectorului 2 și al autorităților din subordine, astfel încât:

- cetățenii să poată ajunge cât mai ușor la informația de care au nevoie;
- site-ul primăriei să funcționeze ca punct de plecare (portal) pentru site-urile subordonate;
- site-ul reproiectat să faciliteze accesul mass-media la informație, prezența în motoarele de căutare și social media;
- site-ul reproiectat să fie ușor de utilizat pe toate tipurile de terminale;
- site-ul reproiectat să fie ușor de utilizat de către persoanele cu dizabilități;

- designul vizual să respecte tendințele moderne și manualul de identitate vizuală al Primăriei Sectorului 2
- Actualizarea informației să fie facilă pentru operatori

III. Informații despre beneficiile anticipate de către Autoritatea Contractantă

Experiența de utilizare (User Experience)

UX este despre a proiecta ceva simplu de utilizat. **User Experience** înseamnă gândire analitică, atenție la detalii, empatie și simplificarea proceselor prin care vizitatorii site-ului sunt nevoiți să treacă.

A crea ceva simplu de utilizat este foarte important pentru utilizator, dar nu suficient. Produsul nou creat are nevoie să arate și excelent. **User Interface Design** înseamnă comunicare vizuală și design grafic. UI este preocupat de frumos, estetic și interacțiuni plăcute.

Este de așteptat ca în urma implementării contractului de servicii ce face obiectul prezentei achiziții să fie realizată o nouă versiune a paginii web a Primăriei Sectorului 2, care să genereze o creștere a numărului de utilizatori/vizitatori (traficul general) începând cu perioada imediat următoare lansării online, dar și timp de retenție crescut precum și rata de bounce/revizitare a website-ului. Acestea se vor reflecta în mod direct în creșterea nivelului de notorietate a serviciilor publice online oferite de Sectorul 2 al Municipiului București și vor contribui la realizarea obiectivelor de comunicare externă și interacțiune cu cetățenii sectorului 2, în conformitate cu reglementările legislative în vigoare.

Accesul liber și neîngrădit al persoanelor la orice informații de interes public, definite astfel prin lege, constituie unul dintre principiile fundamentale ale relațiilor dintre persoane și autoritățile publice, în conformitate cu Constituția României și cu documentele internaționale ratificate de Parlamentul României.

Asigurarea de către autoritățile și instituțiile publice a accesului la informațiile de interes public se face din oficiu sau la cerere, prin intermediul compartimentului pentru relații publice sau al persoanei desemnate în acest scop.

Fiecare autoritate sau instituție publică are obligația să comunice din oficiu următoarele informații de interes public:

- a) actele normative care reglementează organizarea și funcționarea autorității sau instituției publice;
- b) structura organizatorică, atribuțiile departamentelor, programul de funcționare, programul de audiențe al autorității sau instituției publice;
- c) numele și prenumele persoanelor din conducerea autorității sau a instituției publice și ale funcționarului responsabil cu difuzarea informațiilor publice;
- d) coordonatele de contact ale autorității sau instituției publice, respectiv: denumirea, sediul, numerele de telefon, fax, adresa de e-mail și adresa paginii de Internet;
- e) Monitorul Oficial Local (conform noului Cod Administrativ)
- f) sursele financiare, bugetul și bilanțul contabil;
- g) programele și strategiile proprii;
- h) lista cuprinzând documentele de interes public;

- i) lista cuprinzând categoriile de documente produse și/sau gestionate, potrivit legii;
- j) modalitățile de contestare a deciziei autorității sau a instituției publice în situația în care persoana se consideră vătămată în privința dreptului de acces la informațiile de interes public solicitate;
- k) Politica privitoare la protecția datelor cu caracter personal, persoana desemnată de autoritate în funcția de DPO, procedurile aferente conform GDPR.

Compatibilitate și accesibilitate

Proiectarea paginilor trebuie să îndeplinească cerințele de compatibilitate și accesibilitate acceptate la nivel mondial, drept standarde internaționale în domeniu.

Astfel, trebuie să ofere toate facilitățile prevăzute de legislația în vigoare sau standardele internaționale în domeniu pentru persoanele cu dizabilități (W3C Web Accessibility Initiative și Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)).

Contrastul dintre litere/scriș și fond trebuie să fie suficient de mare pentru vizualizarea rapidă a conținutului. Fonturile utilizate vor asigura lizibilitatea textului, indiferent de browser sau platforma utilizatorilor.

Utilizatorul (operatorul) nu trebuie să dețină o pregătire de tip curs de programare web, ci doar noțiuni generale de utilizare editor de tip Office Word Microsoft și verificare/informare a suportului video pentru operații dificile punctuale, utilizând funcții copy/paste, frecvente în administrare site primării.

„Accesibilitatea web” poate fi definită ca fiind capacitatea persoanelor cu dizabilități de a observa, înțelege, naviga și interacționa cu spațiul Web. Accesibilitatea web se adresează tuturor dizabilităților senzoriale și motorii ce afectează accesul la Web. Este definit ca fiind „ansamblul de măsuri și lucrări de adaptare a mediului fizic, precum și măsurile de adaptare a mediului informațional și comunicațional conform nevoilor persoanelor cu handicap, factor esențial de exercitare a drepturilor și de îndeplinire a obligațiilor persoanelor cu handicap în societate.”

Toate site-urile web ale administrației publice trebuie să ofere varianta accesibilizată a acestora, pentru a putea răspunde nevoilor de informare și accesare ale persoanelor cu dizabilități. Pentru a permite tuturor persoanelor, inclusiv a celor cu dizabilități, acces egal la conținutul site-urilor web, precum și la serviciile on-line, este necesară eliminarea barierelor în utilizarea paginilor web.

Site-ul va fi compatibil cu standardele HTML5, CSS3, Javascript; Va fi responsive, adaptându-se la ecrane late, standard, tablete și telefoane mobile.

Toate drepturile de proprietate asupra software-ului personalizat dezvoltat în cadrul contractului, vor aparține Autorității Contractante la finalizarea contractului, cu caracter non-exclusiv. Această prevedere nu se aplică produselor software disponibile în mod comercial incluse în ofertă.

IV. Obiectul achiziției

Obiectul achiziției este:

- Servicii de design pentru interfața utilizator / experiența utilizator (UI/UX) a site-ului Primăriei Sector 2 și ale site-urilor instituțiilor din subordinea Consiliului Local
- Servicii de implementare pentru site-ul Primăriei Sector 2 (www.ps2.ro)
- Asigurare web-hosting
- Migrarea conținutului și suport pentru go-live
- Asistență tehnică și garanție post go-live pentru un an

Cod CPV- 72413000-8 "Servicii de proiectare site-uri WWW (World Wide Web)"

V. Serviciile solicitate

1. Analiza și designul UI/UX - Servicii de design pentru interfața utilizator / experiența utilizator (UI/UX) a site-ului Primăriei Sector 2 și ale site-urilor instituțiilor din subordinea Consiliului Local

1) Analiza situației existente

A. Identificarea viziunii proiectului.

Se vor realiza ședințe cu principalele părți interesate (stakeholders) din primărie, în vederea înțelegerii viziunii asupra site-urilor. Se vor defini principalele probleme existente, o descriere generală a soluției propuse și constrângerile tehnice și legale.

B. Realizarea inventarului site-urilor existente, a paginilor și categoriilor folosite.

Orice soluție propusă va implica, pe lângă noi secțiuni propuse, reorganizarea informației existente, de aceea este necesar a avea o listă completă cu site-urile, paginile și documentele deja existente și categoriile folosite pentru organizarea informației în prezent.

C. Colectarea informațiilor despre utilizatori prin cercetare calitativă și cantitativă.

Este necesară înțelegerea în detaliu a tipurilor de utilizatori ai site-urilor și problemele pe care le întâmpină. Pentru aceasta se vor folosi metode de cercetare:

- a. Cantitativă
 - Statisticile de utilizare ale site-urilor din Google Analytics;
 - Baza de date de petiții
- b. Calitativă
 - Interviuurile realizate cu principalele părți interesate (stakeholders) din primărie
 - Audit de UX referitor la site-urile existente
 - Analiza site-urilor similare.

Vor fi analizate un număr de **5 site-uri** (ale unor administrații publice locale similare ca atribuții/număr de locuitori), considerate relevante: **3 din România, 2 din străinătate**. Analiza va identifica pentru fiecare ce fac bine și ce nu fac bine, și ce am putea prelua din punct de vedere al funcționalităților și al design-ului interacțiunii cu utilizatorul.

2) *Realizarea unui raport de analiză*

Odată ce toate datele au fost colectate, ele vor fi organizate și analizate. Vor fi identificate tipologiile de utilizatori, problemele comune de care se lovesc aceștia, modele repetate de interacțiune etc. Pentru această analiză se poate organiza și o întâlnire de lucru între Beneficiar și Operatorul Economic.

3) *Crearea de profiluri de utilizatori*

În urma analizei, vor fi propuse un număr de **maxim 5 profiluri de utilizatori (persoane)**, pe baza datelor colectate la pașii anteriori. Se vor crea fișe pentru fiecare profil, conținând în mod minim: nume (fictiv), poză, scopuri, probleme întâmpinate, mod de interacțiune cu site-ul. Două profiluri vor viza nevoile persoanelor cu dizabilități de vedere și auz.

4) *Designul noii versiuni a site-urilor*

A. Designul hărții site-ului și al arhitecturii informației

- Va fi propusă o hartă a site-ului - modul de organizare și etichetare al conținutului site-urilor, pentru o navigare ușoară, intuitivă și a face conținutul cât mai ușor de găsit.
- Paginile vor fi organizate în mod ierarhic, într-un mod cât mai intuitiv pentru utilizatori. Se va evita crearea de noduri sau categorii ambigue.
- Nu este permisă duplicarea aceleiași informații sau pagini în mai multe noduri ale ierarhiei
- Organizarea paginilor va avea în vedere optimizarea SEO
- Organizarea structurii site-ului va respecta prevederile legale în vigoare, cu privire la categoriile de informații afișate în mod obligatoriu pe paginile administrațiilor publice
- Se va defini un **plan de migrare** = lista completă a paginilor și documentelor existente (creată la pasul „Realizarea inventarului site-urilor existente, a paginilor și categoriilor folosite,„) și maparea acestora în noua structură
- Crearea de fluxuri de utilizare

Pentru principalele moduri de utilizare al site-ului de către profilurile de utilizatori definite, vor fi create fluxuri de utilizare. Acestea vor descrie pașii pe care îi parcurge utilizatorul pentru a-și atinge scopul, luând în considerare scenariile posibile (ex. găsește informația cerută sau nu, este eligibil pentru problema respectivă sau nu etc.). Scopul acestui pas este de a verifica că utilizatorii își pot atinge scopurile folosind arhitectura informațională propusă, într-un mod cât mai rapid.

B. Crearea de modele wireframe

Pentru toate categoriile de pagini (pagină principală, pagină nod de ierarhie, pagină tip document etc) vor fi create modele wireframe ale structurii paginii, evidențiind elementele de interfață și în special linkurile pentru accesul „*mai departe*”.

- Modelele wireframe vor fi create atât pentru accesul de pe calculator, cât și pentru accesul de pe dispozitive mobile (mod portret și peisaj)
- Modelele vor fi concepute luând în calcul constrângerile tehnologice date de sistemul de management al conținutului folosit de fiecare site
- Modelele vor concepute luând în calcul și utilizatorii cu nevoi speciale (accesibilitate) sau nevorbitori de limbă română
- Modelele vor avea în vedere integrarea cu rețelele sociale (Facebook, Instagram)

- Modelele vor avea în vedere cerințele legale în vigoare (aprobare cookies, pagină GDPR etc.)
- Se vor avea în vedere cerințele specifice de accesibilitate

C. Crearea unui prototip interactiv

Pentru principalele scenarii de utilizare documentate la pasul 4, va fi creat un prototip interactiv cu paginile accesate de utilizator.

- Prototipul va permite testarea fluxurilor de utilizare
- Prototipul va respecta modelele wireframe definite în pasul anterior

Designul prototipului va folosi elementele de identitate vizuală definite în manualul de identitate vizuală.

5) Evaluarea și finalizarea design-ului

A. Testarea utilizabilității

Prototipurile vor fi testate de către un grup de utilizatori reprezentativi. Utilizatorilor li se va indica un anumit obiectiv, pe care ei vor încerca să-l atingă cu ajutorul site-ului. Se vor documenta toate problemele întâlnite, statisticile de utilizare și vor fi întocmite chestionare de satisfacție ale utilizatorilor.

B. Crearea documentului de specificație tehnică

În urma tuturor pașilor anteriori, va fi conceput un document de specificație pentru implementarea tehnică a design-ului, cuprinzând toate informațiile necesare implementării (harta site-ului, lista de categorii, maparea paginilor existente la categorii, planul de migrare, regulile de identitate vizuală, fluxuri de utilizare, wireframe-uri etc.)

2. Implementare site www.ps2.ro

Prestatorul va pregăti un site de test pe care se va implementa site-ul, conform documentului de specificație tehnică și funcționalităților specificate în capitolul „Cerințe tehnice și funcționale pentru site-ul Primăriei Sector 2” al prezentului Caiet de sarcini, cu următoarele caracteristici:

- Site-ul de test va permite testarea tuturor caracteristicilor tehnice cerute (căutare, accesibilitate etc.)
- Site-ul de test nu va fi public, ci va fi protejat printr-o metodă propusă de Prestator (control listă de IP-uri acces, utilizator și parolă etc.)
- Pe site-ul de test se vor migra un număr limitat de documente, corespunzând unei luni de activitate (hotărâri de Consiliu local, decizii, declarații de avere etc.)
- Site-ul de test va rămâne permanent la dispoziția Beneficiarului, ca mediu de test pentru viitoare modificări sau funcționalități

Găzduirea pentru site-ul web va fi asigurată de către prestator.

Site-ul de test va fi testat pentru accesibilitate de către cel puțin două persoane cu deficiențe de vedere, una cu orbire parțială și una cu orbire completă. Utilizatorilor li se va indica un anumit obiectiv, pe care ei vor încerca să-l atingă cu ajutorul site-ului. Se vor documenta toate problemele întâlnite, statisticile de utilizare și vor fi întocmite chestionare de satisfacție ale utilizatorilor.

3. Găzduire website

Prestatorul va propune o soluție de găzduire website, proprie sau furnizată de un terț, cu următoarele caracteristici:

- Soluția de găzduire va fi calibrată astfel încât să ofere standardele de performanță cerute, pentru soluția tehnică implementată de Prestator
- Spațiul de stocare oferit va acoperi necesitățile curente + 50%, cu posibilitatea de extindere
- Serverele vor fi locuate fizic în Europa
- Lățime de bandă nelimitată
- Backup zilnic automat
- Protecție DDOS
- Suport tehnic 24/7
- Înalta disponibilitate (site-ul va avea funcționalitățile disponibile 99,99% din timp).

Prestatorul serviciului de găzduire va asigura găzduirea într-un centru de date dedicat:

- Cu sisteme de monitorizare a temperaturii și împotriva efracțiilor
- Cu alimentare electrică redundată și UPS/generatoare

Soluția de găzduire finală va fi aleasă de comun acord cu Autoritatea Contractantă, în urma fazei de analiză.

Prestatorul va asigura serviciul de găzduire pe o perioadă de minim 12 luni de la punerea în producție (go live).

4. Migrare conținut și suport go live

Prestatorul va pregăti site-ul productiv, pornind de la o copie a site-ului de test, pe platforma prestatorului. În site-ul productiv vor fi migrate și indexate toate documentele din site-ul actual (www.ps2.ro și public.ps2.ro), conform planului de migrare agreed.

După realizarea migrării documentelor și implementarea tuturor funcționalităților cerute, în urma testării sistemului productiv și cu acordul Autorității Contractante, Prestatorul va oferi suport pentru go-live, constând în:

- Modificare adrese DNS
- Asigurarea de certificate SSL
- Supervizarea comutării de la vechiul site la noul site și rezolvarea de urgență a eventualelor probleme tehnice
- Înrolarea site-ului în platformele de căutare, reindexare
- Înrolarea site-ului într-un sistem de monitorizare a traficului

După go-live se va efectua testarea de performanță:

- Testarea de performanță va fi efectuată cu software specializat
- Testarea de performanță va asigura că toate paginile Web, inclusiv căutarea, sunt servite consistent cu un timp de răspuns (de la acces până la încărcarea completă a paginii) sub 2 secunde, în condițiile unei încărcări duble față de medie

- Testarea de performanță va asigura că serverul rămâne funcțional, chiar dacă cu performanțe degradate, în condițiile unui vârf de sarcină de **2000** de accesări simultane pe minut

5. Instruire utilizatori și administratori

Activitatea de instruire se va derula odată cu momentul în care soluția IT este funcțională și poate fi utilizată de către personalul instituției, într-o perioadă aleasă de comun acord cu Autoritatea Contractantă. Vor fi instruite, prin explicarea utilizării fiecărei funcționalități incluse în interfața de administrare astfel încât autoritatea contractantă să poată asigura funcționarea web-site-ului prin resurse umane proprii, un număr de minim 5 utilizatori (administratori) cu rol de administrare a produsului și un număr de minim 15 utilizatori care vor avea rolul de actualizare a informațiilor.

Va fi pregătit și livrat un manual de utilizare.

6. Asistență tehnică și garanție post go-live

Prestatorul asigură garanție pentru site-ul creat, pe o perioadă de un an de la recepționarea produsului. În perioada garanției, Prestatorul este responsabil de funcționarea fără probleme a site-ului, cu toate funcționalitățile cerute, indiferent de actualizările componentelor software furnizate de către terți.

Prestatorul se obligă ca pe perioada garanției, prin mijloace proprii și fără costuri suplimentare, să remedieze disfuncționalitățile sesizate și să corecteze erorile de aplicație apărute.

Pe durata garanției serviciile de mentenanță vor fi gratuite.

Prestatorul va asigura:

- Remedierea de urgență a problemelor de funcționalitate apărute
- Servicii de mentenanță, constând în: întreținere funcționalități, actualizări, optimizare
- Evaluarea trimestrială a riscurilor de securitate, și va lua, de comun acord cu Autoritatea contractantă, măsuri pentru asigurarea securității
- Actualizarea / modificarea funcționalităților, la cererea Autorității contractante, în limita a maxim 16 ore/om de dezvoltare pe lună
- Testarea restaurării site-ului din backup, în prima luna de la punerea în producție.

Site-ul web va trebui să fie disponibil zilnic în intervalul orar 00:00-24:00. Orice întrerupere în acest interval de timp va fi tratată cu maximă urgență; timpul maxim de întrerupere a sistemului în intervalul orar mai sus menționat este de: 4 ore/an. Toate operațiunile de mentenanță și backup se vor desfășura în intervalul orar 00:00 – 05:00.

Serviciile de garanție includ constatarea defectelor și remedierea lor în termenele stabilite în procedura de garanție. Remedierea defectelor se va realiza cu respectarea termenelor în funcție de severitatea lor.

Pe toată perioada de garanție, prestatorul va asigura asistența tehnică de specialitate pe mai multe direcții: preluarea incidentelor, asigurarea bunei exploatare, asistență pentru instalare și configurare la nivel local, acolo unde este cazul.

Aceste activități includ:

- repararea eventualelor erori/bug-uri identificate pe parcursul exploatareii site-ului la parametri și în condițiile inițiale din momentul lansării în execuție;
- se asigură întreținerea și monitorizarea funcționării, consistența bazelor de date;
- realizarea de analize periodice lunare privind starea de exploatare și funcționare a site-ului cu emiterea de observații / recomandări (dacă este cazul).

Prestatorul va răspunde în timp util la orice incident semnalat de autoritatea contractantă, în funcție de nivelul incidentului. Fiecare incident este caracterizat de un nivel de prioritate, care va evidenția impactul acestuia asupra funcționalităților produsului.

Prestatorul va presta servicii de web-hosting, asistență tehnică și suport gratuit 12 luni de la punerea în producție (go live). În acest timp asistența va fi disponibilă în zilele lucrătoare în programul 8-17, printr-un sistem de înregistrare a problemelor prin web / mail (și telefonic).

Nivelele de prioritate sunt:

- Urgent — incidentul are impact major asupra funcționării produsului. Problema împiedică desfășurarea activității Autorității Contractante;
- Critic — impact semnificativ asupra funcționării produsului. Problema împiedică desfășurarea în condiții normale a activității Autorității Contractante. Nici o soluție alternativă nu este disponibilă, activitatea autorității contractante poate totuși continua, însă într-un mod restrictiv;
- Mediu — impact mediu asupra desfășurării activității Autorității Contractante. Problema nu afectează în mod deosebit funcționalitățile produsului. Impactul reprezintă un inconvenient care necesită soluții alternative pentru refacerea funcționalităților;
- Minor — impact minim asupra desfășurării activității Autorității Contractante. Problema nu afectează funcționalitățile produsului. Rezultatul este o eroare minoră care nu împiedică desfășurarea în bune condiții a autorității contractante

Prestatorul trebuie să asigure disponibilitatea serviciilor de suport tehnic. În cazul incidentelor cu prioritate "urgent" intervenția va fi asigurată 24x7, din momentul primirii sesizării și până la remedierea definitivă a problemei și asigurarea funcționalității integrale a produsului. Prestatorul va trebui să respecte următorii timpi de răspuns, corelați cu nivelul de prioritate a incidentului:

Nivel prioritate	Timp de răspuns	Timp de rezolvare
Urgent	0 ora	0 zi
Critic	2 ore	2 zile
Mediu	4 ore	2 zile
Minor	4 ore	3 zile

Prestatorul v-a transmite lunar rapoartele de activitate care vor conține minim următoarele date:

- Activități prestate de mentenanță preventivă
- Activități prestate de mentenanță corectivă
- Activități prestate de mentenanță evolutivă (dezvoltare ulterioară recepției).

VI. Cerințe tehnice și funcționale pentru site-ul Primăriei Sector 2

Soluția trebuie să asigure următoarele funcționalități în partea de **front-end**:

- Compatibilitate cu browserele standard de PC (Chrome, Safari, Edge, Firefox)
- Compatibilitate cu browserele de pe dispozitive mobile (telefon, tabletă)
- Interfață grafică adaptată pentru dispozitive mobile (responsive). Informația va fi afișată corect și adaptat în funcție de dispozitivul de pe care este accesat site-ul. Orice solicitare va putea fi făcută atât de pe smartphone sau tableta (cu orientare landscape sau portret).
- Paginile vor fi realizate într-un stil unitar, pe baza manualului de brand
- Toate elementele vor fi scrise cu diacritice, folosind codarea UTF8
- Site-ul va fi disponibil în limba română
- Site-ul va oferi posibilitatea traducerii automate, folosind Google Translate, în câteva limbi care vor fi desemnate în cursul analizei
- Căutare în conținutul tuturor documentelor din site-ul Primăriei și a site-urilor subordonate Consiliului Local. Se vor indexa toate paginile / documentele cu formate comune (html, pdf, Word, Excel) folosind un motor de căutare specializat, care va putea căuta indiferent de ortografie (diacritice/fără), singular/plural etc.
- Site-ul va include un asistent virtual (chatbot) customizat, care va putea oferi asistență și răspunde la întrebări de bază legate de site
- Site-ul va fi optimizat SEO
- Integrare cu Social Media (ex. Facebook)
- Posibilitatea de a adăuga formulare interactive, chestionare și hărți pe site
- Posibilitatea de publicare fișiere multimedia (video-player integrat, audio, Embed videos & playlists)
- Site-ul trebuie să respecte legislația în vigoare cu privire la acceptare cookies / GDPR

Site-ul trebuie să fie accesibil persoanelor cu dizabilități. Pentru aceasta, site-ul va respecta cerințele din Ghidul tehnic privind accesibilitatea și utilizarea resurselor Internet, publicat de către Autoritatea pentru Digitalizarea României în februarie 2023: <https://www.adr.gov.ro/wp-content/uploads/2023/02/GHID-TEHNIC-PRIVIND-ACCESIBILITATEA-SI-UTILIZAREA-RESURSELOR-INTERNET.pdf>

Soluția trebuie să asigure următoarele funcționalități în partea de **back-end**:

- Conținutul informațional și structural trebuie să poată fi gestionată facil de către administratorii platformei (site-ului) web fără competențe specifice de programare la nivel de cod
- Posibilitatea de definire granulară a drepturilor de acces și editare
- Sistemul trebuie să înregistreze toate operațiunile efectuate de către utilizatori, de către alte sisteme, sau operații automate.

- Posibilitatea de a înrola conturi de utilizatori back-end cu diferite niveluri de acces pe secțiunile specifice asociate conturilor respective

Soluția trebuie să asigure următoarele cerințe tehnice:

- Site-ul va folosi o bază de date relațională, open source
- Site-ul va fi implementat folosind un CMS (Content Management System) standard, open source
 - Soluția propusă va fi un CMS matur, cu update-uri regulate de funcționalitate și securitate, cu o bază largă de specialiști în România
- Site-ul va folosi un număr minim de plugin-uri dezvoltate de terți, pentru a minimiza riscul de incompatibilități și riscurile de securitate
- Plugin-urile vor fi instalate și upgrdate doar din surse recunoscute și certificate de către dezvoltatorul soluției CMS.
- Plugin-urile instalate vor fi acceptate doar dacă au fost updatate și au beneficiat de cel puțin de un upgrade major în ultimul an în varianta “stable”
- Site-ul va folosi măsuri și tehnologii pentru prevenirea riscurilor de securitate. Site-ul va trebui să fie configurat astfel încât să ofere protecție la următoarele vulnerabilități (lista nu este exhaustivă): Cross-site scripting (XSS), Content spoofing, Predictable resource location, SQL injection, Directory indexing, Alte vulnerabilități cunoscute ale programelor utilizate în dezvoltarea platformei
- Deciziile tehnice, arhitectura și eventualele dezvoltări vor fi detaliate într-o documentație tehnică.

VII. Cerințe privind livrabilele și termenele de realizare

Prestatorul va fi implicat permanent pe parcursul creării livrabilelor, pentru a asigura un control constant al calității și direcției proiectului. Livrabilele vor fi ajustate iterativ pentru a răspunde necesităților achizitorului. Toate livrabilele vor trebui recepționate de către beneficiar. Aprobarea fiecărui livrabil este o condiție pentru avansarea în faza următoare a proiectului.

Documentațiile predate pe bază de număr de înregistrare vor fi analizate de către Autoritatea Contractantă într-un termen de maxim 5 (cinci) zile lucrătoare, iar în cazul în care se constată deficiențe sau neclarități în cadrul acestora, Ofertantul are obligația de a le remedia în termen de maxim 3 (trei) zile lucrătoare, fără a invoca costuri suplimentare față de valoarea oferită a contractului.

În cazul în care remediile vor fi făcute parțial termenele invocate în paragraful anterior se vor relua până la remedierea în totalitate a deficiențelor sau neclarităților.

Recepția calitativă și cantitativă se face la sediul Beneficiarului, unde după remedierea în totalitate a deficiențelor sau neclarităților se va încheia un proces verbal de recepție a serviciilor (livrabilelor).

Fiecare documentație se va elabora în limba română și se va preda Beneficiarului astfel:

- 2 (două) exemplare pe suport analogic (hârtie) în original;
- 1 (unu) exemplar pe suport electronic (fișiere format Word, Excel)

Toate drepturile de autor asupra livrabilelor vor reveni în întregime achizitorului, fără posibilitatea de utilizare a materialelor dezvoltate în cadrul altor proiecte dezvoltate de prestator.

Livrabilele proiectului sunt următoarele:

- a) Analiza și designul UI/UX
 1. Document cu viziunea proiectului
 2. Raport de analiză al situației existente
 3. Raport de analiză site-uri similare
 4. Profilurile de utilizatori (persoane)
 5. Harta site-ului, categoriile propuse pentru clasificarea paginilor, planul de migrare
 6. Fluxurile de utilizare
 7. Modelele wireframe
 8. Prototip interactiv site
 9. Raport de testare utilizabilitate
 10. Document de specificație tehnică

- b) Implementare site
 11. Site de test implementat conform cerințelor
 12. Raport de testare accesibilitate

- c) Migrare site și suport go-live
 13. Site cu conținut migrat complet, accesibil pentru cetățeni
 14. Raport de testare de performanță
 15. Documentație tehnică
 16. Manual de utilizare și training

Întregul proiect va fi realizat după cum urmează (termene **maxime de realizare**, zile lucrătoare):

ACTIVITATE	Nr.	Etapă	Livrabile	Termen de livrare
I. ANALIZA ȘI DESIGNUL UI/UX	1	Ședințele de analiză cu principalele părți interesate și livrarea viziunii asupra proiectului	1. Document cu viziunea proiectului <i>Reprezentanții AC analizează livrabilul într-un termen de 5 (cinci) zile lucrătoare, îl validează sau solicită modificări, după caz care vor fi remediate de OE în termen de 3 (trei) zile lucrătoare.</i>	10 zile lucrătoare de la data ordinului de începere
	2	Analiza situației existente, livrarea raportului de analiză al situației existente, raportului de analiză al site-urilor similare, profiluri de utilizatori	2. Raport de analiză al situației existente 3. Raport de analiză site-uri similare 4. Profilurile de utilizatori (persoane) <i>Reprezentanții AC analizează livrabilele într-un termen de 5 (cinci) zile lucrătoare, le validează sau solicită modificări, după caz care vor fi remediate de OE în termen de 3 (trei) zile lucrătoare.</i>	20 zile lucrătoare , de la acceptanța livrabilului etapei anterioare
	3	Livrarea hărții site-ului, a fluxurilor de utilizare și al modelelor wireframe	5. Harta site-ului, categoriile propuse pentru clasificarea paginilor, planul de	20 zile lucrătoare , de la acceptanța livrabilelor etapei anterioare

			migrare 6. Fluxurile de utilizare 7. Modelele wireframe	
			Reprezentanții AC analizează livrabilele într-un termen de 5 (cinci) zile lucrătoare, le validează sau solicită modificări, după caz care vor fi remediate de OE în termen de 3 (trei) zile lucrătoare	
	4	Livrarea prototipului interactiv	8. Prototip interactiv site	20 zile lucrătoare , de la acceptanța livrabilelor etapei anterioare
			<i>Reprezentanții AC analizează livrabilul într-un termen de 5 (cinci) zile lucrătoare, îl validează sau solicită modificări, după caz care vor fi remediate de OE în termen de 3 (trei) zile lucrătoare</i>	
	5	Testare utilizabilitate, livrarea rapoartelor de testare și a documentului de specificație tehnică	9. Raport de testare utilizabilitate în urma testării utilizabilității 10. Document de specificație tehnică	10 zile lucrătoare , de la acceptanța livrabilului etapei anterioare
			<i>Reprezentanții AC analizează livrabilele într-un termen de 5 (cinci) zile lucrătoare, le validează sau solicită modificări, după caz care vor fi remediate de OE în termen de 3 (trei) zile lucrătoare.</i>	
II. IMPLEMENTARE SITE	6	Implementare site test	11 Site de test implementat conform cerințelor	30 zile lucrătoare , de la acceptanța livrabilelor etapei anterioare
			<i>Reprezentanții AC analizează livrabilul într-un termen de 5 (cinci) zile lucrătoare, îl validează sau solicită modificări, după caz care vor fi remediate de OE în termen de 3 (trei) zile lucrătoare.</i>	
	7	Testare accesibilitate, livrarea rapoartelor de testare	12. Raport de testare accesibilitate	10 zile lucrătoare , de la acceptanța livrabilului etapei anterioare
			<i>Reprezentanții AC analizează livrabilul într-un termen de 5 (cinci) zile lucrătoare, îl validează sau solicită modificări, după caz care vor fi remediate de OE în termen de 3 (trei) zile lucrătoare.</i>	
III. MIGRARE SITE SI SUPPORT GO-LIVE	8	Implementare sistem productiv, migrare date	13. Site cu conținut migrat complet, accesibil pentru cetățeni	10 zile lucrătoare , de la acceptanța livrabilului etapei anterioare
			<i>Reprezentanții AC analizează livrabilul într-un termen de 5 (cinci) zile lucrătoare, îl validează sau solicită modificări, după caz care vor fi remediate de OE în termen de 3 (trei) zile lucrătoare.</i>	
	9	Go live, testare de performanță	14. Raport de testare de performanță	5 zile lucrătoare , de la acceptanța livrabilului etapei anterioare
			<i>Reprezentanții AC analizează livrabilul într-un termen de 5 (cinci) zile lucrătoare, îl validează sau solicită modificări, după caz care vor fi remediate de OE în termen de 3 (trei) zile lucrătoare.</i>	
	10	Finalizare documentație tehnică, manual de utilizare, training	15. Documentație tehnică 16. Manual de utilizare și training	10 zile lucrătoare , de la acceptanța livrabilului etapei anterioare

				<i>Reprezentanții AC analizează livrabilele într-un termen de 5 (cinci) zile lucrătoare, le validează sau solicită modificări, după caz care vor fi remediate de OE în termen de 3 (trei) zile lucrătoare.</i>

Durata de execuție a contractului este de 145 de zile lucrătoare , începând de la data emiterii ordinului de începere pentru prestarea serviciilor.

VIII. Recepția și plata serviciilor

Prestatorul are obligația de a îndeplini contractul în perioadele convenite în documentația depusă. Dacă pe parcursul îndeplinirii contractului, din motive obiective și bine întemeiate prestatorul nu respectă datele asumate prin cerințele prezentului caiet de sarcini, atunci acesta are obligația de a notifica achizitorul în scris, în timp util; modificarea datei/perioadelor asumate se va face cu acordul părților, prin act adițional (decalarea termenelor se va face doar cu acordul Autorității contractante).

Recepția calitativă va fi efectuată de către reprezentanții Beneficiarului și se va face după verificarea cerințelor din prezentul caiet de sarcini.

Recepția se va realiza de către autoritatea contractantă, pe bază de proces verbal de recepție cantitativă și calitativă, după încheierea fiecărei activități, cu constatarea respectării tuturor obligațiilor contractuale.

Plata serviciilor contractate se realizează eșalonat:

- Plata se face după recepția fiecărei activități astfel:
30% din valoarea contractuală pentru activitatea I. ANALIZA ȘI DESIGNUL UI/UX
50% din valoarea contractuală pentru activitatea II. IMPLEMENTARE SITE
20% din valoarea contractuală III.
MIGRARE SITE SI SUPPORT GO-LIVE
- Fiecare activitate se consideră finalizată în momentul acceptării livrabilelor care sunt în scopul etapelor aferente activității

Facturile vor fi emise de prestator după terminarea fiecărei activități. Facturile vor fi însoțite de copia procesului verbal de recepție.

IX. Cerințe privind experți

Ofertantul va fi responsabil din punct de vedere tehnic de buna implementare a contractului și va trebui să dispună de o echipă de experți pe toată durata implementării, ce va fi condusă de un Manager de Proiect.

Pentru fiecare specialist propus, experiența va fi confirmată prin documentele relevante astfel

cum au fost solicitate pentru fiecare expert in parte, și se va completa și următorul tabel centralizator cu membrii echipei de proiect:

Nr. crt.	Specialist solicitat	Persoana propusă	Experiența specifică (denumire proiect, beneficiar, perioada de desfășurare, activități îndeplinite)

Contractantul are obligația de a asigura personalul adecvat ca și infrastructura/echipamentele necesare pentru efectuarea eficientă a tuturor activităților enumerate în Caietul de Sarcini și pentru realizarea obiectivelor Contractului din punct de vedere al termenelor, costurilor și nivelului calitativ solicitat.

Autoritatea Contractantă poate să solicite înlocuirea experților pe perioada derulării contractului, pe baza unei cereri scrise motivate și justificate, dacă considera că un membru al personalului este inefficient sau nu își îndeplinește sarcinile la nivelul cerințelor stabilite (cu condiția ca înlocuitorul să dețină aceleași competențe).

Înlocuirea experților se va face cu respectarea prevederilor din contract și cu încadrarea în prevederile legale în materie de achiziții publice în vigoare.

Ofertantul trebuie să garanteze Autorității Contractante ca “experții-cheie” pe care îi propune sunt disponibili pe toată perioada de implicare a acestora pentru realizarea activităților prevăzute și obținerea rezultatelor agreeate prin intermediul Contractului.

Pentru fiecare membru din echipă se va prezenta:

- scrisoare de disponibilitate semnată
- curriculum vitae semnat și datat. În CV se vor menționa explicit proiectele care fac dovada îndeplinirii cerinței privind experiența profesională specifică
- principalele activități pe care le desfășoară în cadrul proiectului.
- Pentru probarea participării într-un proiect, se cer documente doveditoare / justificative care probează participarea persoanei propuse, cum ar fi certificate de predare-primire / recomandări / procese-verbale de recepție / certificate constatatoare / copii ale unor părți relevante ale contractelor pe care le-au îndeplinit / oricare alte documente doveditoare, care trebuie să îndeplinească cumulativ următoarele condiții:

Nr. crt.	Obiectivul/ Obiectul contractului	Numele și prenumele specialistului	Perioada	Rolul (poziția) ocupată	Documentul/Documentele doveditoare
	din care să rezulte că acesta îndeplinește caracteristicile unui proiect similar	Numele și prenumele persoanei propuse	în care persoana propusă a desfășurat activități în cadrul proiectului similar	de persoana nominalizată în cadrul proiectului similar și/sau activitățile îndeplinite	Documentele vor fi scanate ca pdf (imagine) sau pdf „inteligent” semnat electronic. Documentele vor fi date, cu număr de înregistrare și semnate de către emitent

				de persoana nominalizată în cadrul proiectului similar	
--	--	--	--	--	--

În conformitate cu principiul recunoașterii reciproce autoritatea contractantă acceptă documente echivalente celor solicitate a fi prezentate pentru toții experții, respectiv documente echivalente emise de organisme stabilite în alte state membre al Uniunii Europene sau cu care România are încheiate acorduri pentru recunoașterea sau echivalarea certificărilor/autorizărilor în cauză, **însoțite de traduceri în limba română.**”

Ofertantul va furniza personal auxiliar (personal administrativ, secretariat, după caz) necesar îndeplinirii corespunzătoare a obligațiilor ce îi revin prin acest contract. Costurile personalului auxiliar sunt considerate incluse în prețul contractului.

Echipa de proiect va include cel puțin următoarele poziții pentru experții cheie:

1. Manager de proiect
2. Digital Experience Consultant
3. UX/UI Designer
4. Web Designer
5. Dezvoltator CMS

Se vor nominaliza persoane diferite pentru fiecare dintre experții solicitați.

Ofertantul va putea include și personal non-cheie, cum ar fi:

1. Expert în comunicare (specialist cu calificare în domeniul persoanelor cu dizabilități)
2. Alte tipuri de personal IT specializat

1. Manager de proiect

Responsabilități:

- **coordonarea activităților proiectului,**
- **coordonarea echipei de proiect,**
- **punct de contact între Autoritatea Contractantă și Prestator**
- **managementul configurării și al implementării;**
- **identificarea și raportarea riscurilor**

Cerințe :

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență sau echivalent;
- Diplomă de manager de proiect emisă de o instituție abilitată în domeniu și care să fie recunoscută în România
- Minim 3 ani experiență profesională în activități similare poziției pentru care este propus

2. Digital Experience Consultant

Responsabilități:

- **Responsabil de proiectarea activităților de UI/UX design**

Cerințe :

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență sau echivalent;
- Minim 3 ani experiență profesională în activități similare poziției pentru care este propus

3. UI/UX Designer

Responsabilități:

- **responsabil cu activitățile ce țin de experiența cu utilizatorul în site**

Cerințe :

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență sau echivalent;
- Minim 3 ani experiență profesională în activități similare poziției pentru care este propus

4. Web Designer

Responsabilități:

- **pregătirea componentei de design / a ecranelor site-ului**

Cerințe :

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență sau echivalent;
- Minim 3 ani experiență profesională în activități similare poziției pentru care este propus

5. Dezvoltator CMS

Responsabilități

- **Configurarea sistemului CMS ales conform cerințelor**

Cerințe :

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență sau echivalent;
- Minim 3 ani experiență profesională în activități similare poziției pentru care este propus

Experiența generală solicitată de autoritatea contractantă în specializarea necesară poate fi de minim 3 ani, ca regulă generală, prin urmare experiența profesională a fiecărui expert cheie trebuie să fie de minim 3 ani în activități similare poziției pentru care este propus.

În evaluarea candidaturilor/ofertelor, în vederea îndeplinirii criteriului de calificare solicitat, documentele-suport relevante care atestă experiența generală și care vor fi acceptate de comisia de evaluare, la momentul în care se solicită demonstrarea celor asumate de ofertant, pot fi fișa de post, contractul de muncă, recomandarea sau orice alte documente similare din care rezultă informațiile solicitate de autoritatea contractantă.

X. Cerințe privind modul de întocmire a propunerii

Propunerea va fi elaborată în concordanță cu cerințele minime impuse în prezentul caiet de sarcini.

Propunerea tehnică se întocmește astfel încât informațiile cuprinse în aceasta să permită identificarea facilă a corespondenței cu specificațiile tehnice minime din caietul de sarcini, facilitând procesul de evaluare a ofertelor. În propunerea tehnică se va include un tabel cu răspunsul detaliat la fiecare cerință din caietul de sarcini (număr, literă, paragraf, liniuță, etc.) pentru a fi identificate facil de autoritatea contractantă.

Oferta se va prezenta și redacta în limba română.

Oferta tehnică trebuie prezentată în următoarea structură:

- a. Gradul de înțelegere a contextului, obiectivelor, scopului și a rezultatelor așteptate
 - În această secțiune, ofertantul, pe baza informațiilor menționate în prezentul caiet de sarcini și a cunoștințelor proprii, va prezenta viziunea proprie asupra realizării contractului, din care să reiasă modul în care a înțeles contextul și scopul acestuia.
- b. Metodologia pentru realizarea serviciilor și a managementului de proiect
 - Această secțiune va cuprinde descrierea metodologiei specifice managementului de proiect pe care ofertantul o va aplica în gestiunea proiectului, descrierea activităților specifice ale proiectului
- c. Planul de lucru pentru realizarea serviciilor;
 - Ofertantul va întocmi și prezenta graficul de activități al proiectului, conform cerințelor caietului de sarcini și a metodologiei de management de proiect alese. Se vor prezenta denumirea și durata activităților, așa cum sunt acestea prezentate la capitolul "Metodologie" al ofertei.
- d. Personalul utilizat pentru realizarea serviciilor și organizarea acestuia
 - Această secțiune a ofertei va conține structura echipei propuse pentru derularea contractului, responsabilitățile fiecărui membru al echipei de implementare implicat în realizarea acestui contract.
- e. Soluția tehnică propusă
 - Ofertantul va explica soluția tehnică propusă, și modul în care aceasta respectă cerințele tehnice și funcționale (tip CMS, plugin-uri pe care intenționează să le folosească – create de terți sau dezvoltate, soluția de găzduire propusă etc.)
- f. Portofoliu
 - Ofertantul trebuie să prezinte un portofoliu, care să conțină:
 - i. Minim 3 proiecte de analiză UI/UX
 - ii. Minim 3 proiecte de implementare website folosind tehnologia propusă
 - iii. Proiectele pot fi aceleași dacă au inclus ambele componente

Riscuri

În cadrul ofertei sale, ofertantul va prezenta obligatoriu comentarii și puncte de vedere cu privire la riscurile prezentate, va prezenta modul în care își va organiza activitatea și strategiile pe care le va utiliza pentru a realiza gestiunea acestor riscuri și va identifica alte riscuri pe care le consideră relevante din punctul său de vedere, inclusiv riscuri aferente organizării și soluției propuse, riscuri pentru care va realiza analiza impactului și va identifica măsurile optime de gestiune și responsabilitatea gestiunii acestora.

Ipotezele considerate în momentul începerii procedurii de achiziție sunt:

- conținutul serviciilor solicitate este descris în mod explicit în Caietul de Sarcini;
- corelația dintre resursele necesare și rezultatele așteptate este realistă;
- începerea serviciilor se va realiza în perioada preconizată;
- nu se prevăd schimbări ale cadrului instituțional și legal care să afecteze major implementarea și desfășurarea în bune condiții a Contractului;
- toate informațiile relevante și disponibile la nivelul Autorității Contractante pentru realizarea serviciilor vor fi puse la dispoziția Contractantului;

Principalele riscuri identificate de către autoritatea contractantă, precum și strategiile de gestionare a acestor riscuri, sunt prezentate în continuare.

1. Risc tehnic, nivel mediu: Riscul de depășiri ale termenelor activităților planificate.

Măsuri de atenuare: Acest risc se va contracara prin stabilirea clară a termenelor și responsabilizarea persoanelor implicate în derularea activităților, și atunci când este posibil, stabilirea în planificarea sistemului a posibilităților de recuperare a depășirilor termenelor prin programarea simultană a unor activități și rapoarte de măsurare / monitorizare a activităților executate, urmate de măsuri de îmbunătățire realiste.

2. Risc tehnic, nivel mare: Contractorul nu-și respectă parțial / total obligațiile asumate în cadrul contractului.

Măsuri de atenuare: Stabilirea unor criterii clare și relevante de selecție a contractorilor implicați în activități cheie pentru succesul proiectului și stipularea penalităților de întârziere în cadrul contractului.

3. Risc tehnic, nivel semnificativ: Existența de erori de proiectare/omisiuni ori asumții privind posibilitățile tehnologice de realizare a cerințelor formulate în documentele puse la dispoziție de Autoritatea Contractantă, determinate la momentul depunerii proiectului.

Măsuri de atenuare: Proiectul fiind unul complex, prezentul Caietul de sarcini au fost întocmite astfel încât să asigure oricărui potențial prestator libertatea de a decide metodologia și de a alege personalul pentru implementarea contractului.

4.

5. Risc de natură organizatorică, impact redus: Schimbări de personal în poziții cheie ale proiectului.

Măsuri de atenuare: Identificarea imediată a persoanelor potrivite să preia sarcinile, pregătirea acestora în ritm accelerat pentru îndeplinirea sarcinilor.

6. Risc de natură organizatorică, nivel mediu: Dificultăți de colaborare și comunicare între factorii interesați implicați (inclusiv personal insuficient sau diferențe de înțelegere a noțiunilor din caietul de sarcini)

Măsuri de atenuare: Se va urmări în mod continuu fluxul de comunicare între personalul Autorității Contractante și a Prestatorului. Atât Autoritatea Contractantă cât și Prestatorul vor avea permanent în vedere o lista de rezerva a personalului responsabil cu implementarea proiectului.

7. Risc tehnic, nivel mediu: Datele și informațiile necesare desfășurării serviciilor, comunicate de către autoritatea contractantă, nu sunt suficiente pentru îndeplinirea cerințelor solicitate prin Caietul de Sarcini la nivelul de calitate așteptat;

Măsuri de atenuare: Atât Autoritatea Contractantă cât și Prestatorul vor monitoriza continuu fluxul de lucru, cu scopul de a remedia deficiențele, iar, după caz autoritatea contractanta va pune la dispoziție toate informațiile disponibile pentru îndeplinirea cerințelor solicitate la nivelul de calitate așteptat, conform graficului de prestare a activităților asumat de Prestator.

Cerințe pentru oferta financiară

Ofertantul va elabora propunerea financiară astfel încât aceasta să furnizeze toate informațiile solicitate cu privire la preț, precum și la alte condiții financiare și comerciale legate de obiectul contractului.

Tehnologia utilizată în dezvoltarea platformei nu trebuie să implice costuri suplimentare de licențiere din partea Autorității Contractante (dacă există componente dezvoltate de terți, furnizorul va asigura licențierea perpetuă a acestora, în măsura în care acest lucru este posibil). Pentru componentele dezvoltate de terți pentru care licențierea perpetuă nu este posibilă, furnizorul va asigura licențierea acestora timp de un an de la punerea în producție (go-live).

Oferta financiară va cuprinde valoarea exprimată în lei fără TVA defalcată pentru fiecare activitate din scopul contractului, precum și suma totală.

Oferta financiară va include prețul pentru întreaga soluție, plus găzduire și mentenanță timp de un an. Se va prezenta defalcat prețul pentru serviciile oferite de către Ofertant astfel:

Nr.crt	Denumire	Livrabile	Preț fără TVA
1	Realizare activitate I. ANALIZA ȘI DESIGNUL UI/UX	1. Document cu viziunea proiectului 2. Raport de analiză al situației existente 3. Raport de analiză site-uri similare 4. Profilurile de utilizatori (persoane) 5. Harta site-ului, categoriile propuse pentru clasificarea paginilor, planul de migrare 6. Fluxurile de utilizare 7. Modelele wireframe 8. Prototip interactiv site 9. Raport de testare utilizabilitate 10. Document de specificație tehnică	
2	Realizare activitate II. IMPLEMENTAR E SITE	11. Site de test implementat conform cerințelor 12. Raport de testare accesibilitate	
3	Realizare activitate III. MIGRARE SITE SI SUPPORT GO-LIVE	13. Site cu conținut migrat complet, accesibil pentru cetățeni 14. Raport de testare de performanță 15. Documentație tehnică 16. Manual de utilizare și training	
PRET TOTAL fără TVA			

Oferta are caracter ferm și obligatoriu, din punct de vedere al conținutului, pe toată perioada de valabilitate și trebuie să fie semnată pe propria răspundere de către ofertant sau de către persoana legal împuternicită de către acesta.

Moneda în care va fi făcută oferta și în care vor fi făcute plățile - LEI.

XI. Criterii de atribuire

Autoritatea contractantă atribuie contractul de achiziție publică ofertantului care a depus oferta cea mai avantajoasă din punct de vedere economic.

Autoritatea contractantă va aplica criteriul de atribuire: **Cel mai bun raport calitate -preț**
Oferta care obține cel mai mare număr de puncte va fi declarată câștigătoare.

Punctajul total acordat pentru fiecare ofertă se calculează pe baza formulei:

Punctaj Total Ofertant A =

- Punctaj „Prețul ofertei” Ofertant A +
- Punctaj „Propunerea tehnică - Experiența profesională a experților-cheie” Ofertant A +
- Punctaj „Propunerea tehnică - Demonstrarea unei metodologii adecvate de implementare a contractului, precum și o planificare adecvată a resurselor umane și a activităților”

Ponderea propusă:

Nr. Crt.	Factor de evaluare	Punctaj	
1	1. Propunerea financiară fără TVA - prețul ofertei	40 puncte	
2	2. Experiența experților-cheie, concretizată în numărul de proiecte similare în care respectivii experți au îndeplinit același tip de activități ca cele pe care urmează să le îndeplinească în viitorul contract	40 puncte	
	2.1. Experiența specifică a Expertului-cheie Manager de proiect		8 pct.
	2.2. Experiența specifică a Expertului-cheie - Digital Experience Consultant		8 pct.
	2.3. Experiența specifică a Expertului-cheie - UX/UI Designer		8 pct.
	2.4. Experiența specifică a Expertului-cheie - Web Designer		8 pct.
3	2.5. Experiența specifică a Expertului-cheie – Dezvoltator CMS	8 pct.	
	3. Propunerea tehnică - Demonstrarea unei metodologii adecvate de implementare a contractului, precum și o planificare adecvată a resurselor umane și a activităților	20 puncte	
	3.1. Abordarea propusă pentru implementarea contractului		5 pct.
	3.2. Resursele (umane și materiale) și realizările corespunzătoare fiecărei activități		5 pct.
	3.3. Atribuțiile membrilor echipei în implementarea activităților contractului și interacțiunea între membrii echipei, inclusiv cele referitoare la managementul contractului,	5 pct.	

activitățile de suport		
3.4.Încadrarea în timp, succesiunea și durata activităților propuse	5 pct.	
TOTAL		100 puncte

A. FACTORUL DE EVALUARE 1 “ Propunerea financiară fără TVA - prețul ofertei”

Punctajul pentru **Prețul ofertei** se acordă astfel:

- a. Pentru cel mai mic dintre prețurile oferite se acordă 40 de puncte;
- b. Pentru alt preț decât cel prevăzut la litera a) se acordă punctaj astfel:

Punctaj Financiar Ofertant A = $\text{Preț minim ofertat} \div \text{Preț Ofertant A} \times 40$

- c. Se vor compara prețurile fără TVA prezentate în propunerea financiară.

B. FACTORUL DE EVALUARE 2 “Experiența experților-cheie, concretizată în numărul de proiecte similare în care respectivii experți au îndeplinit același tip de activități ca cele pe care urmează să le îndeplinească în viitorul contract”

2.1. Experiența specifică a Expertului-cheie **Manager de proiect** are o pondere de 8% din totalul punctajului aferent criteriului de atribuire, căruia îi corespunde un maxim de 8 puncte:

- Pentru experiența expertului-cheie constând în implicarea în **1 - 2 proiecte** de analiza /proiectare/ implementare web site (design UI/UX) pe o poziție cu atribuții similare, se **acorda 2 puncte**;
- Pentru experiența expertului-cheie constând în implicarea în **3 - 4 proiecte** de analiza /proiectare/ implementare web site (design UI/UX) , pe o poziție cu atribuții similare, se **acorda 4 puncte**;
- Pentru experiența expertului-cheie constând în implicarea în **5 sau mai mult** de 5 proiecte de analiza /proiectare/ implementare web site (design UI/UX), pe o poziție cu atribuții similare, se acorda punctajul maxim alocat de **8 puncte**

2.2. Experiența specifică a Expertului-cheie - **Digital Experience Consultant** are o pondere de 8% din totalul punctajului aferent criteriului de atribuire, căruia îi corespunde un maxim de 8 puncte:

- Pentru experiența expertului-cheie constând în implicarea în **1 - 2 proiecte** de analiza /proiectare/ implementare web site (design UI/UX) pe o poziție cu atribuții similare, se **acorda 2 puncte**;
- Pentru experiența expertului-cheie constând în implicarea în **3 - 4 proiecte** de analiza /proiectare/ implementare web site (design UI/UX) , pe o poziție cu atribuții similare, se **acorda 4 puncte**;
- Pentru experiența expertului-cheie constând în implicarea în **5 sau mai mult** de 5 proiecte de analiza /proiectare/ implementare web site (design UI/UX), pe o poziție cu atribuții similare, se acorda punctajul maxim alocat de **8 puncte**

2.3. Experiența specifică a Expertului-cheie -**UX/UI Designer** are o pondere de 8% din totalul punctajului aferent criteriului de atribuire, căruia îi corespunde un maxim de 8 puncte:

- Pentru experiența expertului-cheie constând în implicarea în **1 - 2 proiecte** de analiza /proiectare/ implementare web site (design UI/UX) pe o poziție cu atribuții similare, se **acorda 2 puncte**;
- Pentru experiența expertului-cheie constând în implicarea în **3 - 4 proiecte** de analiza /proiectare/ implementare web site (design UI/UX) , pe o poziție cu atribuții similare, se **acorda 4 puncte**;
- Pentru experiența expertului-cheie constând în implicarea în **5 sau mai mult** de 5 proiecte de analiza /proiectare/ implementare web site (design UI/UX), pe o poziție cu atribuții similare, se acorda punctajul maxim alocat de **8 puncte**.

2.4 Experiența specifică a Expertului-cheie -**Web Designer** are o pondere de **8% din totalul punctajului aferent criteriului de atribuire**, căruia îi corespunde un **maxim de 8 puncte**:

- Pentru experiența expertului-cheie constând în implicarea în **1 - 2 proiecte** de analiza /proiectare/ implementare web site (design UI/UX) pe o poziție cu atribuții similare, se **acorda 2 puncte**;
- Pentru experiența expertului-cheie constând în implicarea în **3 - 4 proiecte** de analiza /proiectare/ implementare web site (design UI/UX) , pe o poziție cu atribuții similare, se **acorda 4 puncte**;
- Pentru experiența expertului-cheie constând în implicarea în **5 sau mai mult** de 5 proiecte de analiza /proiectare/ implementare web site (design UI/UX), pe o poziție cu atribuții similare, se acorda punctajul maxim alocat de **8 puncte**.

2.5 Experiența specifică a Expertului-cheie – **Dezvoltator CMS** are o pondere de **8% din totalul punctajului aferent criteriului de atribuire**, căruia îi corespunde un **maxim de 8 puncte**:

- Pentru experiența expertului-cheie constând în implicarea în **1 - 2 proiecte** de analiza /proiectare/ implementare web site (design UI/UX) pe o poziție cu atribuții similare, se **acorda 2 puncte**;
- Pentru experiența expertului-cheie constând în implicarea în **3 - 4 proiecte** de analiza /proiectare/ implementare web site (design UI/UX) , pe o poziție cu atribuții similare, se **acorda 4 puncte**;
- Pentru experiența expertului-cheie constând în implicarea în **5 sau mai mult** de 5 proiecte de analiza /proiectare/ implementare web site (design UI/UX), pe o poziție cu atribuții similare, se acorda punctajul maxim alocat de **8 puncte**.

C. FACTORUL DE EVALUARE 3 “Demonstrarea unei metodologii adecvate de implementare a contractului, precum și o planificare adecvată a resurselor umane și a activităților”:

Pentru factorul de evaluare "Demonstrarea unei metodologii adecvate de implementare a contractului, precum și o planificare adecvată a resurselor umane și a activităților" a fost stabilit un număr de 4 (patru) subfactori care vor fi utilizați de comisia de evaluare ca puncte de reper în aprecierea factorului.

3.1. ABORDAREA PROPUȘĂ PENTRU IMPLEMENTAREA CONTRACTULUI

- a. Abordarea propusă se bazează **în mare măsură** pe o serie de metodologii, metode și/ sau instrumente testate (care au fost utilizate în alte proiecte), recunoscute (sunt descrise în literatura de specialitate) și care demonstrează o foarte bună înțelegere a contextului, respectiv a particularității sarcinilor stabilite în documentația descriptivă: **calificativ foarte bine, punctaj- 5 puncte**
- b. Abordarea propusă se bazează **parțial** pe metodologii, metode și/ sau instrumente testate (care au fost utilizate în alte proiecte), recunoscute (sunt descrise în literatura de specialitate) și care demonstrează o foarte bună înțelegere a contextului, respectiv a particularității sarcinilor stabilite în documentația descriptivă: **calificativ bine, punctaj- 2,5 puncte**
- c. Abordarea propusă **nu are la bază** metodologii, metode și/ sau instrumente testate (care au fost utilizate în alte proiecte), recunoscute (sunt descrise în literatura de specialitate) și care demonstrează o foarte bună înțelegere a contextului, respectiv a particularității sarcinilor stabilite în documentația descriptivă: **calificativ acceptabil, punctaj- 1 punct**

3.2. RESURSELE (UMANE ȘI MATERIALE) ȘI REALIZĂRILE CORESPUNZĂTOARE FIECĂREI ACTIVITĂȚI

- a. Resursele identificate și realizările indicate **sunt corelate** deplin / în mare măsură cu complexitatea fiecărei activități propuse: **calificativ foarte bine, punctaj - 5 puncte**
- b. Resursele identificate și realizările indicate **sunt parțial corelate** cu complexitatea fiecărei activități propuse: **calificativ bine, punctaj- 2,5 puncte**
- c. Resursele identificate sau realizările indicate **sunt corelate într-un mod limitat** cu complexitatea activităților propuse: **calificativ acceptabil, punctaj- 1 punct**

3.3. ATRIBUȚIILE MEMBRILOR ECHIPEI ÎN IMPLEMENTAREA ACTIVITĂȚILOR CONTRACTULUI ȘI ȘI INTERACȚIUNEA ÎNTRE MEMBRII ECHIPEI, INCLUSIV CELE REFERITOARE LA MANAGEMENTUL CONTRACTULUI, ACTIVITĂȚILE DE SUPT

- a. **Sunt indicate responsabilitățile** în execuția contractului și interacțiunea între membrii echipei, inclusiv cele referitoare la managementul contractului, activitățile de suport: **calificativ foarte bine, punctaj- 5 puncte**
- b. **Sunt parțial indicate responsabilitățile** în execuția contractului și interacțiunea între membrii echipei, inclusiv cele referitoare la managementul contractului, activitățile de suport: **calificativ bine, punctaj- 2,5 puncte**
- d. **Sunt indicate în mod limitat responsabilitățile** în execuția contractului și interacțiunea între membrii echipei, inclusiv cele referitoare la managementul contractului, activitățile de suport: **calificativ acceptabil, punctaj- 1 punct**

3.4. ÎNCADRAREA ÎN TIMP, SUCCESIUNEA ȘI DURATA ACTIVITĂȚILOR PROPUSE

- a. Durata activităților **corespunde deplin** complexității acestora, iar succesiunea dintre acestea, inclusiv perioada de desfășurare, este stabilită în funcție de logica relației dintre acestea. Durata prevăzută pentru fiecare operațiune principală necesară este corelată cu activitățile prevăzute a fi realizate în perioadele respective și resursele identificate pentru desfășurarea acestora: **calificativ foarte bine, punctaj- 5 puncte**
- b. Durata activităților **corespunde parțial** complexității acestora, iar succesiunea dintre acestea, inclusiv perioada de desfășurare, este stabilită în funcție de logica relației dintre acestea. Durata prevăzută pentru fiecare operațiune principală necesară este

corelată cu activitățile prevăzute a fi realizate în perioadele respective și resursele identificate pentru desfășurarea acestora: **calificativ bine, punctaj- 2,5 puncte**

- e. Durata activităților **este în mica măsură potrivită** complexității acestora, iar succesiunea dintre acestea, inclusiv perioada de desfășurare, este stabilită în funcție de logica relației dintre acestea. Durata prevăzută pentru fiecare operațiune principală necesară este corelată cu activitățile prevăzute a fi realizate în perioadele respective și resursele identificate pentru desfășurarea acestora: **calificativ acceptabil, punctaj- 1 punct**

Pentru realizarea conceptului se pot utiliza ca resurse informațiile existente pe www.ps2.ro:

- [Programele și strategiile proprii ale Primăriei Sectorului 2;](#)
- [Proiecte cu finanțare europeană;](#)
- [Strategia de Dezvoltare Locală Integrată și Durabilă a Sectorului 2 pentru perioada 2021 – 2027;](#)
- [Ghid de identitate vizuală propus de SGG](#)
- [ORDONANȚĂ DE URGENȚĂ nr. 57 din 3 iulie 2019](#)
- [DECIZIE nr. 815 din 6 decembrie 2022 pentru aprobarea Normelor de monitorizare a conformității site-urilor web și a aplicațiilor mobile cu cerințele privind accesibilitatea](#)
- [PROCEDURĂ din 3 iulie 2019 de organizare și publicare a monitoarelor oficiale ale unităților/subdiviziunilor administrativ-teritoriale, în format electronic](#)
- [ORDONANȚĂ DE URGENȚĂ nr. 112 din 21 decembrie 2018 privind accesibilitatea site-urilor web și a aplicațiilor mobile ale organismelor din sectorul public](#)