



MINISTERUL FINANTELOR

Direcția generală de servicii interne și achiziții publice

Nr. 682.663/13.06.2024

RĂSPUNS CONSOLIDAT

LA

ANUNȚUL DE CONSULTRARE A PIEȚEI NR. 682.077 /30.05.2024

Nr. MC1029251 publicat în SEAP în data de 30.05.2024

Autoritatea contractantă răspunde după cum urmează:

Întrebarea nr.1

„Pentru cerința enunțată la capitolul 3.3.1.1 Cerințe generale, respectiv 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. Ne puteți detalia/ exemplifica tipuri de date colectate?”

Răspuns la întrebarea nr.1

Plecând de la sursele de date pe care aplicația le va utiliza și care sunt prezentate în cap.3.3.1.2, câteva exemple de date cu caracter personal ale contribuabililor ce pot fi preluate de aplicație în vederea analizei sunt: nume, număr de identificare, date de localizare, identificator online.

Întrebarea nr.2

„ Pentru cerința enunțată la capitolul 3.3.1.1 Cerințe generale, respectiv 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 vă rugăm să ne confirmați că se urmărește realizarea structurării datelor colectate și ulterior expunerea lor prin instrument specializat sub formă de rapoarte.”

Răspuns la întrebarea nr.2

Prin această aplicație se dorește realizarea structurării datelor colectate și, ulterior, expunerea lor printr-un instrument specializat sub forma de rapoarte, în urma analizei datelor colectate, aplicația va trebui să dea posibilitatea generării de rapoarte relevante.

Întrebarea nr.3

„Pentru cerința enunțată la capitolul 3.3.1.1 Cerințe generale la punctul 7, se solicită suport și mentenanță continuă (36 luni conform capitolului 3.5) și ulterior la 3.8 se precizează: “3.8 Servicii de mentenanță - Nu se solicită.” ne puteți ajuta în clarificarea acestei potențiale contradicții?”

Răspuns la întrebarea nr.3

Capitolul 3.5 se referă la perioada de garanție. Serviciile de mentenanță prevăzute la cap.3.8 nu se solicită. Aceste servicii de mentenanță se referă la perioada post-garanție Vom face completări în caietul de sarcini cu această clarificare.

Întrebarea nr.4

„Referitor la cerința enunțată la capitolul 3.3.1.2 Cerințe specifice, a. Colectare date - surse de date, vă rugăm să ne confirmați dacă prin colectare informațiilor obținute în format letric se înțelege capacitatea aplicației de Ocr-izare sau introducerea manuală a informațiilor primite letric pe baza unui template/ formular predefinit în aplicație”

Răspuns la întrebarea nr.4

Astfel de date sau informații provenite în format letric vor fi introduse manual pe baza unui template/formular predefinit în aplicație.

Întrebarea nr.5

„Referitor la cerința enunțată la capitolul 3.3.1.2 Cerințe specifice, d. Pregătirea datelor - vă rugăm să ne comunicați dacă prin această solicitare se urmărește capacitatea aplicației de a cataloga datelor acumulate din sursele prezentate după criterii de tip Bronze (raw), Silver (validated) și Gold (enriched).”

Răspuns la întrebarea nr.5

Prin pregătirea datelor se urmărește structurarea, pe cât posibil, a datelor nestructurate, astfel încât să se poată face o analiza pe baza lor. Așteptăm propuneri în acest sens de la operatorul economic.

Întrebarea nr.6

„Referitor la cerința enunțată la capitolul 3.3.1.2 Cerințe specifice, e. Analiza de date, pentru funcționalitatea Text Mining se urmărește o soluție de tip Enterprise search sau o soluție bazată pe Inteligența Artificială?”

Răspuns la întrebarea nr.6

Se dorește transformarea textului nestructurat într-un format structurat pentru a identifica modele semnificative și noi perspective, pentru a analiza colecții vaste de materiale textuale pentru a surprinde concepte cheie și tendințe. Nu se urmărește o soluție anume, așteptăm propuneri din partea operatorului economic.

Întrebarea nr.7

„Referitor la cerința enunțată la capitolul 3.3.1.2 Cerințe specifice, punctul B Specificații tehnice, punctul 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. Având în vedere că din analiza documentației se solicită o suită/ aplicație de tip Business Intelligence în practică pentru a implementa acest tip de solicitare este necesar a se cunoaște/ a ne detalia posibilele nevoi de business, BI-urile fiind în general integratoare și agregatoare de date. Ne puteți ajuta în acest sens cu un punct de vedere cu privire la această cerere?”

Răspuns la întrebarea nr.7

Obiectivul este de a obține o aplicație care să prelucreze și analizeze datele colectate din diverse sisteme, nu neapărat BI, care să permita integrarea ușoară cu alte sisteme existente și viitoare.

Întrebarea nr.8

„Sub ce formă se găsesc astăzi informațiile din contact center (audio, text)? Există o transcriere a apelurilor sau pe viitor se dorește o soluție de transcriere a apelurilor care să folosească tehnici de NLP (Neuro-linguistic programming / Programare neuro-lingvistică) pentru a extrage entități din text și pentru a detecta sentimente?”

Răspuns la întrebarea nr.8

Nu se intenționează să se utilizeze transcrierea apelurilor care să folosească tehnici de NLP (Natural Language Processing), dar se dorește ca, în viitor, apelurile din Contact - center să fie înregistrate audio. În prezent, doar sesiunile de chat sunt înregistrate în format text.

Operatorul selectează în aplicație, după fiecare convorbire/sau în timpul convorbirii (apeluri voce), în funcție de întrebările primite, codurile de activitate corespunzătoare. Pentru diferite perioade, se pot genera rapoarte, de ex.: nr. de problematici primite pe cod de activitate (cod fiscal, cod de procedură fiscală, alte activități - fiecare având mai multe subcategorii, de ex.: impozit pe venit, contribuții sociale s.a.s.m.d.). Viitoarea aplicație/suită de soluții va putea fi interconectată cu aplicația utilizată în Contact - center.X

Astfel de date sau informații provenite în format letric vor fi introduse manual pe baza unui template/formular predefinit în aplicație.

Întrebarea nr.9

„Ce format au sondajele/chestionarele? Sunt pe hârtie (scrise de mână sau sunt bifate cu pixul sau în format electronic (ce tip - PDF)?”

Răspuns la întrebarea nr.9

ANAF utilizează o platformă dedicată pentru realizarea sondajelor în rândul contribuabililor. Chestionarele sunt completate on-line, exclusiv în format electronic, prin intermediul unui internet browser. Statistica rezultată din sondaje este generată automat în formate .xls, .pdf, .ppt, csv. Interpretarea statistică a datelor este realizată manual, rezultând un raport final pentru fiecare sondaj.

Întrebarea nr.10

„În cazul reclamațiilor/petițiilor scrise de mână, acestea sunt și printate și OCRizare? Le aveți salvate în baza de date?”

Răspuns la întrebarea nr.10

Reclamațiile/petițiile sunt transmise în format electronic (e-mail) sau format letric (prin Registratura generală). În prezent, cele transmise în format letric nu sunt OCRizate, dar, pe viitor, ANAF va constitui o bază de date cu informații mai detaliate din petițiile care se referă la sesizarea unor aspecte privind serviciile pentru contribuabili.

Întrebarea nr.11

„Vă doriți să fie procesat și feedbackul contribuabililor de pe rețelele sociale (din postări și/sau mesaje, de ex. Facebook messenger)?”

Răspuns la întrebarea nr.11

Da, prin această aplicație/suită de soluții intenționăm să preluăm și să procesăm feedback-ul contribuabililor transmis prin intermediul rețelelor sociale din postări și din mesaje.

Întrebarea nr.12

„În ce limbi se regăsește feedbackul? Dacă există și în alte limbi, în afară de limba română, în bazele de date îl păstrați în formatul inițial sau este deja tradus în română? De asemenea, pentru zona de raportare, vă doriți feedback-ul să fie tradus automat și să apară doar în limba română?”

Răspuns la întrebarea nr.12

Feedback-ul se regăsește de obicei în limba română, dar nu excludem posibilitatea ca acesta să provină și în alte limbi. Rugăm operatorii economici să ne ofere informații cu privire la elementele de cost cu privire la funcționalitățile de traducere automată.

Întrebarea nr.13

„Puteti dezvolta solicitarea "crearea de rapoarte introducând cuvinte cheie"? Vă doriți o bară de căutare?

// Pentru o experiență îmbunătățită a utilizatorilor și obținerea rezultatelor cu o precizie mai mare și mai rapid, vă recomandăm să folosiți rapoarte bazate pe indicatori ce pot fi aleși simultan. Astfel, este necesar să stabiliți o listă a indicatorilor.”

Răspuns la întrebarea nr.13

Aplicația trebuie să genereze rapoarte/date statistice într-o manieră flexibilă, după cuvinte cheie și după criterii/indicatori enumerați la cap.3.3.1.2 (f) ”Generarea de rapoarte și date statistice”, dar fără a se limita la acestea, ce pot fi aleși simultan, utilizând o bară de căutare/modul de căutare. În funcție de nevoile ulterioare, aplicația trebuie să permită ca lista acestor criterii/indicatori să poată fi modificată.

Întrebarea nr.14

„Intrucât se solicită integrări cu bazele de date Oracle și Lotus Domino, este necesar să indicați versiunile acestora. De asemenea, acestea suportă drivere ODBC, conectare rest API?”

Răspuns la întrebarea nr.14

Bazele de date Oracle au următoarele versiuni:

- DB version: Oracle Database 11g Enterprise Edition Release 11.2.0.4.0
Cluster version: Oracle Clusterware version 19.0.0.0.0
- Oracle Database 19c Enterprise Edition Release 19.0.0.0.0
Cluster version: Oracle Clusterware version 19.0.0.0.0
- DB version: Oracle Database 11g Enterprise Edition Release 11.2.0.4.0
HA: Oracle Clusterware version 11.2.0.4.0
- DB version: Oracle Database 11g Enterprise Edition Release 11.2.0.3.0
Cluster version: Oracle Clusterware version 11.2.0.3.0
- DB version: Oracle Database 19c Enterprise Edition Release 19.0.0.0.0
- DB version: Oracle Database 10g Enterprise Edition Release 10.2.0.3.0
HA: : Oracle RAC 10.2.0.3.0

Baza de date Lotus domino acutal, este versiunea 12.0.2 și pune la dispoziție un modul de rest Api.

Având în vedere răspunsurile de mai sus autoritatea contractantă consideră că nu este necesară prelungirea termenului de depunere a propunerilor.

Cu stimă,

Director general,
Cornelia NAGY