

**APROBAT:**  
**VICEPREȘEDINTE,**  
**Claudiu-Daniel TAMAȘ**

**CAIET DE SARCINI**  
**achiziționare servicii de asistență tehnică a sistemului informatic implementat**  
**în cadrul proiectului "RAISE: Retro-Digitalizarea Arhivei și Informatizarea**  
**Serviciilor Electronice la Consiliul Județean Bistrița-Năsăud", Cod SIPOCA**  
**667/Cod MySMIS 129687**

**Cod de clasificare CPV: 72611000-6 Servicii de asistență tehnică informatică**

**1. Introducere**

Prezentul caiet de sarcini stabilește și definește obiectul activității de Servicii de asistență tehnică a sistemului informatic implementat în cadrul proiectului "RAISE: Retro-Digitalizarea Arhivei și Informatizarea Serviciilor Electronice la Consiliul Județean Bistrița-Năsăud", Cod SIPOCA 667/Cod MySMIS 129687, precum și descrierea operațiunilor care se vor executa și desfășura în cadrul viitorului contract de servicii.

**2. Contextul realizării achiziției**

Având în vedere Contractul de finanțare nr.382/08.07.2019 încheiat între Ministerul Dezvoltării Regionale și Administrației Publice în calitate de Autoritate de Management pentru Programul Operațional Capacitatea Administrativă și Județul Bistrița-Năsăud, în calitate beneficiar al finanțării, și Hotărârea Consiliului Județean nr.62/2019 privind aprobarea proiectului, Județul Bistrița-Năsăud a implementat, în perioada 08.07.2019-08.11.2021, proiectul cu titlul "RAISE: Retro-Digitalizarea Arhivei și Informatizarea Serviciilor Electronice la Consiliul Județean Bistrița-Năsăud", Cod SIPOCA 667/Cod MySMIS 129687, finanțat în cadrul Programului Operațional Capacitate Administrativă.

Obiectivul general al proiectului l-a reprezentat consolidarea capacității Consiliului Județean Bistrița-Năsăud de a asigura calitatea și accesul la serviciile publice oferite exclusiv de instituție prin simplificarea procedurilor administrației locale și reducerea birocrației.

Obiectivele specifice ale proiectului au fost următoarele:

1. Implementarea unor măsuri de simplificare pentru cetățeni și firme, în corespondență cu Planul Integrat pentru simplificarea procedurilor administrative aplicabile cetățenilor, atât din perspectivă back-office (adaptarea procedurilor interne de lucru, digitalizarea arhivelor), cât și front-office;
2. Dezvoltarea cunoștințelor și abilităților personalului din cadrul Consiliului Județean Bistrița-Năsăud, în vederea sprijinirii măsurilor vizate de proiect. Este avută în vedere formarea/instruirea, evaluarea/testarea și certificarea competențelor/cunoștințelor dobândite pentru 100 de persoane din cadrul grupului țintă, în ceea ce privește

planificarea strategică. Obiectivul general al serviciilor de instruire îl constituie familiarizarea persoanelor din grupul țintă cu implicațiile conceptului de planificare strategică;

3. Elaborarea criteriilor de prioritizare a investițiilor în sectoarele: sănătate, asistență socială, infrastructura de mediu și transport pentru realizarea bugetului Consiliului Județean Bistrița-Năsăud aferent anului 2021.

Proiectul a fost finanțat din Fondul Social European (FSE) prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020, Axa Prioritară 2: Administrație publică și sistem judiciar accesibile și transparente, Operațiunea 2.1 - Introducerea de sisteme și standarde comune în administrația publică locală ce optimizează procesele orientate către beneficiari în concordanță cu SCAP.

Prin proiectul mai sus menționat, unul dintre rezultatele proiectului a fost implementarea unui portal de servicii către cetățeni și actualizarea sistemului de management de documente prin digitalizare fluxuri interne ce deservește aceste servicii.

Astfel, au fost realizate următoarele:

*1. Portal servicii electronice, cu instrument extranet verificare acte:*

- completare on-line formulare asociate fiecărui tip de serviciu, primire solicitări;
- eliberare documente cu valoare juridică;
- serviciul de comunicare/notificare cetățeni prin SMS, pentru actele emise.

*2. Extindere și actualizare suita DM (document management)*

Administrarea documentelor interne asigură procesele de:

- a) Registratură cu scanarea și etichetarea cu coduri de bare;
- b) clasificare conform nomenclatorului;
- c) evidență unități arhivistice;
- d) selecționare, acces, păstrare;

*3. Import date retro-digitalizate și constituire arhivă electronică*

*4. Modernizarea site-ului web responsive și accesibil cu migrare de date*

*5. Bugetare participativă*

Contextul derulării prezentei proceduri de achiziție este direct corelată cu obligația de asigurare a sustenabilității proiectului, conform prevederilor din contractul de finanțare. Această perioadă de monitorizare obligatorie este delimitată ferm între 08.11.2021 și 08.11.2026, dată la care atribuțiile administrative ale managerului de proiect privind gestionarea, monitorizarea și urmărirea proiectului încetează de drept.

Prin urmare, începând cu data de 09.11.2026, ulterior expirării perioadei oficiale de monitorizare aferente finanțării nerambursabile, activitățile curente de gestionare operativă, monitorizare și recepție cantitativă și calitativă a serviciilor de mentenanță și asistență tehnică vor fi preluate integral de către compartimentul de specialitate desemnat din cadrul autorității contractante.

Mentținerea și contractarea serviciilor de asistență tehnică dincolo de acest prag de durabilitate obligatorie este strict necesară din punct de vedere operațional pentru a garanta continuitatea funcționării sistemului informatic integrat și pentru a preveni apariția oricăror blocaje sau disfuncționalități tehnice în furnizarea serviciilor electronice destinate cetățenilor.

**Autoritatea contractantă: Unitatea Administrativ Teritorială Județul Bistrița-Năsăud**, având sediul în municipiul Bistrița, Piața Petru Rareș, nr. 1, județul Bistrița-Năsăud, cod poștal 420080, telefon 0263-213.657, fax: 0263-214.750, 0263-213.760, e-mail: [cjbn@cjbn.ro](mailto:cjbn@cjbn.ro), codul fiscal 4347550, cont RO95TREZ10124510220XXXXX, deschis la Trezoreria Statului județul Bistrița-Năsăud.

Caietul de sarcini face parte integrantă din Documentația de atribuire și constituie ansamblul cerințelor, pe baza cărora va fi elaborată propunerea tehnică de către fiecare ofertant.

Aplicându-se criteriul de evaluare a ofertelor "**prețul cel mai scăzut**", se precizează, în mod expres, faptul că cerințele impuse vor fi considerate ca fiind minimale și obligatorii. În acest sens, orice ofertă prezentată care se abate de la prevederile caietului de sarcini, va fi luată în considerare, dar numai în măsura în care propunerea presupune asigurarea unui nivel calitativ superior cerințelor minimale obligatorii din caietul de sarcini.

**Sursa de finanțare:** bugetul județului Bistrița-Năsăud.

**Valoare totală de achiziție a serviciului, maxim estimată: 37.400,00 lei fără TVA,** care se va defalca după cum urmează:

- pe anul 2026, valoarea estimată a achiziției va fi de maxim 22.440,00 lei fără TVA (= 6 luni x 3.740,00 lei, lunile iulie-decembrie 2026);
- pe anul 2027 valoarea estimată a achiziției va fi, prin act adițional, de maxim 14.960,00 lei fără TVA (= 4 luni x 3.740,00 lei, lunile ianuarie-aprilie 2027), conform prevederilor art.40 alin.(1) din Legea nr.273/2006 privind finanțele publice locale, cu modificările și completările ulterioare și conform prevederilor art.165 din Anexa la Hotărârea Guvernului României nr.395/2016 pentru aprobarea normelor metodologice de aplicare a prevederilor din Legea nr.98/2016 privind achizițiile publice.

### **3. Descrierea serviciilor solicitate**

Mentenanța aplicațiilor implementate prin proiect are ca obiect menținerea lor în stare de funcționare corectă, în parametrii în care au fost implementate și în condițiile în care nu intervin modificări din exterior care să afecteze configurația de la momentul dării în exploatare.

Mentenanța corectivă include localizarea, diagnosticarea defectelor, inclusiv intervenția pentru restabilirea bunei funcționări și trebuie efectuată pentru toate părțile componente ale produsului, cu excepția consumabilelor atunci când Autoritatea Contractantă semnalează un incident.

Mentenanța corectivă trebuie să acopere toate costurile aferente intervenției, inclusiv forța de muncă și altele asemenea, exclusiv piese de schimb, iar costurile sunt asumate de către Autoritatea Contractantă.

Operațiunile de mentenanță corectivă trebuie efectuate în condiții de securitate, cu protejarea adecvată a personalului care efectuează mentenanță și a altor persoane prezente la locul unde are loc intervenția.

După fiecare intervenție corectivă, Prestatorul trebuie să efectueze teste de funcționare și să prezinte un raport care să includă activitățile realizate.

Printre activitățile principale pe care trebuie să le aibă în vedere Prestatorul în cadrul mentenanței corective se numără:

- efectuarea de modificări în sistemul informatic cu scop de a repara și înlătura defectele sau erorile din proiectare, programare sau implementare;
- corectarea erori/bug-uri identificate pe parcursul exploatării sistemului la parametri și în condițiile inițiale din momentul lansării în execuție;
- înlocuirea componentelor hardware care s-au defectat pe parcursul exploatării sistemului din momentul lansării în execuție;
- refacerea datelor în cazul apariției incidentelor, refacerea consistenței datelor din bazele de date.

În vederea prestării serviciilor solicitate, se vor asigura datele necesare de acces.

Prestatorul va furniza de fiecare dată câte un raport cu activitățile desfășurate.

### **3.1. Serviciile solicitate**

#### **a. Asistență și suport pentru aplicații informatice (ePortal, site, arhivă electronică, modul pentru generare și semnare electronică a documentelor și modul Captura)**

**Nr. intervenții/lună = minim 2**

Activități solicitate:

- corectare disfuncționalități;
- verificare gestiune useri;
- asistență în proiectare de noi servicii;
- suport pentru integrarea cu sisteme de plată;
- asistență la monitorizarea POCA;
- verificare/introducere modificări structură;
- asistență în administrare;
- asistență import volume noi retrodigitalizate;
- asistență în stabilire/modificare schemă de acces;
- asistență la softul de captură și indexare;
- asistență în proiectarea de formulare pdf, introducere flux semnare automată;
- asistență la apariția sit de nerezonare, indexare automată;
- suport on-line acordat utilizatorilor pentru rezolvarea problemelor de utilizare;
- refacere înregistrări operate eronat (unde e cazul);
- indicații de utilizare pentru exploatare corectă (la cerere);
- corecții realizate pe baza defecțiunilor sesizate de beneficiar;
- instalarea de patch-uri pentru versiunea de aplicațiile mai sus menționate.

#### **b. Asistență și suport pentru infrastructura hardware (Servere, Storage, NAS, UPS, Router și SMS Eagle)**

**Nr. intervenții/lună = minim 2**

Activități solicitate:

- monitorizare permanentă echipamente, soluția de virtualizare, comunicare;
- asistență la monitorizarea POCA;
- instalare fix-up-uri pentru serverul aplicativ în perioada de garanție;
- verificare consistență și structură baze de date;
- eliminarea eventuale conflicte de replicare;
- verificare și reconstruire incorecte baze de date (unde e cazul);
- monitorizare parametrii de funcționare ai aplicațiilor;
- identificare erori de funcționare (unde e cazul);
- analiză – izolare defect și determinare impact (unde e cazul);
- corectare erori de configurare (unde e cazul);
- suport on-line acordat utilizatorilor pentru rezolvarea problemelor de utilizare;
- refacere înregistrări operate eronat (unde e cazul);
- indicații de utilizare pentru exploatare corectă (la cerere).

### **3.2. Alte prevederi**

#### **a. Organizarea sistemului de suport**

Sistemul de suport va fi organizat pe trei nivele în felul următor:

Nivelul 1 - de bază:

- Preia incidentele și le înregistrează;
- Rezolvă problemele minore sau cunoscute;

- Transmite cereri la nivelele următoare;
- Transmite rezolvările utilizatorilor.

Nivelul 2 - de expertiză:

- Rezolvă problemele complexe;
- Transmite cereri la nivelul tehnic mentenanță și dezvoltare;
- Transmite rezolvările la nivelul 1;
- Escaladează problemele cu impact major la factorii de decizie.

Nivelul 3 - tehnic mentenanță și dezvoltare:

- Rezolvă probleme care necesită detalii de implementare tehnice;
- Rezolvă probleme care presupun modificări ale aplicațiilor și infrastructurii;
- Transmite rezolvările la nivelul 2;
- Escaladează problemele cu impact major la factorii de decizie.

### **b. Condiții de desfășurare a activităților de suport**

Pe toată durata contractului Prestatorul va asigura suport tehnic.

Prestatorul va asigura un punct de contact dedicat personalului autorizat al Autorității contractante unde se poate semnală orice problemă/defecțiune care necesită mentenanță preventivă sau corectivă sau solicită suport tehnic Prestatorului în gestionarea unui incident, disponibil, pentru a se asigura că orice situație semnalată este tratată cu promptitudine.

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

Furnizorul va presta servicii de asistență tehnică și suport în zilele lucrătoare în programul 08:00-16:00, printr-un sistem de înregistrare a problemelor prin web și prin telefon.

Soluționarea problemelor va începe după raportarea erorii.

Nivelele de prioritate sunt:

i. Urgent - incidentul are impact major asupra funcționării produsului. Problema împiedică desfășurarea activității Autorității contractante.

ii. Critic - impact semnificativ asupra funcționării produsului. Problema împiedică desfășurarea în condiții normale a activității Autorității contractante. Nici o soluție alternativă nu este disponibilă, însă activitatea Autorității contractante poate totuși continua, însă într-un mod restrictiv.

iii. Major - impact mediu asupra desfășurării activității Autorității contractante. Problema afectează minor funcționalitățile produsului. Impactul reprezintă un inconvenient care necesită soluții alternative pentru refacerea funcționalităților.

iv. 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 activității Autorității contractante.

Activitățile desfășurate de către serviciile de suport se vor efectua în funcție de prioritate și impact în felul următor:

Prioritate	Descriere
Prioritate 4	Nu există impact operational, este o solicitare sub formă de cerere de informare sau sugestie.
Prioritate 3	Există un impact operațional care poate afecta o parte din activitățile în sistem și care nu afectează decât o parte

Prioritate	Descriere
	nesemnificativă a utilizatorilor aplicațiilor. Activitatea se poate desfășura aproape normal.
Prioritate 2	Există un impact operațional minor, în care este posibil ca anumite funcții să nu mai fie disponibile. O parte din funcționalitățile principale nu pot fi folosite sau o parte din utilizatorii aplicației sunt afectați. Este posibil ca activitatea să continue.
Prioritate 1	Există un impact operațional major sau blocant, în care este posibil ca funcții critice să nu mai fie disponibile. Funcționalități importante nu pot fi folosite sau mare parte din utilizatorii aplicațiilor sunt afectați. Activitatea în sistem este perturbată în mod semnificativ.

Tipurile de evenimente care pot apărea se consideră:

Tip eveniment	Descriere
Incident	Fenomen datorat unei erori interne a sistemului informatic care împiedică într-o oarecare măsură desfășurarea activității în mod normal a beneficiarilor sistemului.
Eroare	Problema de funcționalitate a sistemului informatic, de orice natură, care duce la crearea unui incident care are ca efect oprirea temporară sau totală a activității sistemului informatic.
Informare	Cerere de informare fără impact operațional.

Timpul de diagnosticare a defecțiunii este timpul scurs de la sesizarea defectului de către beneficiar până la oferirea unui diagnostic referitor la defect. La solicitarea prestatorului, beneficiarul va asigura și va permite acestuia accesul remote la infrastructura IT. În cadrul acestui interval se va realiza, dacă este necesar, și o vizită la locația Beneficiarului și se va face o estimare referitoare la timpul de remediere a defectului.

Timpul de răspuns reprezintă timpul scurs de la solicitare până la finalizarea diagnosticării.

Timpul de rezolvare (remediere) reprezintă timpul scurs de la finalizarea diagnosticării până la remedierea defecțiunii.

Tip incident și prioritate	Timp răspuns	Timp rezolvare	Orar de funcționare (ore x zile / săptămână) *
<b>Incident</b>			
Prioritate 1	24 ore	48 ore	8x5
Prioritate 2	24 ore	48 ore	8x5
Prioritate 3	24 ore	48 ore	8x5
Prioritate 4	24 ore	10 zile	8x5
<b>Cerere remediere eroare</b>			
Prioritate 1			
Prioritate 2	24 ore	48 ore	8x5
Prioritate 3	24 ore	48 ore	8x5
Prioritate 4	24 ore	48 ore	8x5
	24 ore	10 zile	8x5
<b>Cerere de informare</b>			

Prioritate 4	24 ore	10 zile	8x5
--------------	--------	---------	-----

\* 8x5= 8 ore/zi, 5 zile/săptămână (luni-vineri), între orele 08.00 – 16.00

#### **4. Recepția serviciilor executate lunar și condiții de plată**

La sfârșitul lunii, Prestatorul va elabora un **Raport lunar** al activităților desfășurate, pe baza căruia Beneficiarul va elabora un **Proces-verbal de recepție** a serviciilor prestate care se va transmite către prestator în vederea emiterii **Facturii** prin **sistemul RO e-facturare**.

**Plata** către Prestator se va face în termen de maxim 30 zile de la emiterea facturii prin sistemul RO e-facturare, prin ordin de plată din contul de trezorerie a Consiliului Județean Bistrița-Năsăud.

#### **5. Elaborarea ofertei**

##### **A.Modul de prezentare a propunerii tehnice:**

Propunerea tehnică trebuie să conțină următoarele cerințe minime:

- prezentarea ofertantului, descrierea serviciilor, experiență similară contracte de prestari servicii similare cu cele care fac obiectul prezentului caiet de sarcini, în ultimii 5 ani (prezentarea unei liste cu contracte similare/recomandări sau alte acte doveditoare),

- nominalizarea a cel puțin 1 responsabil pentru Asistență și suport aplicații informatice (ePortal, site, arhivă electronică, modul pentru generare și semnare electronică a documentelor și modul Captura) și a cel puțin 1 responsabil Asistență și suport pentru infrastructura hardware (Servere, Storage, NAS, UPS, Router și SMS Eagle), și datele acestora de contact. Pentru persoanele nominalizate se vor depune documente privind experiența specifică dovedită prin participarea în cadrul a cel puțin unui proiect sau a unui contract în care a desfășurat activități specifice poziției pentru care a fost propus,

- organizare și metodologie - se solicită ca ofertantul să prezinte o descriere a modului de îndeplinire a serviciilor și să-și definească o politică de confidențialitate și prelucrarea datelor cu caracter personal.

Ofertanții vor prezenta propunerea tehnică, astfel că aceasta să răspundă la fiecare punct din prezentul caiet de sarcini.

Propunerea tehnică va cuprinde obligatoriu și următoarele documente:

a) Declarație pe proprie răspundere că oferta tehnică depusă respectă cerințele Caietului de sarcini;

b) Declarație referitoare la obligațiile relevante din domeniile mediului, social și al relațiilor de muncă.

c) Declarație de acceptare a condițiilor contractuale.

##### **B.Modul de prezentare a propunerii financiare**

Propunerea financiară va cuprinde prețul total ofertat, valoare fără TVA, precum și următoarele documente:

1) Formularul de Propunere Financiară (conform formularului pus la dispoziție de autoritatea contractantă), incluzând toate informațiile solicitate;

2) Ca anexă la formularul de ofertă, se va completa Centralizatorul de prețuri, conform modelului atașat.

#### **6. Securitatea informației și clauze de confidențialitate**

Prestatorul va respecta politicile de protecție a informației Beneficiarului și regulamentul de utilizare a sistemului integrat al acestuia.

Prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul executării prezentului contract se va realiza în conformitate strictă cu prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 (GDPR) privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date, precum și cu prevederile Legii

nr.506/2004 privind protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice. Securitatea informațiilor și accesul la informații se realizează prin restricționarea accesului la bazele de date exclusiv prin sistem, iar accesul la sistem doar prin parole de acces în funcție de specificul activității desfășurate de utilizatori.

În relația dintre beneficiar și prestator se stabilește contractual faptul că toate informațiile beneficiarului la care prestatorul are acces sunt confidențiale. Informațiile vor fi folosite numai în scopul îndeplinirii sarcinilor contractuale și nu vor fi divulgate unor terți.

**ARHITECT ȘEF,  
CRISTINA ANNAMARIA KEREKES**



**ȘEF SERVICIU,  
PAUL-IOAN BORGOVAN**



**Manager de proiect,  
Consilier superior  
Corina Dana Lușcan**



**Responsabil IT 1,  
Consilier superior  
George Marian Spân**



**Responsabil IT 2,  
Consilier superior  
Ciprian-Nicușor Dragotă**

