

***”Caiet de sarcini
pentru achiziția unei aplicații informatice/ suită de
soluții de analiză complexă de date și informații
necesare
dezvoltării și îmbunătățirii interacțiunii
cu contribuabilii și mediul de afaceri”***

CUPRINS

1	Introducere.....	4
2	Contextul realizării acestei achiziții de produse	4
2.1	Informații despre achizitor	4
2.2	Informații despre contextul care a determinat achiziționarea produselor	4
2.3	Informații despre beneficiile anticipate de către achizitor	5
2.4	Alte inițiative/proiecte/programe asociate cu această achiziție de produse:	6
2.5	Cadrul general al sectorului în care achizitorul își desfășoară activitatea	6
2.6	Factori interesați și rolul acestora, dacă este cazul	6
3	Produse solicitate.....	6
3.1	Obiectivul general la care contribuie furnizarea produselor	6
3.2	Obiectivul specific al achiziției	6
3.3	Descrierea produselor solicitate și operațiunile cu titlu accesoriu necesar a fi realizate	6
3.3.1	Produse solicitate: aplicație informatică/ suită de soluții de cunoaștere a contribuabililor și management a relației cu aceștia, care să analizeze date și informații necesare dezvoltării și îmbunătățirii interacțiunii cu contribuabilii și mediul de afaceri.....	6
3.3.2	Timp de funcționare (disponibilitate) a produselor	13
3.3.3	Extensibilitate/Modernizare.....	13
3.4	Furnizarea de produse de generație superioară	13
3.5	Garanție	13
3.6	Livrare.....	14
3.7	Operațiuni cu titlu accesoriu.....	14
3.7.1	Instalare, configurare, customizare, testare, punere în funcțiune	14
3.7.2	Instruire.....	15
3.8	Servicii de mentenanță.....	16
3.9	Suport tehnic	16
3.10	Piese de schimb și materiale consumabile pentru activitățile din programul de mentenanță corectivă după expirarea garanției	18
3.11	Mediul în care este operat produsul.....	18
3.12	Constrângeri privind locația unde se va efectua livrarea/ instalarea.....	18
4	Atribuțiile și responsabilitățile părților	18
5	Documentații ce trebuie furnizate achizitorului în legătură cu produsul.....	21
6	Recepția	21
7	Modalități și condiții de plată	22
8	Cadrul legal care guvernează relația dintre achizitor și furnizor (inclusiv în domeniile mediului, social și al relațiilor de muncă)	22
9	Managementul/Gestionarea Contractului și activități de raportare în cadrul Contractului	23
9.1	Activitățile în cadrul contractului.....	23

9.2 Evaluarea performanței furnizorului	23
10 Cerințe privind personalul de specialitate.....	24
11 Modul de prezentare a ofertei tehnice	25
12 Alocarea riscurilor în cadrul Contractului, măsuri de gestionare a acestora	28

1 Introducere

Caietul de sarcini constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează de către fiecare ofertant propunerea tehnică.

Caietul de sarcini conține, în mod obligatoriu, specificații tehnice și cerințe funcționale. Acestea definesc, după caz și fără a se limita la cele ce urmează, caracteristici referitoare la nivelul calitativ, tehnic și de performanță, siguranța în exploatare, dimensiuni, precum și sisteme de asigurare a calității, terminologie, simboluri, teste și metode de testare, ambalare, etichetare, marcare, condițiile pentru certificarea conformității cu standarde relevante sau altele asemenea.

În cadrul acestei achiziții, Ministerul Finanțelor îndeplinește rolul de achizitor, respectiv achizitor în cadrul Contractului.

Orice activitate descrisă într-un anumit capitol din Caietul de sarcini și nespacificată explicit în alt capitol, trebuie interpretată ca fiind menționată în toate capitolele unde se consideră de către Ofertant că aceasta trebuia menționată pentru asigurarea îndeplinirii obiectului Contractului.

Ofertele care nu îndeplinesc toate cerințele minimale vor fi declarate neconforme. Nu se acceptă depunerea de oferte alternative. Nu se admit ofertele parțiale din punct de vedere cantitativ și calitativ, ci numai ofertele integrale, care corespund tuturor cerințelor stabilite prin prezentul caiet de sarcini. Orice ofertă care se abate de la cerințele minimale va fi considerată admisibilă numai în condițiile în care aceasta asigură un nivel calitativ superior cerințelor minimale.

În conformitate cu regulile de elaborare a documentației de atribuire din Legea nr. 98/2016, privind achizițiile publice, cu modificările și completările ulterioare, art. 156, alin (2) și (3), specificațiile tehnice din prezentul Caiet de sarcini care precizează un anumit producător, o anumită origine sau un anumit procedeu care caracterizează produsele sau serviciile furnizate și care se referă la mărci, brevete, tipuri, la o origine sau la o producție specifică se consideră a fi însoțite de cuvintele “sau echivalent”, indiferent dacă aceste cuvinte sunt prevăzute expres sau nu în prezentul document.

2 Contextul realizării acestei achiziții de produse

2.1 Informații despre achizitor

Ministerul Finanțelor este un minister cu rol de sinteză, care se organizează și funcționează ca organ de specialitate al administrației publice centrale, cu personalitate juridică, în subordinea Guvernului, care aplică strategia și Programul de guvernare în domeniul finanțelor publice.

Ministerul Finanțelor aplică Programul de guvernare și contribuie la elaborarea și implementarea strategiei în domeniul finanțelor publice, în exercitarea administrării generale a finanțelor publice, asigurând utilizarea pârgurilor financiare, în concordanță cu cerințele economiei de piață și pentru stimularea inițiativei operatorilor economici.

Ministerul Finanțelor îndeplinește toate atribuțiile și are toate competențele conferite prin legi sau prin alte acte normative în vigoare, monitorizează și coordonează atribuțiile conferite de lege unităților subordonate.

Sediul principal al Ministerului Finanțelor este în municipiul București, Bulevardul Libertății nr. 16, sectorul 5. Ministerul Finanțelor își desfășoară activitatea și în alte sedii deținute potrivit legii.

Informații suplimentare despre achizitor, Ministerul Finanțelor, se pot regăsi pe site-ul web oficial al instituției: www.mfinante.gov.ro.

2.2 Informații despre contextul care a determinat achiziționarea produselor

Sistemul Informatic al Ministerului Finanțelor (MF) este unic în România atât din punct de vedere al complexității și specificității aplicațiilor, cât și al numărului de entități ale administrației publice și entități private deservite, precum și al întinderii teritoriale. Numărul de aplicații informatice, volumul de date, numărul de entități deservite și numărul de utilizatori interni și externi crește permanent, crescând implicit și volumul de muncă depusă, precum și necesarul de resurse pentru dezvoltarea și administrarea sistemului informatic. Actualmente Sistemul Informatic al Ministerului Finanțelor este cel mai mare furnizor de date din România pentru instituțiile publice, instituțiile financiare din România și din străinătate și pentru contribuabili persoane fizice și juridice, fiind utilizat nemijlocit în momentul de față de:

aproximativ 27.000 utilizatori interni,

- 14.000 instituții publice, dintre care aproximativ 3200 unități administrativ-teritoriale,
- 500.000 societăți comerciale și organizații și
- peste 2.000.000 de contribuabili.

Agenția Națională de Administrare Fiscală (ANAF), instituție în subordinea Ministerului Finanțelor, intenționează să creeze un mecanism consultativ de co-design de servicii pentru contribuabili cu privire la serviciile oferite contribuabililor, respectiv un mecanism de transparență și responsabilitate în domeniul serviciilor. Intenția este de a eficientiza și simplifica interacțiunea contribuabililor cu ANAF, prin acoperirea nevoilor și așteptărilor acestora, dezvoltând servicii în parteneriat ca urmare a unei înțelegeri profunde asupra nevoilor și așteptărilor acestora.

Dezvoltarea actualelor servicii pentru contribuabili se desfășoară în mare măsură la acest moment prin punerea în practică a abordărilor existente (obligații rezultând pentru ANAF din aplicarea cadrului legal, dezvoltările din zona IT și care aduc în prim plan o serie de dezvoltări tehnologice în diferite domenii care pot fi valorificate ca atare de ANAF etc).

Însă, design-ul serviciilor pentru contribuabili este un proces mai complex, ce presupune și utilizarea informațiilor cunoscute de către administrația fiscală cu privire la contribuabili și serviciile ce trebuie/pot fi utilizate de către aceștia, nevoile și așteptările acestora, posibilitățile lor și implicarea directă și nemijlocită a contribuabililor în design-ul viitoarelor servicii sau îmbunătățirea celor existente.

Astfel, trebuie delimitate foarte clar etapele de creare și dezvoltare a serviciilor adresate contribuabililor, tocmai pentru a oferi o coerență internă care să rezulte în omogenitatea serviciilor oferite contribuabililor.

Este necesară îmbunătățirea procesului de abordare a creării de servicii oferite contribuabililor, de la concept, dezvoltare și până la implementare, precum și delimitarea foarte clară a etapelor de creare și dezvoltare a serviciilor adresate contribuabililor. Acest proces trebuie sprijinit cu informații solide cu privire la nevoile și așteptările contribuabililor, precum și informații detaliate cu privire la categoriile de utilizatori de servicii, tipurile de servicii accesate, frecvența acestora etc.

2.3 Informații despre beneficiile anticipate de către achizitor

Autoritatea contractantă are în vedere achiziția unei aplicații/suite de soluții care să fie capabilă să colecteze, analizeze și valorifice informațiile existente în sistemele MF-ANAF, cu privire contribuabili, la nevoile și așteptările acestora față de serviciile care le sunt oferite, după caz, și să efectueze analize complexe asupra acestor tipuri de date și informații, care să poată fi utilizate pentru designul unor măsuri de adaptare și îmbunătățire a funcționalităților și serviciilor pe care contribuabili de toate categoriile le consideră ca fiind necesare în interacțiunea cu ANAF, fie ele furnizate online, în scris sau prin interacțiunea față-în-față la sediul unităților fiscale.

2.4 Alte inițiative/proiecte/programe asociate cu această achiziție de produse:

Proiectul este inclus în Planul Național de Redresare și Reziliență, Reforma 1 - Reforma Agenției Naționale de Administrare Fiscală (ANAF) prin digitalizare, Investiția 1 - Creșterea conformării voluntare a contribuabililor prin dezvoltarea serviciilor digitale.

2.5 Cadrul general al sectorului în care achizitorul își desfășoară activitatea

Administrație publică.

2.6 Factori interesați și rolul acestora, dacă este cazul

Factorii interesați în implementarea Contractului sunt:

- Ministerul Finanțelor prin Centrul Național pentru Informații Financiare care administrează și dezvoltă Sistemul Informatic al MF și Sistemul informatic ANAF, va implementa Contractul și va intra în relație directă cu furnizorul pe perioada derulării acestuia;
- Ministerul Finanțelor;
- Agenția Națională de Administrare Fiscală, în calitate de beneficiar și utilizator al aplicației/suitei de soluții.

3 Produse solicitate

3.1 Obiectivul general la care contribuie furnizarea produselor

Asigurarea unei înalte disponibilități a unor servicii cât mai adaptate la nevoile și așteptările contribuabililor generează premisele pentru reducerea în continuare a birocrației și simplificarea procedurilor în ceea ce privește îndeplinirea obligațiilor fiscale ale contribuabililor, fiind de natură să eficientizeze activitatea MF-ANAF și a instituțiilor din subordine și să crească gradul de transparență și eficiență în prestarea serviciilor, contribuind totodată la creșterea gradului de satisfacție a contribuabililor și la îmbunătățirea imaginii administrației fiscale.

3.2 Obiectivul specific al achiziției

Achiziția publică are ca obiect achiziționarea unei aplicații informatice/suite de soluții (Aplicația), care să analizeze și să valorifice informațiile relevante, disponibile la nivelul MF-ANAF, pentru crearea de servicii direcționate pe nevoile contribuabililor (pe baza informațiilor/input-urilor din sondaje, chestionare, întrebări, solicitări, sugestii adresate administrației fiscale). Aplicația IT va fi corelată cu mecanismul de dezvoltare a serviciilor adresate contribuabililor (ce urmează a fi operaționalizat în următorii 2 ani).

Aplicația trebuie să analizeze și valorifice informațiile din sursele de date interne ale MF-ANAF, precum și pe cele provenite prin intermediul canalelor de comunicare între MF-ANAF și contribuabili. Acestea includ, fără a se limita la acestea, o serie de mijloace, cum ar fi registratura generală, Contact Center-ul, site-ul ANAF, SPV, alte mijloacele electronice de transmitere la distanță, inclusiv rețelele sociale ale MF-ANAF etc.

3.3 Descrierea produselor solicitate și operațiunile cu titlu accesoriu necesar a fi realizate

3.3.1 Produse solicitate: aplicație informatică/ suită de soluții de cunoaștere a contribuabililor și management a relației cu aceștia, care să analizeze date și informații necesare dezvoltării și îmbunătățirii interacțiunii cu contribuabilii și mediul de afaceri

Achiziția publică are ca obiect implementarea unei soluții de cunoaștere a contribuabililor și management a relației cu aceștia. În acest context, soluția ce urmează

a fi achiziționată va ajuta la crearea/îmbunătățirea serviciilor oferite contribuabililor direcționate pe nevoile și așteptările acestora.

Achiziția are în vedere inclusiv servicii de instalare/configurare a soluției IT, precum și servicii de instruire cu privire la utilizarea acesteia de către angajații MF și ANAF.

Cant	Unitate de măsură	Loc de livrare*	Data de livrare solicitată**	Specificații tehnice sau cerințe funcționale minime	Specificații tehnice sau cerințe funcționale existente	Durata minimă garanție/ termen de valabilitate
1	Bucată	la sediul achizitorului din București, conform precizărilor achizitorului	4-5 luni de la intrarea în vigoare a contractului	*** Conform cerințelor de mai jos	-	36 luni****

***Locația exactă la care vor fi livrate produsele va fi precizată ofertantului devenit furnizor în cadrul Contractului.**

****Termenul de livrare include și acceptarea de către achizitor (recepția cantitativă și calitativă).**

În cadrul acestui termen, furnizorul va fi responsabil de livrarea aplicației (conform cap. 3.7), realizarea serviciilor cu titlu accesoriu de instalare, configurare, customizare, testare, punere în funcțiune (conform cap. 3.8.1), instruire (conform cap. 3.8.2) și recepție cantitativă și calitativă (conform cap.6). Furnizorul va avea în vedere faptul că, în cadrul termenului de livrare, achizitorul își rezervă un termen de 5 zile lucrătoare de la finalizarea serviciilor cu titlu accesoriu de instalare, configurare, customizare, testare și instruire pentru realizarea recepției cantitative și calitative. Toate etapele menționate se vor derula conform unui „Plan de execuție” propus de către furnizor și agreeat cu achizitorul conform cap. 9.1 din Caietul de sarcini.

*****Cerințe generale:**

Pentru îndeplinirea cerințelor, furnizorul poate opta: pentru licențe „on prem” sau în cloud, pentru produse (servere/appliance-uri) și licențe on-site, sau o combinație a acestora.

Specificațiile tehnice și /sau cerințele funcționale minime sunt următoarele:

3.3.1.1 Cerințe generale

Cerințele specifice pentru a asigura eficiență, accesibilitate și conformitate cu reglementările legale. Iată câteva aspecte cheie de luat în considerare:

1. Conformitatea cu GDPR și Protecția Datelor: În Europa, orice sistem care utilizează date cu caracter personal trebuie să respecte regulamentele GDPR pentru protecția datelor personale ale contribuabililor. Sistemul trebuie să asigure securitatea datelor și să permită contribuabililor să acceseze, să modifice sau să șteargă informațiile personale conform drepturilor lor.
2. Interoperabilitate: soluția trebuie să fie capabilă să interacționeze și să se integreze cu alte sisteme IT existente pentru a asigura un flux de lucru fluid și pentru a evita duplicarea datelor.
3. Accesibilitate și Ușurință în Utilizare: Interfața utilizatorului trebuie să fie intuitivă și accesibilă pentru toți utilizatorii. Este important ca soluția să fie ușor de utilizat.
4. Scalabilitate: Sistemul ar trebui să fie scalabil pentru a putea gestiona volumul variabil de date și pentru a se adapta la schimbările viitoare în politici sau în cerințele administrative.

5. Securitate: Protecția împotriva accesului neautorizat și a breșelor de securitate este vitală. Aplicația se va integra în cadrul sistemului informatic al MF ANAF și, ca urmare, trebuie să includă protocoale stricte de securitate și capacități robuste de backup și recuperare a datelor.
6. Analiza și Raportarea Datelor: Capacitatea de a genera rapoarte detaliate și analize despre interacțiunile cu contribuabilii este crucială pentru a îmbunătăți serviciile publice și pentru a răspunde la nevoile contribuabililor într-un mod proactiv.
7. Suport și Mentenanță: Furnizorul aplicației trebuie să ofere suport tehnic continuu în perioada de garanție tehnică pentru a asigura funcționarea optimă a sistemului și pentru a rezolva rapid orice probleme tehnice sau de utilizare.
8. Soluția oferită precum și serviciile incluse de instalare/punere în funcțiune și dezvoltare-customizare vor asigura cel puțin parametrii solicitați.
9. Pentru toate componentele și funcționalitățile menționate, ofertantul va prezenta, în mod obligatoriu, informațiile relevante detaliate.
10. Ofertele vor include informații și documente (în original sau copie) despre certificări de calitate și conformitate cu standardele relevante și cu normele și recomandările Uniunii Europene.

3.3.1.2 Cerințe specifice

A. Cerințe funcționale

Aplicația oferită trebuie să fie un sistem de tip cunoaștere a contribuabililor și management a relației cu aceștia, orientat pe lucru cu baze de date nerelaționale și baze de date relaționale pentru obținerea de analize complexe și rapoarte conectate în vederea identificării nevoilor de creare/dezvoltare de servicii, inclusiv generarea de alerte cu privire la zonele de activitate și servicii care necesită îmbunătățiri. De asemenea, aplicația trebuie să permită funcționalități de Machine Learning și putere corespunzătoare de prelucrare de date (având în vedere scopul acesteia în relația cu contribuabilii, trebuie să permită accesul simultan a 5 administratori și maxim 25 de utilizatori cu diferite drepturi de acces).

Pentru a acoperi o gamă variată de informații, aplicația trebuie să permită interconectarea ulterioară cu alte baze de date/aplicații ce urmează a fi dezvoltate de MF-ANAF și va oferi o imagine de ansamblu asupra contribuabililor și serviciilor oferite acestora sau necesitatea creării de servicii noi, în funcție de gradul de utilizare/accesare a aplicațiilor deja implementate sau în funcție de feed-back-ul oferit din partea contribuabililor ca urmare a sondajelor/chestionarelor derulate de ANAF sau orice altă sursă relevantă.

Pentru a putea valorifica informațiile obținute, aplicația trebuie să poată utiliza date structurate, semi structurate și nestructurate ce vor deservi ulterior în scopul stabilit prin prezentul caiet de sarcini.

Aplicația trebuie să permită și introducerea manuală de date/informații (precum, informații relevante extrase din solicitări/petiții/reclamații/interpelări/social media formulate în format letric etc) în sistem, astfel încât acestea să fie utilizate de instrumentele de analiză.

a. Colectare date - surse de date

Pornind de la problemele și dificultățile cu care se confruntă contribuabilii, aplicația va utiliza următoarele surse de date existente (date furnizate de contribuabili cu privire la servicii), fără a se limita la acestea:

- a) rezultatele sondajelor derulate de ANAF (inclusiv eventualele chestionare adresate funcționarilor de la ghișee/"front office" în relația cu contribuabilii);
- b) solicitări/interpelări/petiții/reclamații/proponeri venite din partea contribuabililor prin canalele de relaționare cu publicul pe care ANAF le pune la dispoziția acestora, atât în format letric (prin registratura generală a ANAF);
- c) platformele de comunicare prin mijloace electronice de transmitere la distanță pe care ANAF le pune la dispoziția contribuabililor sau alte tipuri de canalele de comunicare cu contribuabilii pe care ANAF le pune la dispoziția contribuabililor sau le are în dezvoltare (ex Contact Center, SPV, FORMULARUL DE CONTACT, etc);
- d) paginile oficiale de social media puse la dispoziția contribuabililor de ANAF;
- e) bazele de date existente în cadrul ANAF (registru contribuabililor, administrare contribuabili, nomenclatoare etc);

Totodată, pentru a acoperi o gamă variată de informații, aplicația trebuie să permită adăugarea ulterioară a altor surse de extragere a informațiilor, definite ulterior de autoritatea contractantă, precum aplicații ce urmează a fi dezvoltate, ce vor oferi autorității contractante o imagine de ansamblu asupra serviciilor oferite sau necesitatea creării de servicii noi, în funcție de gradul de utilizare/accesare a aplicațiilor deja implementate sau în funcție de feedback-ul oferit din partea contribuabililor ca urmare a sondajelor/chestionarelor derulate de ANAF. Pentru a putea valorifica informațiile extrase, aplicația trebuie să poată utiliza date din surse interne, ce vor deservi ulterior autorității contractante în scopul stabilit prin prezentul caiet de sarcini.

Aplicația trebuie să permită preluarea automată din surse interne a informațiilor, dar și introducerea manuală de date/informații (precum rezultatele sondajelor derulate, petiții/reclamații/interpelări formulate în format letric, etc) în sistem, astfel încât acestea să fie utilizate de instrumentele de analiză.

b. Securitatea datelor

Soluția propusă trebuie să ofere facilități securizate, monitorizare non-stop și o rețea robustă, astfel încât datele contribuabililor să fie în siguranță.

Soluția propusă trebuie să ofere toate garanțiile de asigurare a securității și confidențialității datelor și informațiilor de o manieră similară celorlalte sisteme/aplicații din sistemul informatic MF-ANAF.

c. Module de Integrare

Modulele de integrare sunt esențiale pentru a asigura o comunicare fluidă între diferitele sisteme IT ale administrației fiscale. Acest lucru permite o viziune integrată și completă asupra interacțiunilor cu contribuabilii, facilitând schimbul eficient de informații între departamente. De exemplu, integrarea soluției cu sistemele de evidență a populației poate ajuta la actualizarea automată a datelor de contact ale contribuabililor, în timp ce integrarea cu sistemele financiare poate simplifica procesul de facturare și colectare a taxelor.

Managementul relației cu contribuabilii permite administrației fiscale să aibă o privire cât mai detaliată asupra contribuabililor, a serviciilor adresate acestora, frecvența accesării/utilizării serviciilor, scopul acestora etc.

Aplicația trebuie să utilizeze fluxurile de date și date de la surse de date interne și externe și trebuie să ofere modalități suplimentare de integrare a datelor care sunt mai eficiente pentru anumite cazuri de utilizare. De exemplu, dacă nu trebuie să fie transformate datele înainte de a le încărca într-un set de date, aplicația trebuie să poată importa date direct din fișiere CSV sau Excel.

Integrarea datelor - aplicația ofertată trebuie să colecteze și să pregătească datele din surse interne și/sau externe care se doresc a fi analizate. Datele externe sunt date care se află în afara organizației cum ar fi date de la o altă organizație, aplicații

externe, foi de calcul și baze de date. Integrarea datelor trebuie să se concretizeze în seturi de date.

d. Pregătirea datelor

Aplicația oferită trebuie să fie orientată pe lucru cu obiective și dashboard-uri în vederea utilizării unui volum mare de date și transformarea lor în seturi de date.

Să conțină un Manager de date prin care să fie monitorizate datele, pregătite seturile de date, stabilite rețelele și fluxurile de date și care să asigure conectarea la sursele de date.

Aplicația trebuie să permită lucru cu Logici de pregătire a seturilor de date și să poată utiliza pentru crearea acestor date una sau mai multe surse de date.

Aplicația trebuie să aibă o interfață grafică intuitivă în vederea lucrului cu Logicile de pregătire a seturilor de date, utilizarea de grafice și pre vizualizarea Modelului de logică/flux de date pe tot parcursul construcției acestuia.

e. Analiză de date

Datele sunt cheia pentru luarea deciziilor în administrație. Aplicația trebuie să permită consolidarea datelor din mai multe surse într-un singur sistem de management, astfel încât să poată fi luate decizii în timp util.

Soluția trebuie să îndeplinească funcționalități de tip "business intelligence", care să permită cel puțin următoarele tipuri de analize:

- Data mining (Aplicația va permite utilizarea datelor din diverse surse și va identifica tipare sau date repetitive, utilizând filtre de sortare, pentru a extrage informații relevante cu privire la nevoile contribuabililor sau deficiențele serviciilor semnalate);
- Text mining (Aplicația va permite examinarea unor colecții mari de informații de tip text pentru a descoperi noi informații sau pentru a ajuta la răspunsul la întrebări specifice de cercetare. Aplicația va permite extragerea textului care identifică fapte, relații și afirmații relevante cu privire la nevoile contribuabililor sau deficiențele serviciilor semnalate care altfel ar rămâne îngropate în masa de date textuale mari);
- Procesare analitică/"analytical processing" a informațiilor din bazele de date existente la nivelul ANAF. Acesta reprezintă procesul de analizare a datelor extrase;

f. Generarea de rapoarte și date statistice

Soluția propusă trebuie să aibă capacitatea de a genera rapoarte detaliate și de a efectua analize complexe. Această funcționalitate este crucială pentru administrarea eficientă a serviciilor publice. Un sistem avansat poate colecta și procesa date din interacțiuni multiple cu contribuabilii pentru a identifica modele, a evalua eficiența serviciilor și a anticipa nevoile contribuabililor. De exemplu, analiza datelor de interacțiune poate dezvălui tendințe în preferințele contribuabililor sau în frecvența anumitor tipuri de solicitări, oferind astfel baza pentru îmbunătățirea planificării serviciilor și alocarea resurselor. Rapoartele pot fi utilizate și pentru monitorizarea performanței angajaților și a eficienței departamentelor, ajutând la identificarea domeniilor care necesită îmbunătățiri sau formare suplimentară.

- Soluția trebuie să permită generarea de rapoarte, definite de utilizator, automat, la cerere și periodice (an, semestru, trimestru, lună sau pentru un interval definit de utilizator) în diferite formate (pdf, docx, xlsx, ppt, csv).

- În vederea identificării nevoilor de creare/dezvoltare de servicii ce vor fi oferite contribuabililor aplicația trebuie să genereze rapoarte/date statistice, introducând cuvinte cheie, dar fără a se limita la acestea, pe diferite criterii de selecție, ce ulterior pot fi modificate/adăugate de autoritatea contractantă:
 - Categoriile de contribuabili (ex: persoane juridice/persoane fizice/ contribuabil mare, contribuabil mijlociu, contribuabil mic, alte tipuri de contribuabili, urmând a fi definite de Autoritatea contractantă împreună cu furnizorul în etapa de analiză a Contractului);
 - Tipuri de servicii implementate/care vor fi implementate de ANAF în relația cu contribuabilii, defalcate pe categorii (letric, platforme de comunicare prin mijloace electronice de transmitere la distanță, alte tipuri de canalele de comunicare);
 - Grupe de solicitanți, defalcați pe criterii prestabilite (gen, vârstă, studii, zonă geografică) după caz;
 - Domenii de activitate (cod CAEN);
 - Arondarea la unitatea administrativ teritorială din raza de circumscripție a domiciliului/sediului fiscal;
 - Tipuri de probleme (rezultate din interacțiunea cu ANAF, legislație, calitatea serviciilor oferite contribuabililor etc) care pot fi definite de aplicație/utilizator prin cuvinte cheie;
 - Nume prenume/denumire, CNP/CUI, domiciliul fiscal sau sediul social al contribuabililor;
 - Numărul de telefon/adresa de e-mail indicată în cererile/documentele/înscrisurile depuse de acesta la organul fiscal, în măsura în care aceste informații există/vor exista în bazele de date ale MF/ANAF.
- De asemenea, trebuie să permită agregarea datelor dar și utilizarea acestora în vederea creării de liste, grafice, diagrame și alte tipuri de rapoarte care să ajute la identificarea nevoilor MF-ANAF în relația cu contribuabilii.

g. Feedback și Gestionarea Plângerilor

Un sistem eficient de feedback a plângerilor este vital pentru a asigura că vocea contribuabililor este auzită și că problemele lor sunt adresate corespunzător. Soluția poate automatiza colectarea feedback-ului.

Va putea colecta date din petiții/plângeri pentru a putea identifica probleme recurente în managementul serviciilor curente, astfel încât informațiile extrase să poată fi utilizate pentru dezvoltarea serviciilor sau de noi funcționalități.

h. Generarea de alerte

Aplicația va permite generarea de alerte la problemele semnalate, cu o frecvență ridicată (definită de utilizator), de către contribuabili cu privire la serviciile sau funcționalitățile serviciilor oferite, prin canalele de comunicare puse la dispoziție de ANAF.

i. Integrare cu SI MF

Soluția propusă trebuie să permită fără probleme interconectarea la alte soluții pe care MF-ANAF le folosește deja. În acest scop trebuie să permită integrarea (prin web-service, conectori etc) cu bazele de date existente precum și cu alte soluții software.

j. Personalizare

Soluția propusă trebuie să poată fi personalizată prin integrări specifice, șabloane sau fluxuri de lucru etc.

B. Specificații tehnice :

1. Trebuie să fie un sistem care să acceseze/gestioneze diferite surse de date interne;
2. Aplicația oferită trebuie să se interconecteze cu Bazele de date MF-ANAF care sunt în tehnologii Oracle, Lotus Domino;
3. Trebuie să poată analiza date de tip text;
4. Conectarea/sincronizarea cu bazele de date existente se va face prin conectori, servicii web etc pe care aplicația trebuie să le includă sau care vor fi dezvoltate ulterior (dezvoltarea de servicii web / conectori etc precum și custom-izarea aplicației în funcție de nevoile Achizitorului sunt în obligația Ofertantului și trebuie incluse în ofertele comercială și tehnică);
5. Trebuie să permită importul și exportul de date în formate de date general acceptate;
6. Trebuie să permită minimizarea conflictelor de acces la date și garantarea simultaneității accesului la date;
7. Trebuie să permită reorganizarea, mutarea, redefinirea de seturi de date, fără blocarea activității;
8. Trebuie să ofere posibilitatea de a suspenda temporar operații consumatoare de resurse (de exemplu încărcări masive de date), cu reluarea ulterioară a acestora;
9. Trebuie să ofere posibilitatea de a defini scheme de prioritate în modul de accesare a surselor de date, în funcție de tipul utilizatorului;
10. Baza de date trebuie să fie compatibilă cu standardul NOSQL sau ANSI SQL (SQL X.3.135);
11. Trebuie să ofere posibilitatea de stocare și gestiune de structuri de date de tip XML, utilizând mecanisme native ale bazei de date;
12. Trebuie să ofere suport pentru tranzacții autonome;
13. Trebuie să permită execuția în paralel a operațiilor de tip SELECT, INSERT, UPDATE, DELETE, MERGE, cu blocarea doar a înregistrărilor afectate, nu a întregii table;
14. Trebuie să ofere posibilitatea de definire de index-uri, pentru acces rapid la date;
15. Trebuie să ofere posibilitatea de a limita numărul de conexiuni la baza de date, prin folosirea unui mecanism de tip database connection pooling;
16. Trebuie să suporte mecanisme de recuperare a tranzacțiilor aflate în lucru, în momentul intervenirii unei căderi (roll-forward);
17. Trebuie să asigure suport pentru Unicode UTF-8;
18. Trebuie să ofere mecanisme de control și blocare la nivel de înregistrare și mecanisme de asigurare a consistenței la citire, fără escaladare, pentru a permite accesul în mod concurent al utilizatorilor la date;
19. Trebuie să asigure suport pentru baze de date mari cu capabilități de gestiune automată a spațiului de stocare, fără necesitatea utilizării produselor software de tip volume manager;
20. Este crucială implementarea unor măsuri stricte de securitate, inclusiv criptarea datelor atât în repaus cât și în tranzit, autentificarea multi-factor pentru utilizatori și audituri de securitate regulate. De asemenea, ar trebui să se respecte reglementările locale și internaționale privind protecția datelor, cum ar fi GDPR;
21. Aplicația trebuie să ofere API-uri deschise și flexibile pentru a permite integrarea ușoară cu alte sisteme existente, cum ar fi ERP-uri, sisteme de gestiune a documentelor sau alte soluții software utilizate în administrația publică;
22. Aplicația trebuie să includă un modul puternic de raportare care permite utilizatorilor să creeze rapoarte configurabile și să extragă insight-uri în timp real din date. Acest modul ar trebui să suporte vizualizări de date, grafice și dashboard-uri interactive;

23. Aplicația ar trebui să aibă capacitatea de a gestiona documentele într-un mod securizat, permițând încărcarea, stocarea și recuperarea eficientă a documentelor legate de interacțiunile cu contribuabilii;
24. Sistemul trebuie să fie capabil să gestioneze un volum mare de interacțiuni și date fără a compromite performanța. Ar trebui să fie scalabil pentru a se adapta la creșterea numărului de utilizatori și la volumul de date;
25. Implementarea unui plan robust de backup și recuperare pentru a asigura continuitatea afacerii în cazul unor incidente neașteptate care pot afecta baza de date a aplicației;

Implementând aceste cerințe tehnice, soluția pentru administrația publică va putea oferi servicii eficiente și sigure, îmbunătățind interacțiunea cu contribuabilii și optimizând procesele interne.

3.3.2 Timp de funcționare (disponibilitate) a produselor

Produsele ce fac obiectul prezentului caiet de sarcini sunt componente ale sistemului informatic al MF, sistem a cărui disponibilitate trebuie să fie mai mare de 99%.

3.3.3 Extensibilitate/Modernizare

Aplicația informatică trebuie să fie astfel proiectată încât să poată asigura scalabilitatea sistemului în cazul creșterii ulterioare.

3.4 Furnizarea de produse de generație superioară

Astfel cum rezultă din specificațiile tehnice și funcționale prezentate mai sus și din cerințele de la cap.4.

3.5 Garanție

Garanția soluției achiziționate va fi asigurată de către furnizor în condițiile politicii de garanție a producătorului cu acces direct în numele achizitorului la serviciile de garanție și suport ale acestuia, având în vedere prevederile Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri precum și prevederile prezentului Caiet de sarcini. Garanția oferită va acoperi o perioadă de minim 36 luni.

În cazul în care producătorii oferă perioade de garanție mai mari decât perioadele minime indicate de Achizitor, perioadele de garanție ofertate vor fi cel puțin cât perioadele oferite de producători.

Garanția de bună funcționare a produsului este distinctă de garanția de bună execuție a contractului și decurge de la data recepției (semnării procesului-verbal de recepție cantitativă și calitativă).

Pe perioada de garanție și suport tehnic furnizorul va garanta că soluția informatică livrată și serviciile prestate sunt conforme cu specificațiile tehnice din prezentul Caiet de sarcini și nu vor eșua în a-și îndeplini funcțiunile, în situația în care sunt corect utilizate.

Modalitatea de asigurare a serviciilor de garanție se va prezenta în ofertă.

În perioada de garanție și suport tehnic furnizorul va garanta că aplicațiile livrate/serviciile prestate sunt conforme cu specificațiile tehnice din prezentul caiet de sarcini.

În perioada de garanție și suport tehnic Furnizorul va trebui să asigure:

- a) garanția de bună funcționare, calitatea și performanțele tuturor componentelor aplicației livrate în conformitate cu specificațiile producătorului acestora,
- b) corectarea gratuită, pentru produsul livrat, a oricăror erori, defecte și neconformități constatate, cu excepția cazurilor în care defectele se datorează în mod exclusiv utilizării inadecvate/necorespunzătoare de către personalul achizitorului;
- c) înștiințarea achizitorului privind încetarea producției oricăruia din tipurile de componente livrate în baza contractului sau privind încetarea suportului oferit de producător.

În perioada de garanție, Furnizorul are obligația să asigure funcționarea produsului, reparând sau înlocuind prin grija și pe cheltuiala lui orice componentă, după caz.

Garanția trebuie să acopere toate costurile fără a se limita la:

- 1) diagnoza defectelor, inclusiv costurile de personal;
- 2) corectarea a oricăror erori, defecte și neconformități constatate;
- 3) testarea pentru a asigura funcționarea corectă a sistemului/platformei;
- 4) repunerea în funcțiune a sistemului.

3.6 Livrare

Livrarea, se va realiza conform unui "Plan de execuție" propus de furnizor și agreeat de achizitor conform cap.9.1 din Caietul de sarcini,

Termenul de livrare este cel menționat la cap. 3.3.1.

Aplicația este considerată livrată atunci când toate componentele și serviciile necesare funcționării acesteia au fost livrate, toate activitățile în cadrul contractului au fost realizate și componentele sunt deplin funcționale și operaționale.

Aplicația va fi livrată cantitativ și calitativ la locul indicat de achizitor.

Transportul și toate costurile asociate sunt în sarcina exclusivă a Furnizorului.

Furnizorul, în condițiile legii, va prezenta, la livrare, următoarele:

- a). documentația tehnică^(*), respectiv:
 - descrierea tehnică a produselor;
 - documentația de instalare, configurare și utilizare;
 - documentația de utilizare;
- b). documentele de licențiere pentru produsele software livrate;
- c). documentațiile privind produsele software pe care furnizorul trebuie să le furnizeze achizitorului conform Caietului de sarcini;
- d).certificat de garanție tehnică de la producător/ furnizor/ distribuitor.

^(*) Furnizorul va pune la dispoziția achizitorului, pentru fiecare produs livrat, documentația tehnică prevăzută la alineatele de mai sus, în format electronic digital agreeat de achizitor.

Destinația de livrare va fi precizată *furnizorului declarat câștigător, în cadrul Contractului.*

Furnizorul este responsabil pentru livrarea în termenul solicitat și se consideră că a luat în considerare toate dificultățile pe care le-ar putea întâmpina în acest sens și nu va invoca niciun motiv de întârziere sau costuri suplimentare.

3.7 Operațiuni cu titlu accesoriu

3.7.1 Instalare, configurare, customizare, testare, punere în funcțiune

Toate activitățile descrise în continuare se vor efectua la sediile achizitorului, specificate în cadrul Contractului, conform precizărilor achizitorului.

Achizitorul va asigura accesul reprezentanților furnizorului în locațiile în care se vor efectua activitățile menționate, precum și condițiile necesare efectuării acestora.

Instalarea, configurarea, customizarea, testarea și punerea în funcțiune se vor realiza conform „Planului de execuție”.

Furnizorul va detalia în cadrul ofertei, strategia și modalitatea aleasă pentru îndeplinirea cerințelor achizitorului, fără perturbarea fluxului tehnologic.

Furnizorul trebuie să instaleze aplicația în mod corespunzător.

După instalarea aplicației, furnizorul va realiza toate configurările/setările necesare pentru a le pune în funcțiune. Punerea în funcțiune include, de asemenea, toate ajustările și setările necesare pentru a asigura instalarea corespunzătoare, în ceea ce privește performanța și calitatea, cu toate configurațiile necesare pentru o funcționare optimă, integrată și pentru a răspunde tuturor cerințelor funcționale și tehnice de la cap. 3.3.1 din Caietul de sarcini.

Furnizorul va efectua toate testele pentru a asigura funcționarea sistemului/platformei la parametri agreeți.

Serviciile cu titlu accesoriu de instalare, configurare, customizare, testare și punere în funcțiune a aplicației se vor realiza cu îndeplinirea următoarelor cerințe (minime și obligatorii):

- a) furnizorul va instala, configura, integra și testa produsele software oferite;
- b) produsele software componente ale aplicației se vor instala pe echipamentele indicate de către achizitor;
- c) instalarea produselor se va realiza conform specificațiilor producătorului;
- d) furnizorul va asigura punerea în funcțiune a tuturor produselor livrate;
- e) furnizorul va documenta procesul de instalare, configurare și va genera din sistem lista prin care să fie indicată totalitatea software-ului livrat, și care va fi verificată în cadrul recepției cantitative și calitative, conform cap.6;
- f) furnizorul va întocmi un Raport de livrare și instalare a licențelor conform cap.4.

Furnizorul va efectua pe cheltuiala sa și fără niciun fel de costuri din partea achizitorului toate testele pentru a asigura funcționarea aplicației la parametri agreeți.

Soluționarea eventualelor probleme de natură tehnică apărute pe parcursul derulării Contractului referitoare la soluția livrată cade în sarcina exclusivă a furnizorului.

3.7.2 Instruire

Furnizorul va asigura instruirea personalului desemnat de achizitor pentru exploatarea/administrarea aplicației informatice oferite și instalate. Scopul instruirii este de a pregăti personalul desemnat al achizitorului pentru a configura/administra și respectiv utiliza produsele livrate și instalate.

Instruirea se va realiza conform *unui Plan de execuție* care va fi propus de Furnizor și va fi agreeat cu Achizitorul, conform cap.9.1 din Caietul de sarcini.

În cadrul Propunerii tehnice se va detalia modul în care furnizorul va asigura instruirea. Instruirea va cuprinde atât partea teoretică cât și practică și va fi însoțită și de suport de curs în format electronic/letric pentru fiecare participant.

Furnizorul poate să propună orice subiect suplimentar care ar putea fi necesar pentru a se asigura că personalul achizitorului este pe deplin instruit pentru a asigura utilizarea corespunzătoare a platformei informatice implementate.

La finalizarea cursurilor de instruire personalul instruit va obține un certificat/diplomă prin care să demonstreze că și-a însușit cunoștințele necesare administrării soluției achiziționate.

Instruirea se va desfășura în sală fizică.

În cadrul Propunerii tehnice se va detalia modul în care furnizorul va asigura instruirea pentru minim un număr de maxim 30 de participanți (5 administratori și maxim 25 de utilizatori), în vederea administrării și utilizării soluțiilor informatice implementate,

respectiv însușirea cunoștințelor necesare administrării aplicației informatice aferente, deprinderea funcționalităților și a modului de utilizare a acestora.

În cadrul Propunerii tehnice, furnizorul va detalia numărul de zile și nivelul de instruire avut în vedere, nivel care trebuie să fie direct corelat cu scopul achiziției, cu obiectivul proiectului, cu tipul de soluție propusă din punct de vedere al noutății tehnologice astfel încât să permită personalului care va fi instruit să administreze eficient și la un nivel adecvat soluția furnizată.

Propunerile privind nivelul de instruire, suportul de curs și programa de instruire, coordonatele activităților de instruire, incluzând datele cursurilor, durata acestora și detaliile cu privire la locul de desfășurare, vor fi incluse în Planul de execuție, care va fi propus de furnizor și agreat de achizitor, în vederea satisfacerii nevoii de instruire la nivelul așteptat.

La finalizarea sesiunii de instruire, furnizorul va întocmi un Raport de instruire care va conține lista persoanelor instruite, certificatele obținute și suportul de curs.

În cadrul Propunerii tehnice se va detalia modul în care furnizorul va asigura instruirea. Instruirea va cuprinde atât partea teoretică cât și practică și va fi însoțită și de suport de curs pentru fiecare sesiune/modul în parte în format electronic/letric pentru fiecare participant.

Sesiunile de instruire trebuie să aibă în vedere formarea/instruirea și certificarea competențelor/cunoștințelor dobândite pentru un număr de maxim 30 de participanți (5 administratori și maxim 25 de utilizatori), în vederea administrării și utilizării soluțiilor informatice implementate, respectiv însușirea cunoștințelor necesare administrării aplicației informatice aferente, deprinderea funcționalităților și a modului de utilizare a acestora.

Persoanele nominalizate de furnizor să susțină sesiunile de instruire trebuie să dețină calitatea de formator, dovedită printr-un certificat emis de Ministerul Muncii și Solidarității Sociale / Ministerul Educației, sau autorizat în condițiile legii și să facă dovada că sunt certificați în specialitatea pentru care oferă instruirea.

În cadrul Propunerii tehnice furnizorul va detalia nivelul de instruire avut în vedere, nivel care trebuie să fie direct corelat cu scopul achiziției, cu tipul de soluție propusă din punct de vedere al noutății tehnologice astfel încât să permită personalului care va fi instruit să se familiarizeze cu tehnologia respectivă la un nivel adecvat. Nivelul de instruire, suporturile de curs și programa de instruire propuse, coordonatele activităților de instruire, incluzând datele cursurilor, durata acestora și detaliile cu privire la locul de desfășurare, vor fi propuse de furnizor și agreate cu achizitorul.

3.8 Servicii de mentenanță

Nu se solicită.

3.9 Suport tehnic

Pe toată perioada de garanție, în cadrul acesteia și fără alte costuri suplimentare, furnizorul va asigura accesul garantat al achizitorului, la servicii de suport tehnic constând în:

- a. acces la suportul oferit de producător pentru produsele livrate;
- b. înștiințarea achizitorului de apariția unor îmbunătățiri sau modificări aplicabile produselor livrate și aplicarea acestora;
- c. accesul la resursele de update și upgrade firmware/software oferite de producător;

- d. înștiințarea achizitorului privind încetarea producției oricărui din tipurile de produse livrate în baza Contractului, modificări în politica de licențiere a producătorului sau alte modificări privind produsele software livrate care pot afecta drepturile și/sau modul de utilizare a produselor de către achizitor sau privind încetarea suportului oferit de producător;
- e. actualizări de programe (incluzând noi versiuni, ediții, patch-uri), pe măsură ce ele devin disponibile comercial și dacă ofertantul le recomandă sau beneficiarul le solicită;
- f. accesul la site-ul de suport al producătorului pentru descărcarea tuturor noilor versiuni, ediții și patch-uri, precum și a documentației aferente serviciilor care fac obiectul Contractului;
- g. asistență tehnică și suport, ca răspuns la solicitările beneficiarului, care se referă la diagnosticarea și izolarea cauzei problemelor apărute în funcționare;
- h. mentenanță corectivă și patch-uri de programe, pentru orice probleme identificate de către achizitor sau furnizor;
- i. accesul la baza de cunoștințe și suport telefonic pentru toate produsele software oferite;

Furnizorul va avea în vedere că serviciile de suport tehnic se vor desfășura cu precădere în timpul programului normal de lucru al achizitorului, existând însă cazuri de excepție, pentru care reviziile și intervențiile în caz de incident, la cererea personalului achizitorului, se pot planifica de comun acord și în afara programului normal de lucru.

Furnizorul va asigura un punct de contact dedicat personalului autorizat al achizitorului unde se poate semnală orice problemă/defecțiune care necesită suportul tehnic al furnizorului în gestionarea unui incident, pentru a se asigura că orice situație semnalată este tratată cu promptitudine. Pentru rezolvarea incidentelor, serviciile de suport tehnic vor fi prestate de către personalul tehnic al furnizorului, în limba română, remote și on-site la sediile beneficiarului, telefonic și prin e-mail.

Furnizorul trebuie să asigure disponibilitatea serviciilor de suport tehnic pentru serviciile aferente ambelor loturi 8X5 NBD (8 de ore pe zi, 5 zile pe săptămână - Next Business Day, în timpul programului de lucru al achizitorului) pe o perioadă egală cu perioada garanției tehnice oferite, care să garanteze diagnosticarea incidentelor de funcționare a soluției și remedierea acestora.

Furnizorul are obligația de a răspunde unei solicitări de suport tehnic de specialitate, astfel:

- a) în termen de 24 ore de la primirea unei solicitări efectuate în zilele lucrătoare, în intervalul orar 09.00 -17.00, ora României.
- b) în prima zi lucrătoare, în intervalul orar 09.00 -12.00, ora României, în cazul unei solicitări efectuate după ora 17.00.
- c) furnizorul poate interveni Remote sau On-site - metoda rămânând la alegerea acestuia având unic scop asigurarea suportului tehnic și/ sau rezolvarea solicitării în timpul cel mai mic conform cerințelor din prezentul Caiet de sarcini.

Vor trebui onorate, la timp și la nivelul cerut de parametrii de calitate, toate acele solicitări venite din partea personalului specializat în tehnologia informației desemnat de achizitor către oricare din specialiștii tehnici desemnați din partea furnizorului, cu respectarea următorilor timpi de intervenție:

Timp de răspuns	Timp de implementare soluție provizorie	Timp de remediere
8 ore	<i>Următoarea zi lucrătoare</i>	48 ore

* conform programului de lucru

Nerespectarea timpilor de mai sus dă dreptul Autorității contractante de a solicita

penalități/daune interese în conformitate cu clauzele Contractului, astfel:

- i) în cazul în care furnizorul depășește timpul de implementare a unei soluții provizorii, de „următoarea zi lucrătoare”, calculat de la momentul sesizării problemei la punctul de contact dedicat personalului autorizat al achizitorului unde se poate semnala orice incident/defecțiune care necesită sau solicită suport tehnic în gestionarea unui incident, achizitorul va aplica penalități de 100 lei/oră de întârziere;
- ii) în cazul în care furnizorul depășește timpul de remediere, de 48 ore, calculat de la momentul sesizării problemei la punctul de contact dedicat personalului autorizat al achizitorului unde se poate semnala orice incident/defecțiune care necesită sau solicită suport tehnic în gestionarea unui incident, achizitorul va aplica penalități de 150,00 lei/oră de întârziere.

3.10 Piese de schimb și materiale consumabile pentru activitățile din programul de mentenanță corectivă după expirarea garanției

Nu este cazul.

3.11 Mediul în care este operat produsul

Aplicația va fi găzduită în Data Center MF-ANAF și/sau on Cloud.

3.12 Constrângeri privind locația unde se va efectua livrarea/ instalarea

Locația de livrare/ instalare este în București. Adresa exactă va fi precizată ofertantului devenit furnizor, în cadrul Contractului.

Pe perioada executării activităților de instalare, configurare, punere în funcțiune și testare a aplicației, furnizorul are următoarele obligații:

- să nu afecteze serviciile existente în rețeaua de comunicații a MF;
- să respecte toate regulile privind confidențialitatea informațiilor, accesul în locații și protecția muncii;
- să nu afecteze prin activitățile desfășurate, buna funcționare a echipamentelor existente în locații, precum și mediul de comunicații pus la dispoziție.

4 Atribuțiile și responsabilitățile părților

1. Pentru prezenta achiziție, furnizorul va utiliza în proiectare/configurare/dezvoltare etc., produse software care înglobează tehnologii software, doar a acelor produse ce beneficiază de suport pe termen lung (de tip Long term support - LTS), ca intenție a achizitorului de asigurare a unei politici de management a ciclului de viață al produsului prin adoptarea de versiuni stabile care sunt menținute pe perioade mai lungi de timp decât versiunile standard. Justificarea se poate face prin prezentarea de Roadmap (foaie de parcurs privind ciclul de viață al produsului) sau alte documente echivalente disponibile publicului larg, elaborate de către producători, declarații semnate ale acestora.
2. Furnizorul va avea obligația ca, pentru produsele livrate, ori va obține din timp în numele achizitorului, ori va transfera acestuia, prin documente cu caracter juridic, licențele necesare pentru utilizarea lor conform cu scopul prezentului Contract. Această prevedere se aplică tuturor componentelor/ resurselor licențiate și/sau sub licențiate, componentelor software comercializate de furnizor, componentelor software ale unor terți, componentelor pre-existente, uneltelor software necesare livrării, monitorizării și mentenanței ș.a.m.d.
3. Furnizorul va oferi licențele pentru cumulul total al sistemelor livrate (atât cele

propriii cât și ale terților, indiferent că sunt OEM, distincte, orice altă metodă). Aceeași cerință este valabilă inclusiv pentru utilitățile și uneltele furnizate integrat ca parte a soluției/software-ului precum și pentru orice adaptare, îmbunătățire, adăugare sau modificare a software-ului unor terți care este inclus în soluția furnizată.

4. Furnizorul va prezenta documente care dovedesc faptul că software-ul în ansamblul său este supus sau nu unor politici de licențiere (inclusiv se vor avea în vedere utilitățile și uneltele furnizate integrat ca parte a soluției/software-ului precum și pentru orice adaptare, îmbunătățire, adăugare sau modificare a software-ului unor terți care este inclus în soluția furnizată). Documentele justificative trebuie să fie clare, să permită identificarea tipului de licențiere, metodele de calcul (fie virtual, fizic, grad de încărcare, număr de utilizatori etc.), condițiile de utilizare, perioada de timp precum și orice altă informație valabilă la momentul contractării). Orice diferend juridic ulterior cu un terț pe subiectul drepturilor de proprietate intelectuală va cădea în sarcina și responsabilitatea furnizorului.
5. Furnizorul va avea obligația ca transferul drepturilor de proprietate și/sau folosință, și al oricăror drepturi conexe către achizitor va avea loc de la data recepției calitative.
6. Furnizorul va avea obligația să despăgubească achizitorul împotriva oricăror: a) reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.) și b) daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea caietului de sarcini întocmit de către achizitorul.
7. Furnizorul trebuie să aibă în vedere că după livrare și instalare se va întocmi un Raport de livrare și instalare, pentru numărul total al licențelor care acoperă integral, distinct, licențele furnizate. Este obligatoriu ca la întocmirea acestui Raport de livrare și instalare a licențelor aferente softului, să se țină seama de împerecherea datelor din lista generată de către sistemul funcțional propus pentru livrare finală (lista prin care este indicată de sistemul conceput toate software-urile utilizate și livrate), cu documentele în original (documente care să indice clar numărul licențelor, felul acestora, durata (nelimitată/perpetuă sau limitată) etc. într-o formă care să permită înregistrarea în patrimoniul/contabilitatea achizitorului) prin care se atestă și se transmit drepturile de proprietate/folosință, după caz, condițiile de utilizare etc. astfel încât la finalizarea recepției calitative achizitorul să dețină toate documentele privind licențele proprii sau cele din partea terților.
8. Furnizorul va avea în vedere, ca obligație, la recepție, că achizitorul va proceda la preluarea tuturor licențelor livrate și instalate, doar prin întocmirea Procesului verbal de recepție cantitativă și a Procesului verbal de recepție cantitativă și calitativă întocmite conform cap.6 din Caietul de sarcini, ca documente necesare în implementarea Contractului, care se vor întocmi, în ceea ce privește licențele software, pe baza constatării existenței tuturor documentelor în original privind drepturile de proprietate acordate și condițiile utilizării acestora, drepturile de folosință și condițiile acestora, identificarea clară (distinctă) a fiecărei tehnologii supuse licențierii/sub licențierii, a existenței listei de software generate de către sistemul propus pentru livrare.
9. Furnizorul va garanta faptul că, toate suporturile ce conțin software vor fi livrate fără viruși informatici, viermi informatici sau cod periculos, care pot distruge sau altera software, firmware sau hardware și care, prin orice metodă, pot colecta, distruge sau altera orice dată sau informație accesată sau procesată

de software. Furnizorul va anunța imediat achizitorul în scris, dacă există suspiciunea sau are cunoștință că software-ul livrat poate provoca neajunsuri de tipul celor enunțate mai sus.

10. Furnizorul va avea obligația ca, la transferul documentelor privind licențele, ca drepturi de proprietate intelectuală/folosință, să facă transferul către achizitor a unor documente în original, atât pentru propriile produse cât și pentru toate cele ale unor terți pe care le-a înglobat, adaptat, modificat, îmbunătățit, ș.a.m.d. și simultan să aibă în vedere că orice reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), în legătură cu produsele achiziționate, montate și puse în funcțiune, vor fi în sarcina și responsabilitatea sa.
11. Furnizorul are obligația de a garanta că produsele software furnizate prin Contract sunt noi, de ultimă generație/versiune (ultimul „release” disponibil pe site-ul producătorului) și încorporează toate îmbunătățirile recente în proiectare și din ultima versiune, inclusiv din punct de vedere al securității. (ultimele upgrade-uri/update-uri/patch-uri).
12. Furnizorul are obligația de a garanta că toate produsele furnizate prin Contract sunt livrate pe canalul oficial al producătorului, acoperind zona Uniunii Europene. În acest sens, ofertanții vor face dovada că sunt distribuitori/furnizori autorizați/acreditați să comercializeze produsele oferite, prin indicarea unei referințe publice, cum ar fi un link către site-ul oficial al producătorului sau prezentând documente justificative.
13. Furnizorul va avea în vedere obligația de a deschide sau, după caz, de a actualiza un cont de identificare deschis pe numele/seama achizitorului la producător. Această cerință poate să nu fie aplicabilă în situația în care producătorul nu are o astfel de politică.
14. Toate documentele și informațiile primite de la ofertant precum și rezultatele tuturor activităților din cadrul acestui Contract (cum ar fi: documente de analiză, arhitecturi de sisteme, adrese etc., fără a se limita la acestea) reprezintă informații confidențiale, iar ofertantul câștigător va asigura respectarea confidențialității lor, urmând să semneze o declarație în acest sens.
15. Furnizorul și personalul său au obligația de a respecta confidențialitatea documentelor și informațiilor menționate mai sus, pe toată perioada executării Contractului, pe perioada oricărei prelungiri a acestuia și după încetarea Contractului. În acest sens, furnizorul precum și personalul acestuia implicat în activitățile Contractului, sunt obligați să semneze un Acord de Confidențialitate cu achizitorul.
16. Toate documentele, rapoartele și datele, inclusiv diagrame, scheme tehnice, specificații tehnice, planuri și orice alte materiale realizate de către furnizor în cadrul Contractului, sunt în proprietatea/propietatea intelectuală achizitorului, acesta având dreptul să le utilizeze, modifice, transfere fără acceptul furnizorului sau al unei terțe părți. Furnizorul le va furniza achizitorului, la finalizarea Contractului, fără a păstra copii și fără a le utiliza în alte scopuri care nu au legătura cu Contractul.
17. Furnizorul nu va publica articole sau informații legate de serviciile prestate, nu va face referire la acestea în cazul prestării altor servicii către terți și nu va divulga informațiile obținute de la achizitor, fără acordul scris al acesteia.
18. Orice rezultate sau drepturi legate de acestea, inclusiv drepturi de proprietate intelectuală sau industrială, obținute în cadrul Contractului, sunt proprietatea achizitorului, care poate dispune de ele după cum consideră.
19. Achizitorul va asigura accesul reprezentanților furnizorului în locațiile în care

se vor efectua activitățile de livrare, instalare, punere în funcțiune și testare a produselor, precum și condițiile necesare efectuării acestora, astfel cum vor fi stabilite prin Contract.

5 Documentații ce trebuie furnizate achizitorului în legătură cu produsul

Furnizorul va prezenta următoarele documente din care să reiasă perioada de valabilitate a produselor software și sistemul pe care au fost activate, precum și următoarele documente în legătură cu produsul:

- Documentele de însoțire a mărfii;
- Documentație tehnică^(*), respectiv:
 - descrierea tehnică;
 - documentația de instalare, configurare și utilizare
 - documentația de întreținere și remediere a defecțiunilor;
- Certificate de garanție producător/ furnizor/ distribuitor;
- Documentele de licențiere pentru produsele software oferite (firmware și/sau produse software care fac parte integrantă din sistemul oferit);
- Politica de licențiere stabilită de producător pentru produsele software oferite (firmware și/sau produse software care fac parte integranta din sistemul oferit);
- Orice alt document solicitat în celelalte capitole din Caietul de sarcini și nespecificat explicit în acest capitol.

^(*) Documentația tehnică va fi pusă la dispoziție în format electronic digital agreat de achizitor.

Documentele justificative trebuie să fie clare, să permită identificarea tipului de licențiere, metodele de calcul (fie virtual, fizic, grad de încărcare, număr de utilizatori etc.), condițiile de utilizare, perioada de timp precum și orice altă informație valabilă la momentul contractării. Orice diferend juridic ulterior cu un terț, pe subiectul drepturilor de proprietate intelectuală, va cădea în sarcina și responsabilitatea furnizorului.

6 Recepția

Recepția produsului achiziționat se va realiza conform unui „Plan de execuție” propus de către furnizor și agreat cu achizitorul conform cap.9.1 din Caietul de sarcini.

Dreptul achizitorului de a inspecta, testa și, dacă este necesar, de a respinge produsele, nu va fi limitat sau amânat din cauza faptului că produsele au fost inspectate și testate de furnizor, anterior furnizării acestora la locația de livrare/instalare.

Transferul drepturilor de proprietate și/sau folosință și al oricăror drepturi conexe către achizitor va avea loc de la data recepției calitative, conform cap.4.

Recepția produselor se va efectua pe baza de procese verbale semnate de reprezentanții achizitorului. Reprezentantul furnizorului va semna procesele verbale pentru luare la cunoștință și, dacă este cazul, va prezenta eventuale explicații și/sau observații.

Recepția cantitativă și calitativă a soluției va fi efectuată după livrarea soluției conform Contractului, la locația indicată de achizitor și va consta în efectuarea următoarelor operațiuni:

- a. numărarea bucată cu bucată a produselor livrate;
- b. verificarea existenței documentației tehnice aferente produselor;
- c. verificarea existenței certificatelor de garanție;
- d. verificarea existenței documentelor de licențiere pentru software-ul livrat;

- e. verificarea existenței documentațiilor privind produsele software pe care furnizorul trebuie să le furnizeze achizitorului conform Caietului de sarcini;
- f. verificarea existenței documentelor de însoțire a mărfii, dacă este cazul;
- g. verificarea instalării și funcționării tuturor produselor livrate conform cerințelor din Caietul de sarcini și a specificațiilor din cadrul Planului de execuție, inclusiv punerea în producție a aplicației;
- h. verificarea integrării funcționale a produselor conform specificațiilor din caietul de sarcini/ofertă, respectiv verificarea funcțională a acestora prin efectuarea de inspecții și teste de acceptanță;
- i. verificarea documentelor de prezență la cursul de instruire;
- j. întocmirea unui Proces Verbal de recepție cantitativă și calitativă, în care se va consemna îndeplinirea tuturor operațiunilor descrise mai sus.

Dreptul achizitorului de a inspecta, testa și, dacă este necesar, de a respinge produsele, nu va fi limitat sau amânat din cauza faptului că produsele au fost inspectate și testate de furnizor, anterior furnizării acestora la locația de livrare/instalare.

Procesul verbal de recepție cantitativă și calitativă va include unul din următoarele rezultate:

- a) acceptat;
- b) refuzat.

În cazul procesului verbal de recepție cantitativă și calitativă refuzat, furnizorul va analiza observațiile primite și va efectua modificările solicitate în termen maxim de 5 zile lucrătoare, după care se va relua procedura de recepție a acestora.

7 Modalități și condiții de plată

Furnizorul va emite factura pentru produsele livrate în sistemul Ro-eFactura, potrivit prevederilor OUG nr. 120/2021, aprobată cu modificări prin Legea nr. 139/2022. Factura va avea menționat numărul Contractului, datele de emisie și de scadență ale facturii respective. Factura va detalia cantitativ și valoric produsele furnizate și va prezenta prețul unitar al acestora. Factura va fi trimisă în original la adresa specificată de achizitor.

Factura va fi emisă după semnarea de către Achizitor a procesului verbal de recepție cantitativă și calitativă, acceptat. Procesul verbal de recepție cantitativă și calitativă va însoți factura și reprezintă elementul necesar realizării plății, împreună cu celelalte documente justificative prevăzute mai jos:

- certificatul de garanție;

Plata se va efectua în conformitate cu prevederile art. 6 alin. (1) lit. c) din Legea nr. 72/2013 privind măsurile pentru combaterea întârzierii în executarea obligațiilor de plată a unor sume de bani rezultând din contracte încheiate între profesioniști și între aceștia și autorități contractante.

Plata se va efectua în lei, în contul Furnizorului, în baza facturii fiscale însoțite de procesul-verbal de recepție cantitativă și calitativă.

8 Cadrul legal care guvernează relația dintre achizitor și furnizor (inclusiv în domeniile mediului, social și al relațiilor de muncă)

Ofertantul devenit furnizor are obligația de a respecta, în executarea Contractului, obligațiile aplicabile în domeniul mediului, social și al muncii instituite prin dreptul Uniunii, prin dreptul național, prin acorduri colective sau prin dispozițiile internaționale de drept în domeniul mediului, social și al muncii.

Actele normative și standardele indicate mai jos sunt considerate indicative și nelimitative; enumerarea actelor normative din acest capitol este oferită ca referință și nu trebuie considerată limitativă:

- Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice, cu modificările și completările ulterioare,
- Normele metodologice de aplicare a prevederilor referitoare la atribuirea Contractului de achiziție publică /acordului-cadru din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice, aprobate prin HG nr. 395/2016, cu modificările și completările ulterioare,
- Legea nr. 8/1996 privind dreptul de autor și drepturile conexe, cu completările și modificările ulterioare.
- OUG nr. 155/2020 privind unele măsuri pentru elaborarea Planului național de redresare și reziliență necesar României pentru accesarea de fonduri externe rambursabile și nerambursabile în cadrul Mecanismului de redresare și reziliență, cu modificările și completările ulterioare.
- Legea nr.242 din 20 iulie 2022 privind schimbul de date între sisteme informatice și crearea Platformei naționale de interoperabilitate.
- Ordinul MCID nr.21.286 din 26 octombrie 2023 pentru aprobarea Normelor de referință pentru realizarea interoperabilității în domeniul tehnologiei informației și al comunicațiilor (NRRI).

9 Managementul/Gestionarea Contractului și activități de raportare în cadrul Contractului

9.1 Activitățile în cadrul contractului

Activitățile în cadrul Contractului se vor desfășura conform unui „Plan de execuție” propus de către furnizor în termen de 5 zile lucrătoare de la semnarea contractului de către ambele părți și agreat împreună cu achizitorul în termen de 10 zile lucrătoare de la semnarea contractului de către ambele părți.

9.2 Evaluarea performanței furnizorului

Performanța furnizorului va fi evaluată luându-se în considerare:

- respectarea termenelor de livrare/instalare/configurare/testare/punere în producție în raport cu prevederile contractuale și Planul de execuție, propus de furnizor și agreat împreună cu achizitorul;
- eventuale abateri de la calitatea produsului și a serviciilor asociate contractate.

Se au în vedere indicatorii de performanță din tabelul următor. Calificativele din coloana „modalitatea de evaluare” vor fi menționate în procesul verbal de recepție cantitativă și calitativă.

Indicator de performanță	Referință în Caiet de Sarcini	Nivelul de performanță așteptat (conform Caiet de Sarcini)	Ce se măsoară	Modalitatea de evaluare	Scop
Produs livrat și servicii asociate prestate în termenele agreate	Cap. 9	Produsul este livrat și serviciile asociate sunt prestate conform termenelor stabilite în	Livrarea la timp	Foarte bine (5 pct.) - Produsul este livrat și serviciile asociate sunt prestate conform termenelor stabilite în Planul de execuție, Bine (3 pct.) Produsul este livrat și serviciile asociate	Evaluarea livrării produselor și prestării serviciilor asociate la timp

Indicator de performanță	Referință în Caiet de Sarcini	Nivelul de performanță așteptat (conform Caiet de Sarcini)	Ce se măsoară	Modalitatea de evaluare	Scop
		Planul de execuție		<p>sunt prestate după termenele stabilite în Planul de execuție însă fără depășirea termenului de livrare prevăzut în caietul de sarcini (cap.3.3.1) și în contract.</p> <p>Acceptabil (2 pct.) - Produsul este livrat și serviciile asociate sunt prestate cu depășirea termenelor stabilite în Planul de execuție și cu depășirea termenului de livrare prevăzut în caietul de sarcini (cap.3.3.1) și în contract cu mai puțin de 30 de zile.</p> <p>Nesatisfăcător (1 pct.)- Produsul este livrat și serviciile asociate sunt prestate cu depășirea termenelor stabilite în Planul de execuție și cu depășirea termenului de livrare prevăzut în caietul de sarcini (cap.3.3.1) și în contract cu 30 de zile sau mai mult.</p>	

10 Cerințe privind personalul de specialitate

Ofertantul va nominaliza specialiștii proprii care vor asigura pe parcursul Contractului atât serviciile cu titlu accesoriu, cât și cele de garanție și suport tehnic.

Specialiștii propuși trebuie să dețină calificarea și experiența necesară pentru prestarea serviciilor solicitate prin caietul de sarcini, specifice tipului de produs oferat. În cadrul ofertei tehnice se vor prezenta numai informații privind modul de implicare a acestora în activitățile proiectului, rolul și responsabilitățile și momentul implicării.

Pentru aceștia, la momentul implicării în activitățile proiectului se vor prezenta următoarele documente:

- a) CV în limba română actualizat, semnat de către titular;
- b) documente suport (diplome, atestate, acreditări, certificări) din care să rezulte pregătirea și competențele/calificările profesionale pentru îndeplinirea serviciilor solicitate prin prezentul caiet de sarcini.
- c) experiență specifică în domeniu, demonstrată prin copii ale unor documente precum: contracte de muncă, contracte de colaborare, contracte de prestări servicii, fișe de post, adeverințe, recomandări sau altele similare; Prin experiență specifică se înțelege prestarea de activități de

implementare/configurare similare cu cele solicitate în prezentul caiet de sarcini.

- d) declarație de disponibilitate pentru perioada implicării efective în derularea contractului.
- e) Declarație de confidențialitate privind informațiile la care are acces în cadrul Contractului.

Implementare:

Echipele de implementare trebuie să îndeplinească cumulativ (să existe cel puțin un membru al echipei care îndeplinește cel puțin una din cerințe) următoarele cerințe:

- Certificare profesională eliberată sau atestată/recunoscută național/internațional de producătorul de tehnologie care să demonstreze specializarea pentru tehnologiile pe care urmează să le implementeze în cadrul acestui proiect;
- Experiență specifică în cel puțin un proiect similar.

Prin proiect similar se înțelege activități de implementare a unor soluții/sisteme/platforme IT&C, care au avut obiective sau caracteristici asemănătoare cu cele din prezentul Caiet de sarcini.

Instruire:

Persoana/ persoanele care vor realiza instruirea trebuie să aibă experiență în prestarea de servicii de instruire, dovedită prin certificare/diplomă recunoscută de producătorul tehnologiei pentru care se efectuează instruirea.

Prin aceste cerințe se urmărește protejarea integrității soluției achiziționate și obținerea unei garanții minime, că scopul și obiectivele achiziției vor fi îndeplinite iar disponibilitatea Sistemului Informatic MF nu va fi afectată.

Un specialist poate fi înlocuit pe parcursul derulării contractului doar cu notificarea prealabilă a achizitorului, cu minim 10 zile calendaristice înainte de data propusă pentru înlocuire.

Situațiile în care un specialist poate fi înlocuit sunt următoarele:

- a) în cazul decesului, al îmbolnăvirii sau accidentării specialistului;
- b) în cazul în care se impune înlocuirea specialistului pentru orice alt motiv care nu este sub controlul furnizorului (ex. demisia etc.);
- c) ori de câte ori se consideră necesar și justificat, pentru buna implementare a contractului.

Notificarea va fi în mod obligatoriu însoțită de justificarea necesității înlocuirii și de documentele justificative asociate noului specialist, așa cum au fost acestea solicitate prin documentația de atribuire a contractului.

Furnizorul are obligația de a se asigura că specialistul nou propus îndeplinește toate cerințele minime solicitate de achizitor prin prezentul Caiet de sarcini, inclusiv condițiile și cerințele cu privire la inexistența unui conflict de interese.

Achizitorul are dreptul de a respinge motivat noul specialist propus, în situația în care constată că acesta nu îndeplinește cerințele minime prevăzute în prezentul Caiet de sarcini sau constată existența unui conflict de interese.

11 Modul de prezentare a ofertei tehnice

Toate specificațiile tehnice din prezentul Caiet de sarcini sunt obligatorii și minimale pentru toți ofertanții. În condițiile în care specificațiile tehnice sunt minimale, caracteristicile tehnice din ofertă care sunt superioare celor cerute prin caietul de sarcini vor trebui să apară într-un mod cât mai vizibil.

Documentul principal al propunerii tehnice este **formularul de propunere tehnică** pus la dispoziție de Autoritatea contractantă în Secțiunea Formulare a Documentației de atribuire, în care se va răspunde punct cu punct la fiecare dintre cerințele / specificațiile tehnice(*) prevăzute în prezentul caiet de sarcini și în care se face trimitere la documentația tehnică/documentele suport, anexate formularului.

La completarea Formularului de propunere tehnică, în situațiile în care informațiile ce trebuie introduse de ofertant pe coloana „*Mod de îndeplinire*” ocupă mult spațiu, acestea vor fi cuprinse în anexe, numerotate, respectând ordinea de prezentare înscrisă în formular. Pentru fiecare cerință din Formularul de propunere tehnică pentru care se întocmește o anexă privind modul de îndeplinire, ofertantul va indica în mod clar numărul anexeii.

I. Îndeplinirea cerințelor caietului de sarcini referitoare la:

1. Documentația tehnică și documentele suport necesare pentru identificarea produselor oferite și a specificațiilor tehnice și funcționale ale acestora, precum și a modului de integrare funcțională a acestora în cadrul soluției ce se achiziționează, conform cerințelor Caietului de sarcini, cu referire clară la specificațiile tehnice ale producătorului, la standardele aplicabile și la Politica de licențiere a producătorului pentru produsele software oferite.
2. Identificarea fiecărui produs oferit, pentru care se vor prezenta, după caz:
 - a) producătorul;
 - b) denumirea comercială, tipul/versiunea;
 - c) versiunea de firmware;
 - d) pachetele software;
 - e) licențele oferite (proprie și ale terților) și condițiile acestora; furnizorul va prezenta în formă scrisă, printr-o adresă oficială semnată, datată și ștampilată, un exemplar tipărit după politica de licențiere a producătorului, valabil la momentul semnării contactului;
 - f) servicii asociate;
 - g) specificațiile tehnice emise de producător;
 - h) standardele/protocoalele respectate;
 - i) modul de integrare funcțională a fiecărui produs oferit, conform cerințelor

Caietului de sarcini:

3. Informații privind livrarea, instalarea, configurarea, customizarea, testarea și punerea în funcțiune a produselor, modul de asigurare a activităților de instruire, garanției și suportului tehnic, incluzând: detalierea resurselor și mijloacelor pe care furnizorul le va angaja pentru îndeplinirea contractului, obligațiile asumate referitoare la modul de asigurare a garanției și suportului tehnic, responsabilități ale personalului furnizorului implicat pentru îndeplinirea contractului de furnizare;
4. Documentele doveditoare ale calificării și experienței specialiștilor desemnați de ofertant conform cap.11 din Caietul de sarcini;
5. Alte informații considerate relevante de ofertant pentru demonstrarea îndeplinirii cerințelor minime din caietul de sarcini.

Notă: În cazul constatării unor neconcordanțe, specificațiile oficiale ale Producătorului produsului (valabile la data limită de depunere a ofertelor) vor fi considerate ca referință, conținutul acestora primând asupra specificațiilor tehnice prezentate de ofertant.

Pentru acele componente oferite și definite de furnizor ca fiind echivalent sau cel puțin similare ca performanțe, furnizorul va prezenta documente care să justifice în detaliu din punct de vedere tehnic acest lucru.

II. Factori de evaluare pentru componenta tehnică:

1. Formularul pus la dispoziție de achizitor în Secțiunea Formulare a Documentației de atribuire);

2. Documente justificative privind susținerea celor declarate în Formular.

III. Respectarea obligațiilor relevante în domeniile mediului, social și al relațiilor de muncă:

1. Declarație privind respectarea condițiilor specifice de muncă și protecție a muncii potrivit art. 51 din Legea nr. 98/2016*

Informații detaliate se pot obține de la instituțiile competente în domeniu, respectiv Ministerul Mediului, Apelor și Pădurilor, Ministerul Muncii și Solidarității Sociale și de pe site-ul www.inspectiamuncii.ro.

Notă: *Autoritatea contractantă nu permite modificarea clauzelor contractuale care ar putea afecta obiectului contractului/obiectivelor stabilite prin Caietul de sarcini și/sau condițiilor cadru privind îndeplinirea acestora. Autoritatea contractantă va analiza propunerile de modificare a clauzelor contractuale din perspectiva respectării legislației speciale, cât și a celor prevăzute în Caietul de sarcini.*

Confidențialitatea propunerii tehnice:

În conformitate cu prevederile art. 57 alin. (4) din Legea nr. 98/2016, operatorii economici indică și dovedesc în cuprinsul ofertei care informații din propunerea tehnică sunt confidențiale întrucât sunt: date cu caracter personal, secrete tehnice sau comerciale sau sunt protejate de un drept de proprietate intelectuală. Informațiile indicate de operatorul economic ca fiind confidențiale, inclusiv secrete tehnice sau comerciale și elementele confidențiale ale ofertelor, trebuie să fie însoțite de DOVADA care le conferă caracterul de confidențialitate, în caz contrar nefiind aplicabile prevederile art. 57 alin. (1) din Legea nr. 98/2016.

Astfel, Propunerea tehnică nu poate fi declarată confidențială, clasificată sau protejată de un drept de proprietate intelectuală în integralitatea sa, ci doar anumite informații din cuprinsul acesteia. Cu titlu de exemplu, precizăm următoarele:

- a) toți termenii din Caietul de sarcini care sunt preluați în Propunerea tehnică nu pot fi declarați confidențiali, întrucât Caietul de sarcini este o secțiune a Documentației de atribuire, care este un document public, atașat la Anunțul de participare aferent procedurii de atribuire,
- b) CV-urile specialiștilor pot fi declarate confidențiale, pentru acele informații care intră sub incidența prevederilor legale privind datele cu caracter personal sau dacă conțin informații a căror divulgare ar aduce atingere persoanelor respective.

Ofertantul consimte că, dacă nu marchează informațiile conținute de propunerea tehnică ce sunt confidențiale, clasificate sau protejate de un drept de proprietate intelectuală și nu sunt însoțite de dovezi care să le confere acest drept, Autoritatea contractantă are libertatea de a utiliza sau de a dezvălui oricare sau toate aceste informații fără înștiințarea ofertantului.

Notă: *Documentele propunerii tehnice vor fi numerotate și însoțite de un OPIS.*

Toate componentele soluției ofertate vor fi prezentate cantitativ în Propunerea tehnică și cantitativ-valoric în Propunerea financiară, specificându-se prețul unitar al fiecărei componente, cu maxim 2 zecimale. Prețul produselor va include toate accesoriile și operațiunile cu titlu accesoriu (serviciile asociate), inclusiv instruirea, garanția și suportul tehnic oferit.

12 Alocarea riscurilor în cadrul Contractului, măsuri de gestionare a acestora

Nr. crt.	Risc identificat	Măsuri de gestionare a riscurilor (prevenire, reducere sau eliminare)
1	Din cauza capacității tehnice / financiare / profesionale reduse a furnizorului, execuția contractului se realizează cu dificultăți.	Autoritatea contractantă a solicitat ca cerință minimă de calificare privind capacitatea tehnică și profesională demonstrarea unui nivel al experienței similare, pentru a se asigura că ofertanții participanți la procedură dețin capacitatea de a asigura cu profesionalism implementarea contractului, dată fiind specificitatea produsului solicitat și a serviciilor asociate.
2	Din cauza capacității tehnice / financiare/ profesionale reduse a furnizorului, este posibil ca obligațiile contractuale să fie neîndeplinite / îndeplinite necorespunzător, ori cu întârziere.	Pentru compensarea prejudiciului suferit ca urmare a îndeplinirii necorespunzătoare, ori cu întârziere sau a neîndeplinirii obligațiilor asumate de către furnizor, achizitorul include în contract: a) dreptul de a deduce penalități din valoarea contractului, conform prevederilor art. 3 alin. (2 ¹) din OG nr. 13/2011 privind dobânda legală remuneratorie și penalizatoare pentru obligații bănești, precum și pentru reglementarea unor măsuri financiar-fiscale în domeniul bancar, cu modificările și completările ulterioare; b) dreptul de a deduce penalități în caz de abateri de la nivelul minim de disponibilitate a serviciilor de suport tehnic, respectiv timpii de intervenție prevăzuți în Caietul de sarcini; c) dreptul de a rezilia contractul din vina furnizorului și de a pretinde plata de daune-interese, d) posibilitatea executării garanției de bună execuție, în limita prejudiciului creat.
3	Din cauza analizării neaprofundate a documentelor, există riscul apariției unor erori nedetectate la momentul semnării contractului, incluse în oferta furnizorului.	În contract se prevede faptul că, în cazul apariției de neconcordanțe între Propunerea tehnică și Caietul de sarcini, primează prevederile din Caietul de sarcini.
4	Din cauza unei slabe organizări a furnizorului, există riscul nerespectării termenelor de livrare, instalare, configurare, customizare, testare, punere în funcțiune.	Prin Caietul de sarcini, Autoritatea contractantă a solicitat „Plan de execuție”, ce va fi propus de către furnizor și agreat cu Achizitorul.
5	Din cauza unei slabe comunicări între furnizor și producător / distribuitor, există riscul de a furniza produse care nu îndeplinesc specificațiile tehnice.	Prin Caietul de sarcini s-a prevăzut obligația furnizorului de a garanta că produsele software furnizate prin contract sunt noi, de ultimă generație, și încorporează toate îmbunătățirile recente în proiectare și din ultima versiune, inclusiv din punct de vedere al securității. furnizorul are obligația de a garanta că toate

Nr. crt.	Risc identificat	Măsuri de gestionare a riscurilor (prevenire, reducere sau eliminare)
		produsele furnizate prin contract sunt livrate pe canalul oficial al producătorului, acoperind zona UE.
6	Din diverse cauze de natură tehnică, produsele livrate pot funcționa necorespunzător sau se pot defecta	Autoritatea contractantă a inclus în Caietul de sarcini cerința de asigurare a serviciilor de garanție și suport tehnic pentru o perioadă de minim 36 de luni.
7	Din cauza unei slabe organizări a furnizorului, există riscul de a nu respectă nivelul de disponibilitate a serviciilor de suport tehnic, respectiv timpii de intervenție prevăzuți în Caietul de sarcini.	La nivel contractual s-au introdus penalități în caz de abateri de la nivelul minim de disponibilitate a serviciilor de suport tehnic, respectiv timpii de intervenție prevăzuți în Caietul de sarcini.
8	Riscul utilizării necorespunzătoare a produselor de către personalul achizitorului.	Prin Caietul de sarcini, Autoritatea contractantă a prevăzut obligația furnizorului de a asigura cursuri de instruire. Cursurile vor cuprinde atât partea teoretică cât și practică.