

# Licitație deschisă repetată

Codul licitației: D-72/16/19

## Achiziționarea SISTEMULUI INFORMAȚIONAL DE GESTIUNE ELECTRONICĂ A DOCUMENTELOR

Client - SA "RED-Nord"

Moldova, 3100, m. Bălți,

str. Ștefan cel Mare, 180 „A”

tel. /fax +(373-231) 53-152 53-118.

Data anunțării: **12 aprilie 2019**

Data - limită: **26 aprilie 2019 ora 16:00.**

Data - deschiderii: **02 mai 2019 ora 14:00.**

Ofertele de participare cu prețul vânzării fără TVA, se prezintă în colet sigilat pe adresa:  
mun. Bălți, str. Ștefan cel Mare, 180 „A” .

Operatorii economici prezintă ofertele finale, indicând prețurile (ofertele financiare).

Criteriul de evaluare a ofertelor este corespunderea, în întregime a condițiilor caietului de sarcini și „**cel mai mic preț**”.

Plata în decurs de 30 de zile din momentul recepționării facturii la depozit, cu livrarea la comandă.

Oferta recepționată de autoritatea contractantă după expirarea termenului de prezentare a ofertelor nu se deschide și se restituie operatorului economic care a prezentat-o.

Dacă în termen de 20 de zile calendaristice de la data la care ofertantul, care a primit comunicarea de acceptare a ofertei, nu a semnat contractul de achiziție, autoritatea contractantă este în drept să respingă oferta și să selecteze o altă ofertă câștigătoare dintre ofertele rămase în vigoare. Totodată, autoritatea contractantă este în drept să respingă toate celelalte oferte.

Comisia de achiziții a SA "RED-Nord", după expirarea termenului-limită a ofertelor, va selecta operatorii economicii, studiind ofertele și printr-o scrisoare directă v-a informa învingătorul.

Șeful Serviciului Tehnologii Informaționale

e-mail: [anticamera@rednord.md](mailto:anticamera@rednord.md)

Virgil Gherman tel. 0231 53 160

SA "RED-NORD" - BĂLȚI

# CAIET DE SARCINI

destinat licitației deschise pentru achiziționarea

**„SISTEM INFORMAȚIONAL DE GESTIUNE ELECTRONICĂ A DOCUMENTELOR”**

Bălți 2019

## CUPRINS

1. Fișa informațională pentru ofertanți.....	4
2. Instrucțiuni pentru ofertanții la licitație.....	5
3. Încheierea contractului.....	11
4. Sarcina tehnică.....	14
4.1 Informații generale.....	15
4.2 Cerintele functionale înaintate Sistemului Informațional.....	19
4.3 Cerintele de sistem înaintate Sistemului Informațional.....	25
4.4 Produsul final și componentele livrate „RED-Nord” – Bălți.....	28
4.5 Particularitățile implementării Sistemului Informațional.....	28
4.6 Sesiunea demonstrativa.....	31
4.6 Anexe.....	34

## **1. Fișa informațională pentru ofertanți**

**1.1. Organizatorul licitației: S.A. „RED-Nord”;**

**1.2. Administratorul alocațiilor: S.A. „RED-Nord”;**

**1.3. Denumirea Beneficiarului: S.A. „RED-Nord”;**

**1.4. *Obiectul licitației și scopul:* elaborarea și implementarea unui sistem informațional de gestiune electronică a documentelor și fluxurilor de lucru a întreprinderii, sporind astfel activitatea a S.A. “RED-Nord” - Bălți per ansamblu și a fiecărui funcționar implicat în aceste procese de activitate a întreprinderii.**

**S.A. “RED-Nord” dorește ca ofertanții să prezinte distinct în oferta, detaliile de garanție și mentenanță în perioada post garanție.**

**1.5. Limba de comunicare în care se va desfășura licitația: limba română;**

**1.6. Prețurile se indică în: Leu moldovenesc(MDL), la condițiile DDP Bălți, incluzând toate costurile, accizele și taxele plătite sau ce urmează a fi plătite pentru bunurile, serviciile și lucrările ce urmează a fi livrate în cadrul prezentei proceduri de achiziție;**

**1.7. Termenul de prestare: până la finele anului 2019, în funcție de buget;**

**1.8. Ofertanții asigură prestarea serviciilor în corespundere cu cerințele solicitate de Beneficiar.**

**1.9. Ofertele se prezintă în plic separat sigilat, pe care se va indica textul: "Participarea la licitația pentru achiziția sistemului informațional de gestiune electronică a documentelor”;**

**1.10. Oferta se va depune la sediul S.A. „RED-Nord” (str. Ștefan cel Mare 180 „A”, mun. Bălți).**

**1.11. Ofertele se vor primi până la 26.04.2019, 16:00 (ora locală).**

**1.12. Licitația se va deschide la data de 02.05.2019, 14:00, la sediul Beneficiarului, sala de conferințe, et.3.**

**1.13. *Relații de contact:* DI Gherman Virgil,**

**tel. +373 231 53160,**

**email: anticamera@rednord.md**

## 2. Instrucțiuni pentru ofertanții la licitație

### 2.1. Noțiuni generale

Prezentul caiet de sarcini este parte integrantă a documentației de atribuire a contractului și constituie ansamblul cerințelor minime obligatorii, pe baza cărora se întocmește propunerea tehnică și financiară de către potențialii ofertanți.

Pentru ca în etapa de evaluare să se respecte principiul tratamentului egal, ofertanții trebuie să respecte cerințele din prezentul caiet de sarcini, astfel încât să permită comisiei de evaluare compararea și evaluarea ofertelor în mod obiectiv.

Produsul trebuie să îndeplinească cerințele prevăzute în specificațiile tehnice și reprezintă cerințe minime obligatorii care fac parte integrată din acest caiet de sarcini. Aceste cerințe sunt obligatorii pentru toți ofertanții și nu îi absolvă pe aceștia de responsabilitatea de a realiza și alte sarcini pe care le consideră necesare pentru asigurarea calității produsului.

Caietul de sarcini face parte integrată din documentația de atribuire și constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează de către fiecare ofertant propunerea tehnică și financiară.

### 2.2. Cheltuieli de participare

Ofertantul la licitație acoperă toate cheltuielile pentru pregătirea și prezentarea documentelor solicitate.

Beneficiarul nu ia parte la acoperirea cheltuielilor Ofertanților și nu poartă răspundere pentru acestea, indiferent de rezultatele licitației.

### 2.3. Informația prezentată de Participanți

Ofertantul la licitație este obligat să studieze toate instrucțiunile, formele, condițiile incluse în prezentul document. În cazul neprezentării unui anumit document obligatoriu din cele prevăzute în acest caiet de sarcini sau prezentării unor documente false, oferta Ofertantului este respinsă.

#### 2.3.1. Cerințe față de documentele de calificare ale ofertantului

Ofertantul trebuie să prezinte următoarele documentele:

- i. **Date despre Participant** – original – confirmată prin semnătura și ștampila Participantului;
- ii. **Certificat de înregistrare a întreprinderii** – copie;
- iii. **Certificat de plătitor TVA** – copie;
- iv. **Certificat de atribuire a contului bancar** – copie – eliberat de banca deținătoare de cont;
- v. **Dovada, că persoana juridică practică activitatea în domeniul tehnologiilor informaționale.**  
Ofertantul trebuie să prezinte extrase din Statut sau deciziile fondatorilor care confirmă, că persoana juridică are dreptul să practice activitatea în domeniul tehnologiilor informaționale.

- vi. **Certificat/Contract de Dealer/Partener Autorizat** pentru soluțiile oferite – copie autorizată;
- vii. **Declarația privind eligibilitatea completată** (conform Anexelor anexate la Oferta Tehnică/Economică).

Documentele și certificatele indicate sunt obligatorii. Ofertanții pot prezenta și alte documente decât cele specificate.

### 2.3.2. Criterii și cerințe de calificare ale ofertantului

Ofertantul trebuie să prezinte îndeplinească următoarele cerințe suplimentare:

- **Demonstrarea accesului la personalul necesar pentru îndeplinirea corespunzătoare a obiectului contractului ce urmează a fi atribuit (personalul de specialitate care va avea un rol esențial în îndeplinirea acestuia)** – Declarație privind personalul de specialitate propus pentru implementarea contractului. Ofertantul trebuie să facă dovadă că dispune de prezența locală, cu un minim de 8 persoane angajați proprii, specialiști – pentru încadrarea în termeni solicitați de implementare a Sistemului și acoperirea cerințelor din caietul de sarcini;
- **Minim ani de experiență specifică în livrarea bunurilor și/sau serviciilor similare** – Minim 3 (trei) proiecte de valoare similară în ultimii 3 ani în prestarea de servicii de implementare și mentenanță soluții de gestiune a întreprinderii;
- **Informații privind cifra de afaceri globală în ultimii 3 ani** – Cifra de afaceri pentru anii 2016, 2017 și 2018 mai mare sau egală cu 5 (cinci) milioane MDL.
- **Certificări ISO** – ISO 9001 – Certificarea sistemului de management al calității; ISO 20000 – Certificarea sistemului de management al serviciilor IT; ISO 27001 – Certificarea sistemului de management al securității informației;
- **CV Expert manager de proiect, 1 (una) persoană** – Cerințe minime obligatorii: a) Absolvent studii superioare finalizate cu diploma de licență; b) Certificare validă, recunoscută Internațional în management de proiect; c) Experiența dovedită în minim un proiect de integrare, dovedită prin recomandare din partea acesteia; d) Abilitate de a vorbi, citi și scrie în limba de stat și limba rusă;
- **Recomandări** – În original minim 3 (trei), de la companiile în care a fost furnizate lucrări similare care urmează a le îndeplini în viitorul contract.

### 2.3.3. Cerințe față de oferta tehnică

Ofertantul va elabora oferta tehnică, astfel încât să facă dovada conformității în totalitate a soluției propuse cu cerințele prevăzute în cap.4 Sarcina Tehnică din prezentul caiet de sarcini.

Ofertantul va structura oferta în așa mod, în cât să fie evidențiate următoarele compartimente:

Principii de bază:

- Expunerea opiniei asupra modalității de realizare a proiectului. Aici va descrie prezentarea viziunii ofertantului asupra înțelegerii sale a cerințelor descrise în Caietul de sarcini;
- Expunerea opiniei asupra momentelor vulnerabile posibil aparente în procesul de realizare a proiectului;
- Listarea și descrierea riscurilor aferente derulării procesului de implementare a proiectului. Pentru fiecare risc va fi menționată modalitatea de dirijare/excludere a acestuia;

Abordare generală:

*a. Standarde utilizate:*

- Ofertantul va enumera standardele/metodologiile utilizate la momentul actual pentru dezvoltarea sistemelor informaționale.
- Este obligatorie folosirea cel puțin a unui standard/metodologii recunoscute pe plan internațional.
- Ofertantul va prezenta o descriere generală a standardelor/metodologiilor propuse de a fi folosite în proiect.

*b. Soluția propusă:*

- Ofertantul va prezenta o descriere exhaustivă a soluției/soluțiilor propuse pentru realizarea proiectului, în vederea atingerii obiectivelor acestuia și a rezultatelor scontate.
- Descrierea va fi structurată în așa mod ca să fie distinse următoarele părți componente:
  - etapele de realizare a proiectului, inclusiv descrierea activităților specifice fiecărei etape;
  - rezultatele/livrabilele așteptate de la fiecare etapă, inclusiv corespunderea acestora cu obiectivul proiectului.
- Corespunderea ofertei cu standardele/metodologiile acceptate pentru dezvoltarea sistemelor informaționale.
- Descrierea fluxurilor de intrare și ieșire(livrabilele) precum și relațiilor dintre acestea.

*c. Organizarea proiectului:*

- Ofertantul va prezenta o descriere detaliată a modalității de organizare a activităților aferente implementării proiectului, incluzând cel puțin descrierea activităților: Consultantului, Managerului de Proiect, Inginerului de sistem, alți membri din cadrul echipei de proiect. Totodată, în scopul asigurării continuității derulării proiectului, Ofertantul va prezenta câte o persoană de rezervă pentru membrii echipei de implementare a proiectului.
- Ofertantul va prezenta propuneri pentru organizarea echipei Beneficiarului în contextul implementării proiectului.
- Pentru cazurile când în executarea proiectului va fi antrenat un subcontractant, va fi necesară prezentarea distinctă a sarcinilor și responsabilităților dintre Ofertant și subcontractant.
- Ofertantul va prezenta descrierea detaliată a cerințelor față de organizarea suportului acordat în primul an după punerea în funcțiune a Sistemului Informațional.

*d. Planificarea activităților*

- Ofertantul va prezenta planul de efectuare a activităților aferente implementării proiectului prin descrierea separată a fiecărei etape cu indicarea termenelor concrete de realizare.
- Planul va include termenele cheie trasate de Ofertant pentru realizarea proiectului și atingerea obiectivelor propuse.
- Identificarea unor soluții de evitare/diminuare a riscurilor posibile.

## **Planul de implementare:**

Ofertantul trebuie sa specifice un plan de implementare a soluției în care să fie expuse detaliat următoarele activități :

- Enumerarea principalelor obiective ale implementării din punctul de vedere al utilizatorilor sistemului informațional de gestiune electronică a documentelor SA "RED-Nord".
- Enumerarea activităților aferente implementării soluției, inclusiv rolurile, responsabilitățile și calificările necesare ale persoanelor care vor efectua implementarea;
- Identificarea riscurilor aferente procesului de implementare a soluției, inclusiv cele asociate creării infrastructurii necesare pentru asigurarea capacității maxime de operare a soluției.
- Enumerarea cerințelor față de hardware/software/resurse pentru fiecare fază a implementării proiectului.
- Planul de instruire pentru utilizatorii Beneficiarului și pentru echipa de suport din oficiu (Linia I).
- Planul aferent suportului acordat pe parcursul primului an după implementarea sistemului.
- Planul de interacțiune între echipele Ofertantului și a Beneficiarului în procesul de implementare a proiectului.

### **2.3.4. Cerințe față de oferta financiară**

**a.** Oferta va include în mod obligatoriu informații despre structura costurilor ofertei. Structura costurilor ofertei va include în mod obligatoriu cel puțin următoarele componente de cost:

#### **1. Servicii:**

- a. Analiza
- b. Proiectare
- c. Implementarea (instalare, customizare, testare)
- d. Instruirea
- e. Exploatarea experimentală
- f. Menținerea pentru primul an de exploatare
- g. Menținerea pentru următorii cinci ani de exploatare, după expirarea primului an de exploatare

#### **2. Licențe de utilizare software**

**b.** Oferta va include informații detaliate cu privire la metodologia de calculare a costurilor pentru cazul în care va fi necesară dezvoltarea unor funcționalități suplimentare.



#### **2.4. Capacitatea tehnică a ofertanților**

Cerințele referitoare la capacitatea tehnică pe care ofertantul trebuie să le îndeplinească cumulativ pentru a fi considerat calificat sânt:

- a. Să activeze în piață de cel puțin 5 ani, cu activitate dovedită prin proiecte implementate
- b. În ultimii 3 ani, a finalizat cu succes contracte având ca obiect prestarea de servicii de implementare și mentenanță soluții informaționale de gestiunea a întreprinderii.

**Se vor prezenta copii ale contractelor, precum și documente doveditoare privind finalizarea cu succes a acestora.**

#### **2.5. Sesiunea demonstrativă**

Beneficiarul își rezervă dreptul de a solicita în perioada de evaluare, prezentarea practica a unei sesiuni demonstrative în care ofertantul să demonstreze ca îndeplinește cerințele din cap. 4 Sarcina Tehnică, paragraful 4.6 din prezentul caiet de sarcini. Sesiunea demonstrativă se va desfășura conform prevederilor din cap. 4 Sarcina Tehnică, paragraful 4.6 din prezentul caiet de sarcini.

#### **2.6. Precizarea documentelor pentru participare la licitație**

- a. Ofertantul la licitație poate solicita, cu cel mult 5 zile până la expirarea termenului de depunere a ofertelor, de la grupul de lucru al Beneficiarului clarificări în scris asupra documentelor de licitație (prin scrisoare, fax, telegramă, e-mail), pe adresa indicată în Fișa informațională pentru Ofertant;
- b. La orice demers de acest fel, primit în termen, grupul de lucru al Beneficiarului este obligat să răspundă în scris în cel mult trei zile, oferindu-i posibilitate Ofertantului de a depune oferta la timp. Răspunsurile la întrebările de clarificare vor fi remise în scris către toți Ofertanții, căruia Beneficiarul i-a oferit documente de licitație;
- c. Grupul de lucru al SA „RED-Nord” poate prelungi cu cel puțin 3 zile termenul de depunere a ofertelor, astfel încât Ofertanții să dispună de timp suficient pentru a lua în considerare explicațiile sau modificările documentelor de licitație. Înștiințarea despre prelungirea termenului de depunere a ofertelor va fi expediată imediat fiecărui Ofertant, căruia Beneficiarul i-a oferit documentele de licitație.

#### **2.7. Limba de comunicare în cadrul licitației**

Toate documentele, corespondența și licitația se efectuează în limba română.

#### **2.8. Prețurile și valuta licitației**

- a. Ofertantul la licitație este obligat să indice în documentele prezentate toate costurile, accizele și taxele plătite sau ce urmează a fi plătite pentru bunurile, serviciile și lucrările ce urmează a fi livrate în cadrul prezentei proceduri de achiziție.
- b. Prețurile indicate de Ofertantul la licitație trebuie să fie fixe din momentul deschiderii licitației pe întreaga perioadă de realizare a contractului. Oferta prezentată cu preț nefixat se consideră nulă și se respinge.
- c. Prețurile stabilite de către Ofertant urmează a fi fixe pe parcursul executării de către ofertant a contractului și ulterior în nici un caz nu pot fi supuse modificărilor.
- d. Prețurile pentru servicii solicitate vor fi indicate obligatoriu în lei moldovenești.

#### **2.9. Perioada de valabilitate a ofertei**

- a. Perioada de valabilitate a ofertei trebuie să fie de cel puțin 60 de zile calendaristice, începând cu data depunerii ofertelor. În oferta participanților va fi indicat explicit termenul de valabilitate al ei.

b. În condiții excepționale grupul de lucru al Beneficiarului poate solicita Ofertantului să prelungească perioada de valabilitate a ofertei. Atât solicitarea cât și răspunsul trebuie să fie întocmite și comunicate în scris (prin scrisoare, fax, telegramă). Ofertantul care a acceptat prelungirea termenului de valabilitate a ofertei nu este în drept să modifice oferta.

## **2.10. Întocmirea și semnarea ofertei**

a. Ofertantul la licitație va perfectă un original și o copie a ofertei (documentelor) cu specificarea respectivă pe plic: "Originalul ofertei", "Copia ofertei". În cazul apariției unor inexactități grupul de lucru al SA "RED-Nord" se va conduce de original.

b. Originalul și copia ofertei vor fi semnate de Ofertant sau reprezentantul împuternicit. Acest drept trebuie să fie confirmat prin procura anexată la ofertă. Toate paginile ofertei vor fi semnate și ștampilate de către Ofertant.

c. Oferta Ofertantului la licitație nu trebuie să conțină alte file, corectări, cu excepția filelor corectate, confirmate prin semnătura și ștampila Ofertantului.

d. Originalul documentelor și copia lor se sigilează în două plicuri cu inscripția "Original" și "Copia", care împreună se sigilează într-un plic suplimentar.

e. Plicul trebuie să fie adresat Beneficiarului în conformitate cu adresa indicată în fișa informațională. Ele vor conține inscripția:

Societatea Comercială/Compania " \_\_\_\_\_ "

"Participarea la licitația pentru achiziționarea sistemului informațional de gestiune electronică a documentelor SA "RED-Nord"

f. Plicurile vor conține numele și adresa Ofertantului. Dacă plicul extern nu este sigilat și marcat, grupul de lucru al Beneficiarului nu va fi responsabil pentru deschiderea lui înainte de termen.

h. Plicurile, prezentate nemijlocit de participanți, pot fi expediate prin poștă sau prin intermediul curierului.

## **2.11. Termenul limită de depunere a ofertelor**

a. Oferta va fi recepționată de Beneficiar la adresa indicată în Fișa informațională pentru Ofertant nu mai târziu de data indicată în aceasta.

b. Grupul de lucru al Beneficiarului poate din propria inițiativă prelungi termenul de depunere a ofertelor, înainte de expirarea acestuia. În acest caz drepturile și obligațiile Beneficiarului și Ofertantului se prelungesc corespunzător.

## **2.12. Ofertele prezentate cu întârziere**

Orice ofertă primită de grupul de lucru al Beneficiarului după termenul limită de depunere va fi respinsă și remisă Ofertantului, fără a fi deschisă.

## **2.13. Modificarea ofertelor și retragerea lor**

a. Ofertantul poate modifica oferta după depunerea ei doar înainte de expirarea termenului limită de depunere a ofertelor și dacă prezintă pe numele Beneficiarului o notă în scris cu privire la aceste modificări (sau, după caz, despre retragerea ofertei).

b. Informația prezentată de către Ofertant despre modificarea ofertei sau despre retragerea ei trebuie să fie pregătită, sigilată, marcată și expediată în termenul respectiv. Înștiințarea despre retragerea ofertei poate fi expediată prin fax sau telegramă, însoțită de copia confirmării retragerii ofertei, expediată prin poștă nu mai târziu de termenul limită de prezentare a ofertelor.

## 2.14. Deschiderea ofertelor

- a. Ofertele se deschid la locul și timpul specificat în Fișa informațională pentru Ofertant. Ofertanții sau persoanele împuternicite ale acestora pot participa la deschiderea ofertelor.
- b. Ofertanții prezenți la deschiderea ofertelor sunt obligați să-și confirme prezența prin depunerea semnăturii într-un registru special.
- c. Denumirea și datele pentru relații ale fiecărui Ofertant, a cărui ofertă se deschide, și costul ofertei se vor comunica celor prezenți, precum și celor care au absentat la deschidere, la demersul lor, și se vor înregistra imediat în procesul-verbal de deschidere a ofertelor.

## 2.15. Evaluarea și compararea ofertelor

Examinarea, evaluarea și compararea ofertelor se va efectua de către grupul de lucru al SA "RED-Nord" în termen de 10 zile lucrătoare de la data deschiderii acestora. Grupul de lucru are dreptul să considere oferta conformă cerințelor, dacă ea conține unele abateri neînsemnate de la prevederile documentelor de licitație, erori sau omiteri ce pot fi corectate fără a afecta esența ei. Orice deviere de acest fel se va exprima, în măsura posibilităților, cantitativ și se va lua în considerare la evaluarea și compararea ofertelor.

Grupul de lucru nu va accepta oferta în cazul când:

- a. ofertantul nu acceptă corectarea unor erori aritmetice;
- b. oferta nu corespunde cerințelor expuse în documentele de licitație;
- c. s-a constatat comiterea unor acte de corupție.

În procesul examinării, evaluării și comparării ofertelor, grupul de lucru poate solicita ofertantului explicații asupra ofertei. Răspunsurile (explicațiile) trebuie să fie remise Beneficiarului cel târziu în următoarea zi lucrătoare. Nu se admit modificări, inclusiv modificarea prețului, ce ar face ca oferta să corespundă unor cerințe cărora inițial nu corespundea. Grupul de lucru va corecta doar erorile aritmetice, depistate în ofertă în timpul examinării ei, înștiințând fără întârziere Ofertantul.

În cazul când ofertele nu vor corespunde cerințelor stabilite în documentele de licitație, grupul de lucru are dreptul să respingă toate ofertele. Înștiințarea privind respingerea ofertelor se va expedia tuturor Ofertanților.

Criteriul de evaluare a ofertelor este „**prețul cel mai scăzut dintre ofertele declarate admisibile**”.

Comisia de evaluare își rezervă dreptul de a solicita în perioada de evaluare, prezentarea practica a unei sesiuni demonstrative în care ofertantul să demonstreze ca îndeplinește cerințele din cap.4 Sarcina Tehnică, paragraful 4.6 din prezentul caiet de sarcini. Sesiunea demonstrativă se va desfășura conform prevederilor din cap.4 Sarcina Tehnică, paragraful 4.6 din prezentul caiet de sarcini.

## 2.16. Stabilirea contactului cu Beneficiarul

- a. Între grupul de lucru al Beneficiarului, pe de o parte, și Ofertantul la licitație pe de altă parte, nu vor avea loc nici un fel de negocieri privind oferta acestuia.
- b. Orice tentativă a Ofertantului la licitație de a influența asupra hotărârii Beneficiarului se poate solda cu respingerea ofertei.

### **3. Încheierea contractului**

#### **3.1. Aprecierea definitivă**

În baza condițiilor și criteriilor specificate în documentele de licitație, grupul de lucru al Beneficiarului determină dacă pretendentul Ofertant este sau nu capabil să execute contractul în conformitate cu legislația în vigoare.

Dacă Ofertantul selectat nu corespunde cerințelor stipulate în documentele de licitație, oferta acestuia va fi respinsă.

#### **3.2. Garanția contractuală**

Pînă la încheierea contractului de achiziție, operatorul economic câștigător este obligat să depună beneficiarului asigurarea executării contractului sub formă de garanție contractuală.

Această garanție reprezintă asigurarea îndeplinirii cantitative, calitative și în termenele stabilite a prevederilor contractuale. Cuantumul garanției contractuale, nu va depăși 15 la sută din valoarea contractului. Beneficiarul restituie garanția contractuală în termen de 15 zile calendaristice de la data semnării documentelor confirmative de executare a contractului, dacă pînă la acea dată nu a fost depusă nici o reclamație.

În cazul în care, din cauza beneficiarului, are loc sistarea definitivă a executării contractului de achiziții, beneficiarul restituie garanția contractuală operatorului economic, în termen de 15 zile calendaristice din momentul în care a intervenit sistarea executării contractului.

#### **3.3. Criterii de încheiere a contractului**

În termen de pînă la 3 zile lucrătoare de la data la care s-a selectat oferta câștigătoare, grupul de lucru al Beneficiarului va expedia Ofertantului o comunicare scrisă despre acceptarea ofertei.

Beneficiarul va încheia contract cu Ofertantul, a cărui ofertă a corespuns tuturor criteriilor specificate în documentele de licitație.

Legea care va governa Contractul încheiat va fi legea Republicii Moldova.

#### **3.4. Anexe la contract**

Contractul va include în mod obligatoriu în calitate de anexe Caietul de sarcini, Oferta prezentată, Specificațiile funcționale și tehnice ale sistemului. Specificațiile funcționale și tehnice vor fi anexate la contract după aprobarea acestora de către Beneficiar.

#### **3.5. Semnarea contractului**

Concomitent cu înștiințarea Ofertantului care a obținut dreptul de a încheia contractul, Beneficiarul îi expediază acestuia forma proiectului contractului.

În termen de 20 zile de la comunicarea scrisă despre acceptarea ofertei, Ofertantul - câștigător al licitației și Beneficiarul sunt obligați să semneze contractul de achiziție. Contractul se consideră încheiat la data semnării de către părți.

#### **3.6. Plata pentru obiectul contractului**

Plata pentru obiectul contractului se va efectua în lei moldovenești.

#### **3.7. Executarea contractului**

Se interzice modificarea oricărui element al contractului încheiat și introducerea unor elemente noi, dacă asemenea acțiuni sunt de natură să schimbe condițiile ofertei, care au constituit temei pentru selectarea ei.

Ofertantul poartă responsabilitate pentru executarea necondiționată a cluzelor contractului încheiat, respectând cerințele de calitate și preț. Neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor contractuale implică răspunderea părților conform contractului și legislației în vigoare.

## Abrevieri și acronime

SGBD	Sistem de Gestiune a Bazelor de Date
SI	Sistem Informațional
TI	Tehnologie Informațională

#### 4. Sarcina tehnică

Sistemul Informațional de Gestiune Electronică a Documentelor va permite reducerea birocrăției, timpului și costului aferent business proceselor S.A. "RED-Nord" - Bălți. De asemenea, sistemul informațional va servi instrumentul cheie de extragere operativă a datelor privind activitatea întreprinderii și relațiilor acesteia cu clienții și partenerii.

Produsele și serviciile aferente pe care S.A. "RED-Nord" - Bălți le achiziționează prin prezenta procedura și pentru care se solicită oferta sunt:

- Aplicație software realizare, management și raportare a gestiunii electronice a documentelor pentru minim 200 utilizatori/operatori;
- Servicii de instruire, instalare, configurare, asistență în lucrul „live”;
- Servicii de garanție și post-garanție;
- Servicii de preluare a unor date stocate în produsele existente, conversie și încărcare a datelor în noua aplicație software;
- Integrarea tuturor componentelor de mai sus și implementare astfel încât să răspundă cerințelor funcționale din caietul de sarcini.

Prezenta achiziție presupune contractarea următoarelor categorii de produse și servicii:

- achiziționarea unui sistem informațional, exclusiv componentele hardware și sistemele de operare asociate serverilor, împreună cu documentația completă care să corespundă cerințelor prezentului document.
- instruirea personalului S.A. „RED-Nord” – Bălți (inclusiv personalul TI) pentru asigurarea competențelor profesionale necesare utilizării și administrării eficiente a sistemului informațional livrat.
- configurarea sistemului informațional conform cerințelor specifice S.A. „RED-Nord” – Bălți. Furnizorul va efectua instalarea și configurarea sistemului informațional în baza analizei detaliate a specificului S.A. „RED-Nord” – Bălți.
- analiza sistemelor informaționale existente în cadrul S.A. „RED-Nord” – Bălți și posibilitatea de interfațare a sistemului informațional livrat cu acestea. Este necesar ca furnizorul soluției integrate să asigure interfațarea soluției propuse cu alte aplicații care vor rămâne în funcțiune la S.A. „RED-Nord” – Bălți la cererea sa.
- preluarea datelor din sistemele existente. S.A. „RED-Nord” – Bălți va prezenta furnizorului datele în formatul solicitat în vederea migrării în noul sistem informațional.
- Asigurarea suportului tehnic pentru implementarea versiunilor noi de software, efectuării ajustărilor în vederea implementării modificărilor legislative și soluționarea problemelor de natură tehnică, efort care va fi inclus în cadrul suportului tehnic post-implementare, așa cum este descris în capitolul Produsul final și componentele livrate „RED-Nord” – Bălți.

## 4.1. Informații generale

### 4.1.1. Descrierea succintă a Beneficiarului Sistemului Informațional de Gestiune Electronică a Documentelor

Societatea pe Acțiuni „Rețelele Electrice de Distribuție – Nord” din Bălți (S.A. “RED-Nord”) activează de la 03.11.1997, din ziua înregistrării ei la Camera Înregistrării de Stat și se plasează în municipiul Bălți, str. Ștefan cel Mare, 180 „A”.

S.A. „RED-Nord” s-a format din patrimoniul fostei întreprinderi de stat - *Rețelele* Electrice de Nord (REN) din Bălți, care a fost fondată la 1 iulie 1962.

Conform Statutului, destinația Societății constă în distribuirea energiei electrice prin rețelele sale de 10 - 0,4 KV către consumatori și comercializarea ei consumatorilor.

În urma reorganizării întreprinderii (fuziunea cu întreprinderea SA „RED-Nord Vest”), conform HG nr. 605 din 26.07.2017 aria de deservire cuprinde tot nordul R. Moldova.

În componenta întreprinderii intra 15 filiale de exploatare și de deservire operativă a rețelilor electrice de distribuție, inclusiv: Rezina, Șoldănești, Florești, Sângerei, Fălești, Ungheni, Glodeni, Râșcani, Ocnița, Briceni, Edineț, Soroca, Drochia, Dondușeni și Bălți.

La sfârșitul anului 2018, valoarea reziduală a fondurilor fixe ce exprima instalațiile electrice a constituit 1 470,49 milioane lei, inclusiv a rețelilor electrice 1 039,47 milioane lei, a clădirilor și edificiilor 280,13 milioane lei, a mijloacelor de transport 39,18 milioane lei și a utilajelor energetice de producere - 111,7 milioane lei. Aceste valori a poziționat S.A. „RED-Nord” ca fiind întreprindere de categoria I (întai) din punct de vedere a structurii de producere și nivelul de plată a salariaților.

### 4.1.2. Noțiuni utilizate în termenii de referință

În sensul prezentului document, noțiunile și definițiile utilizate semnifică următoarele:

- **Autorizație de funcționare** - act administrativ individual ce atestă dreptul titularului de a practica o activitate de comerț, cu indicarea amplasării unității comerciale sau a locului deschis pentru vânzare.
- **Bază de date** - ansamblu de date organizat conform structurii conceptuale care descrie caracteristicile de bază și relația dintre entități.
- **Credențiale** - set de atribute ce stabilesc identitatea și autenticitatea utilizatorilor și sistemelor în cadrul sistemelor informaționale.
- **Date** - unități informaționale elementare despre persoane, subiecte, fapte, evenimente, fenomene, procese, obiecte, situații etc. prezentate într-o formă care permite notificarea, comentarea și procesarea lor.
- **Document electronic** (în continuare - document) - informație în formă electronică, creată, structurată, prelucrată, păstrată, transmisă cu ajutorul computerului, altor dispozitive electronice sau mijloacelor software și hardware.
- **Flux de lucru (eng. Workflow)** - proces administrativ al unei organizații în decursul căruia sarcini, proceduri și informații sunt prelucrate sau executate într-o anumită succesiune dictată de reguli prestabilite (norme procedurale) în scopul realizării unui produs sau furnizării unui serviciu.
- **Gestiunea documentelor** – setul de proceduri utilizate pentru captarea, gestionarea, stocarea, menținerea, livrarea și distrugerea documentelor în cadrul unei organizații. În acest context, noțiunea de "*documente*" poate fi atribuită unui număr vast de active informaționale, inclusiv imagini, documente textuale, grafică și desene, precum și unor obiecte informaționale moderne cum ar fi paginile Web, mesajele e-mail, mesajele instant sau fișierele video.
- **Integritatea datelor** - stare a datelor, când acestea își păstrează conținutul și sunt interpretate univoc în cazuri de acțiuni aleatorii. Integritatea se consideră păstrată dacă datele nu au fost alterate sau deteriorate (șterse).



- **Jurnalizare** - funcție de înregistrare a informației despre evenimente. În cadrul sistemelor informaționale înregistrările despre evenimente includ detalii despre data și ora, utilizatorul, acțiunea întreprinsă.
- **Metadate** - modalitate de atribuire de valoare semantică datelor stocate în baza de date (date despre date).
- **Obiect informațional** - reprezentare virtuală al entităților materiale și nemateriale existente.
- **Sistem informațional** - ansamblu de procedee și mijloace de colectare, prelucrare și transmitere a informației necesare procesului de conducere (cuprinde tehnologiile manuale și automatizate de prelucrare a datelor).
- **Sistem informatic** - ansamblu de programe și echipamente care asigură prelucrarea automată a datelor (componenta automatizată a sistemului informațional).
- **Tehnologie Informațională și de Comunicație** - este un termen comun care include toate tehnologiile utilizate pentru schimbul și manipularea informației.
- **Veridicitatea datelor** - nivel de corespundere a datelor, păstrate în memoria calculatorului sau în documente, stării reale a obiectelor din domeniul respectiv al sistemului, reflectate de aceste date.

#### 4.1.3. Referințe și aspecte legale pentru elaborarea Sistemului Informațional de Gestiune Electronică a Documentelor

Procesele de creare, implementare și exploatare a Sistemului Informațional al S.A. „RED-Nord” - Bălți nu trebuie să contravină actelor normativ-legislative în domeniu în vigoare. Din această categorie de acte normative s-ar putea menționa:

1. Legea Nr. 124-XVIII din 23.12.2009 cu privire la energia electrică, Monitorul Oficial Nr. 23-24 din 12.02.2010.
2. Legea Nr. 142 din 02.07.2010 cu privire la eficiența energetică, Monitorul Oficial Nr. 155-158 din 03.09.2010.
3. Legea Nr. 1525-XIII din 19.02.1998 cu privire la energetică, Monitorul Oficial Nr. 50-51 din 04.06.1998.
4. Legea Nr. 171-XIII din 06.07.1994 cu privire la secretul comercial, Monitorul Oficial Nr. 13 din 10.11.1994.
5. Legea Nr. 982-XIV din 11.05. 2000 privind accesul la informație, Monitorul Oficial Nr. 88 art. Nr. 664 din 28.07.2000.
6. Legea Nr. 1069-XIV din 22.06.2000 cu privire la informațională, Monitorul Oficial Nr. 073 din , 05.07.2001.
7. Legea Nr. 467-XV din 21.11.2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat, Monitorul Oficial Nr. 6-12/44 din 01.01.2004.
8. Hotărârea Guvernului Nr. 632 din 08.06.2004 despre aprobarea Politicii de edificare a societății informaționale în Republica Moldova, Monitorul Oficial Nr. 96-99 din 18.06.2004.
9. Legea Nr. 264-XV din 15.07.2004 cu privire la documentul electronic și semnătura digitală, Monitorul Oficial Nr. 132-137/710 din 06.08.2004.
10. Hotărârea Guvernului Nr. 255 din 09.03.2005 privind Strategia Națională de edificare a societății informaționale - "Moldova electronică", Monitorul Oficial Nr. 046 din 25.03.2005.
11. Hotărârea Guvernului Nr. 945 din 05.09.2005 cu privire la centrele de certificare a cheilor publice, Monitorul Oficial Nr. 123-125 din 16.09.2005.

12. Hotărârea Guvernului Nr. 320 din 28.03.2006 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de aplicare a semnăturii digitale în documentele electronice ale autorităților publice, Monitorul Oficial Nr. 51-54 din 31.03.2006.
13. Hotărârea Guvernului Nr. 733 din 28.06.2006 cu privire la Concepția guvernării electronice, Monitorul Oficial Nr. 106-111 din 14.07.2006.
14. Legea Nr. 241-XVI din 15.11.2007 privind telecomunicațiile, Monitorul Oficial Nr. 51-54 din 14.03.2008.
15. Legea Nr. 71-XVI din 22.03.2007 cu privire la registre, Monitorul Oficial Nr. 70-73/314 din 25.05.2007.
16. Legea Nr. 245-XVI din 27.11.2008 cu privire la secretul de stat, Monitorul Oficial Nr. 45-46 din 27.02.2009.
17. Ordinul Nr. 94 din 17.09.2009 al Ministerului Dezvoltării Informaționale cu privire la aprobarea unor reglementări tehnice (modul de evidență a serviciilor publice electronice, prestarea serviciilor publice electronice, asigurarea securității informaționale la prestarea serviciilor publice electronice, determinarea costului de elaborare și implementare a sistemelor informaționale automatizate), Monitorul Oficial Nr. 58-60 din 23.04.2010.
18. Hotărârea Guvernului Nr. 1123 din 14.12.2010 privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal, Monitorul Oficial Nr. 254-256 din 24.12.2010.
19. Legea Nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal, Monitorul Oficial Nr. 171-175 din 14.10.2011.
20. Standardul Republicii Moldova SMV ISO CEI 15288:2009, „Ingineria sistemelor și software-ului. Procesele ciclului de viață al sistemului”.
21. Reglementarea tehnică „Procesele ciclului de viață al software-lui” RT 38370656-002:2006; Monitorul Oficial Nr. 95-97/335 din 23/06/2006.
22. Alte legi, acte normative, standarde în vigoare în domeniul TIC.

Una din restricțiile juridice primordiale care trebuie respectate este asigurarea securității datelor cu caracter personal gestionate prin intermediul Sistemului Informațional Integrat. Legea nr. 133 din 08.07.2011 “Cu privire la *protecția* datelor cu caracter personal” stipulează obligativitatea asigurării confidențialității datelor cu caracter personal. Mai mult decât atât, în conformitate cu această lege proprietarul sistemului informațional este obligat să înregistreze sistemul informațional în Registrul de Stat al Operatorilor de Date cu Caracter Personal care este gestionat de Centrul *Național* pentru *Protecția* Datelor cu Caracter Personal.

#### 4.1.4. Destinația și obiectivele Sistemului Informațional de Gestiune Electronică a Documentelor

Destinația primordială a Sistemului Informațional de Gestiune Electronică a Documentelor este acela de a transforma business-ul într-unul mai eficient și de a ajuta în procesul de management al afacerii și implicit în luarea deciziilor. De aceea pasul cel mai important este să definești cât mai bine problemele cu care se confruntă organizația ta și să îți alegi astfel software-ul care ți se potrivește.

În consecință, printre obiectivele majore ale soluției informaționale elaborate s-ar putea menționa:

- managementul documentelor;
- arhivarea documentelor;
- generarea documentelor în formate standardizate;
- regăsirea facilă a documentelor;

- integrarea cu sisteme de mesagerie electronică (e-mail) și sisteme de management al mesajelor fax;
- integrarea cu aplicațiile Microsoft Office și integrarea în mediul de lucru Microsoft Windows;
- managementul fluxurilor de lucru și urmărirea activităților desfășurate în cadrul organizației;
- mecanisme de asigurare a securității accesului la informații;
- mecanisme de administrare și flexibilitate.

Implementarea Sistemului Informațional de Gestiune Electronică a Documentelor va permite modernizarea sistemului informațional existent prin automatizarea activității actorilor care participă în procesul de activitate a S.A. „RED-Nord” și va genera o listă de beneficii așteptate ca urmare a implementării și exploatării soluției informaționale:

- creșterea eficienței și transparenței activității a S.A. „RED-Nord”;
- reducerea inconveniențelor aferente procesului de procesare a documentelor și deciziilor aferente activității S.A. „RED-Nord”;
- asigurarea schimbului electronic de date cu terțe părți;
- popularizarea serviciilor de informare și deservire a solicitărilor în regim on-line;
- reducerea cheltuielilor de procesare a documentelor și asistare a procesului decizional în cadrul S.A. „RED-Nord”;
- reducerea costurilor legate de prelucrarea informației pe suport material tradițional (hârtie) prin trecerea la procesarea informației exclusiv în format digital.

#### 4.1.5. Problemele soluționate de Sistemul de Gestiune a Documentelor și Fluxurilor de Lucru

Componenta pentru gestiunea documentelor și a fluxurilor de lucru are ca obiectiv asigurarea unei gestiuni centralizate, unitare și structurate a documentelor primite și emise în cadrul S.A. „RED-Nord”. De asemenea, prin intermediul acestui modul se va furniza suportul necesar pentru asigurarea și controlul calității documentelor în cadrul companiei.

Considerând obiectivele principale ale implementării subsistemului informațional destinat gestiunii documentelor și fluxurilor de lucru, S.A. „RED-Nord” dorește ca sistemul informațional să poată asigura și rezolvarea următoarelor clase de probleme:

- definirea de template-uri standard și inițializarea documentelor pe baza acestora;
- versionarea documentelor și controlul versiunilor prin mecanisme de control de tipul intrare/ieșire (*check-in/check-out*);
- distribuirea informațiilor și documentelor sistemului de management al calității;
- definirea și respectarea proceselor de business ale S.A. „RED-Nord”, pentru fluxuri de procesare, distribuire și diseminare a documentelor;
- înregistrarea, indexarea, vizualizarea documentelor în conformitate cu un set de criterii multiple;
- căutarea documentelor, prin mecanisme de căutare de tip motor de căutare după număr, adresă, persoana, alte metadate.
- arhivarea electronică a documentelor, după diverse criterii, și conform drepturilor de arhivare pe care fiecare utilizator le are;
- utilizarea principiilor de asigurare a securității informației prin folosirea de utilizatori, grupuri de utilizatori și echipe de colaborare între utilizatori;

- crearea unui număr nelimitat de registre precum și alocarea dintr-un anumit registru a unui număr unic de înregistrare fiecărui document;
- urmărirea întregului ciclu de viață al unui document;
- urmărirea modului de răspuns a personalului care a recepționat documentul;
- urmărirea momentului la care a fost recepționat documentul;
- urmărirea stării pe flux – generată automat – pentru fiecare pas din flux (trasabilitatea fluxului);
- generarea de mesaje de avertizare, cu marcaje specifice (semne de exclamație, de întrebare, de confirmare, etc.);
- generarea de mesaje de confirmare, cu marcaje specifice (semne de exclamație, de întrebare, de confirmare etc.);
- activarea meniurilor în funcție de nivelul de acces al fiecărui utilizator în parte sau a unui grup de utilizatori.

## 4.2. Cerințele funcționale ale Sistemului Informațional de Gestiune Electronică a Documentelor

### 4.2.1. Cerințele generale ale Sistemului Informațional de Gestiune Electronică a Documentelor

Pentru Sistemul Informațional destinat managementul documentelor și fluxurilor de lucru a S.A. „RED-Nord” pot fi definite următoarele cerințe funcționale generale:

- CF 1. Datorită schimbărilor legislative și a modurilor diferite de interpretare a acestora, Subsistemul informațional trebuie să fie deschis, dezvoltat pe o platformă modernă, suficient de flexibilă pentru a permite încorporarea cu minim de efort a acestor schimbări.
- CF 2. Sistemul informațional trebuie să fie flexibil și să conțină mecanisme de adăugare de noi câmpuri de indexare a documentelor.
- CF 3. Sistemul informațional trebuie să utilizeze pentru stocarea datelor și a conținutului documentelor un sistem de gestiune a bazei de date relaționale.
- CF 4. Sistemul informațional trebuie să realizeze introducerea și administrarea structurii organizaționale și de utilizatori a S.A. „RED Nord”.
- CF 5. Sistemul informațional trebuie să realizeze înregistrarea automată sau manuală a documentelor în Registre predefinite, atât din cadrul unui modul specializat de Registratură (înregistrarea automată), cât și din cadrul modulului de gestiune a documentelor (înregistrare manuală), prin selectarea Registrului dorit și a intervalului de numere rezervate.
- CF 6. Sistemul informațional trebuie să realizeze configurarea anumitor fluxuri de lucru care să includă puncte de distribuire automată a sarcinilor de lucru către fluxuri de lucru aflate într-o altă structură teritorială din cadrul S.A. „RED Nord”.

### 4.2.2. Cerințele specifice ale Sistemului Informațional de gestiune a documentelor și fluxurilor de lucru

Pentru Sistemul informațional destinat managementul documentelor și fluxurilor de lucru al S.A. „RED-Nord” pot fi definite următoarele cerințe funcționale specifice:

- CF 7. Sistemul informațional trebuie să dea unui utilizator dreptul de modificare exclusivă (prin mecanisme de tip bibliotecă: *check-in*, *check-out*) pe o versiune a unui document, prin "blocarea" documentului astfel încât nici un alt utilizator să nu poată modifica în același timp documentul în cauză.
- CF 8. Sistemul informațional trebuie să-i permită oricărui utilizator să poată urmări autorizat întreaga istorie a modificărilor efectuate asupra unui document.

- CF 9. Sistemul informațional trebuie să folosească un model orientat obiect, extensibil, pentru a stoca conținutul documentelor și atributele (metadatele) asociate acestora în funcție de tipul de document.
- CF 10. Sistemul informațional trebuie să conțină funcționalități pentru efectuarea următoarelor operații cu un document: creare, modificare, publicare, import, arhivare.
- CF 11. Având în vedere gradul mare de utilizare a produselor program de tip Office în cadrul S.A. „RED Nord”, Sistemul informațional trebuie să se integreze nativ cu instrumentele de tip *Microsoft Office* (sau instrumente echivalente) pentru oferirea chiar în interfața aplicațiilor de tip Office a posibilității realizării unor acțiuni specifice managementului de documente (exemplu: funcțiile de bibliotecă de tip „check-out” – preluare în lucru și „check-in” – finalizare lucru și încărcare modificări).
- CF 12. Sistemul informațional trebuie să includă funcționalitate de preluare și gestiune a documentelor create cu orice instrument de generare a documentelor utilizat de către S.A. „RED Nord” (instrumente de tip Office, instrumente de generare pagini WEB, fișiere TXT, fișiere PDF, fișiere XML, fișiere CAD, fișiere multimedia și alte programe și formate echivalente pentru cele precizate anterior).
- CF 13. Sistemul informațional trebuie să posede funcții destinate gestiunii versiunilor documentelor existente în sistem, cum ar fi: vizualizarea unei versiuni, editarea unei versiuni, ștergerea unei versiuni.
- CF 14. Sistemul informațional trebuie să includă funcționalitate de creare a unui număr nelimitat de documente, stări prin care acestea pot trece, informații auxiliare ale documentelor (metadate), cuvinte cheie ce pot fi utilizate pentru mecanismul de căutare.
- CF 15. Sistemul informațional trebuie să conțină funcționalități pentru căutare în conținutul documentelor electronice stocate în sistem, dacă acestea sunt de tip text indexabil.
- CF 16. Sistemul informațional trebuie să includă funcționalitatea ca utilizatorii să regăsească datele dorite atât prin realizarea de căutări simple (prin introducerea unui șir de caractere) cât și realizarea de căutări avansate (prin introducerea unor condiții particularizate).
- CF 17. Sistemul informațional trebuie să includă funcționalitatea ca utilizatorii să revină la versiunea anterioară celei curente prin ștergerea ultimei versiuni.
- CF 18. Organizarea informației în cadrul Sistemului de Management al Documentelor trebuie să se facă într-o structură ierarhică de genul: fișet (sertar) - dosar - document. Ierarhia de obiecte, ce conține documentele pe nivelul inferior, trebuie să se realizeze pe oricâte nivele.
- CF 19. Subsistemul informațional trebuie să includă mecanisme de prelucrare pe fluxurile de lucru, astfel încât documentele trebuie să se transfere de la un utilizator la altul prin fluxuri de lucru bazate pe modele predefinite sau prin fluxuri ierarhice care vor fi administrate într-un modul dedicat.
- CF 20. Subsistemul informațional trebuie să se integreze cu aplicația *Microsoft Windows Explorer* (sau o aplicație echivalentă pentru alte sisteme de operare) prin prezentarea sub forma unui director virtual a unui depozit de conținut din aplicația de gestiune a documentelor.
- CF 21. Direct din directorul virtual creat, utilizatorul va accesa, prin meniuri contextuale, diverse funcționalități proprii sistemului de management a documentelor.
- CF 22. Pentru un document trebuie să se poată crea oricâte versiuni având descriere proprie, iar întregul istoric al versiunilor trebuie să se consulte ulterior.
- CF 23. Pentru a fi asigurată consistența datelor în sistem, actualizarea unui document trebuie să se facă după principiul *check-in/check-out*: prin opțiunea *check-in* utilizatorul blochează documentul în cauză pe tot parcursul modificărilor astfel încât nici un alt utilizator să nu poată lua în lucru documentul până când nu este eliberat prin opțiunea *check-out* de către primul utilizator care a accesat pentru actualizare documentul. Modificările efectuate asupra documentului se salvează într-o nouă versiune doar după selectarea opțiunii *check-out*.

- CF 24. Documentele trebuie să fie regăsite de către utilizator prin specificarea criteriilor corespunzătoare.
- CF 25. Utilizatorul trebuie să aibă funcționalitatea de a crea documente pe bază de șabloane predefinite. Anumitor tipuri de documente, configurabil în funcție de specificul activității, li se vor putea asocia anumite formate predefinite.
- CF 26. Subsistemul informațional trebuie să includă funcționalități de asociere și definire de atribute (metadate) atât pentru documente, cât și pentru dosare.
- CF 27. Un document trebuie să posede atribute de tip referință la alte entități, fie entități interne din cadrul propriei baze de date, fie entități aparținând celorlalte componente ale Sistemului Informațional, în vederea modelării fluxurilor complexe de activități.
- CF 28. Subsistemul informațional trebuie să includă funcționalități de creare a tuturor tipurilor de dosare, documente și atribute asociate acestora, specifice activității desfășurate de S.A. "RED Nord".
- CF 29. Atributele documentelor trebuie afișate utilizatorului prin intermediul interfeței program.
- CF 30. Crearea tipurilor de dosare, documente, atribute și grupuri de atribute nu trebuie restricționată la un anumit număr.
- CF 31. Subsistemul informațional trebuie să includă funcționalități de creare a următoarelor tipuri de atribute:
- Numeric;
  - Dată calendaristică;
  - Alfanumeric;
  - Listă de valori predefinită și gestionată de către administratorul sistemului;
- CF 32. Subsistemul informațional trebuie să permită definirea nomenclatoarelor personalizate, cu format de prezentare configurabil, al căror conținut să poată fi importat și exportat de către utilizatori.
- CF 33. Subsistemul informațional trebuie să includă funcționalități de definire de layout (coloane, tip date) pentru nomenclatoare și încărcarea conținutului lor (import/export XML). Nomenclatoarele personalizate pot fi folosite la definirea de atribute specifice pentru tipurile de document/dosar.
- CF 34. Pentru preluarea corectă și completă a valorilor atributelor de tip referință, Subsistemul informațional trebuie să se conecteze la oricâte sisteme de gestiune a bazelor de date este necesar.
- CF 35. În cazul în care un atribut este asociat atât unui dosar cât și documentului pe care acesta îl conține, trebuie ca modificarea valorii atributului la nivel de dosar (părinte) să ducă la modificarea valorii atributului la nivel de document (copil).
- CF 36. Subsistemul informațional trebuie să includă o secțiune de registratură care să permită utilizatorilor cu roluri corespunzătoare să înregistreze documente și dosare în registre predefinite.
- CF 37. În Subsistemul informațional trebuie să poată exista oricâte Registre, iar numerele de înregistrare vor fi acordate automat obiectelor, în ordine crescătoare, începând de la 1 în fiecare Registru.
- CF 38. Subsistemul informațional trebuie să includă mecanisme pentru restricționarea accesului utilizatorilor la Registre, astfel încât aceștia să poată înregistra documente numai în anumite Registre, pentru care li s-au acordat drepturi în Registre clasice în sistem, cât și Registre complexe, în mod explicit.

- CF 39. Pe baza metadatelor comune tipologiilor de documente, Subsistemul informațional trebuie să permită definirea unei formule de calcul a numărului de înregistrare, care va cuprinde atât selectarea metadatei, cât și o formulă pentru a introduce automat anul sau luna sau ziua în numărul de înregistrare, în locația dorită din formulă.
- CF 40. Subsistemul informațional trebuie să se acomodeze cu ușurința la cerințe diferite privind numerele de înregistrare din partea direcțiilor.
- CF 41. Subsistemul informațional trebuie să permită gestiunea informațiilor referitoare la documente, cel puțin a următoarelor metadate:
- Numărul de înregistrare (generarea automată de astfel de numere și înregistrarea unui document sau dosar în mai multe Registre);
  - Data de înregistrare;
  - Autorul fiecărei versiuni a documentului;
  - Data creării fiecărei versiuni;
  - Emitentul (daca acesta este extern organizației);
  - Numărul documentului la emitent (daca este cazul);
  - Destinatarul (daca tipul respectiv de document se diseminează spre exterior).
- CF 42. Documentele gestionate pot fi documente ce necesita rezolvare sau documente informative. Documentele înregistrate în sistem vor fi expediate automat pe fluxurile de lucru corespunzătoare, conform tipologiei lor, pentru a fi soluționate.
- CF 43. Utilizatorii trebuie să poată regăsi documentele atât după valorile atributelor atașate, cât și după cuvinte din interiorul textului. De exemplu, se vor putea regăsi cel puțin:
- Documentele de un anumit tip;
  - Documentele ce au o anumita valoare pentru un atribut;
  - Documentele ce au asociat un anumit cuvânt cheie;
  - Documentele create de un anumit autor;
  - Documentele înregistrate într-un anumit Registru;
  - Documentul cu un anumit număr de înregistrare;
  - Documentele înregistrate la o anumita dată.
- CF 44. Subsistemul informațional trebuie să includă funcționalități de regăsire a dosarelor ce conțin documente.
- CF 45. Subsistemul informațional trebuie să filtreze documentele prezentate utilizatorilor în funcție de drepturile lor de acces.
- CF 46. Subsistemul informațional trebuie să includă funcții de definire a fluxurilor de lucru.
- CF 47. Subsistemul informațional trebuie să conțină funcții speciale de definire și configurare grafică a fluxurilor de lucru.
- CF 48. Gestiunea fluxurilor de lucru (adăugare, modificare, ștergere) trebuie să se realizeze controlat, pe baza drepturilor de acces, astfel încât numai anumiți utilizatori să poată realiza aceste acțiuni asupra fluxurilor.
- CF 49. În cadrul unui flux de lucru trebuie să se definească etape de lucru în care să fie implicați utilizatori individuali din sistem sau roluri generice definite pentru procesul respectiv.

- CF 50. Un flux de lucru trebuie să fie organizat ca o mulțime de activități ce se pot desfășura secvențial sau în paralel. Mulțimea de activități trebuie să conțină oricâte activități este necesar.
- CF 51. Printre informațiile ce descriu un flux de lucru trebuie să se numere cel puțin următoarele:
- Stările prin care pot trece documentele ce sunt lansate spre procesare pe fluxul respectiv;
  - Cine realizează activitatea – poate fi și nominal, dar se va urmări specificarea unor roluri în cadrul organizației, pentru generalitate;
  - Punctul de pornire a activităților ce se vor desfășura pe fluxul de lucru respectiv.
- CF 52. În momentul în care se construiește un flux de lucru, utilizatorul trebuie să stabilească moduri de lucru aplicate activităților implicate în fluxul de lucru respectiv.
- CF 53. Pentru fiecare activitate trebuie să fie desemnat un responsabil și stabilită o dată limită de finalizare.
- CF 54. Subsistemul informațional trebuie să conțină funcționalități de păstrare, pentru consultare ulterioară, a întregului istoric al activităților implicate într-un flux de lucru.
- CF 55. Subsistemul informațional trebuie să permită salvarea informației despre: utilizatorul care a pornit activitatea, momentul (data-ora) la care s-a ajuns în fiecare punct din flux, documentele intrate și ieșite din fiecare punct al fluxului de lucru.
- CF 56. Subsistemul informațional trebuie să includă funcționalități de urmărire a stadiului procesărilor unui anumit document (trasabilitatea fluxului).
- CF 57. Subsistemul informațional trebuie să includă funcționalități ca pe fluxurile de lucru să poată fi adăugate puncte de distribuire a activităților către mai mulți responsabili sau puncte de unificare a procesării provenite de la mai mulți responsabili.
- CF 58. În momentul declanșării diferitelor evenimente pe parcursul unui flux de lucru, Subsistemul informațional trebuie să transmită notificarea prin mesaje de avertizare sau informare a utilizatorilor implicați în procesul respectiv.
- CF 59. Un utilizator trebuie să primească mesaj de informare prin Email dacă i-a fost alocată o sarcină de lucru.
- CF 60. În cadrul Subsistemului informațional trebuie să existe o secțiune de acces rapid a fiecărui utilizator la sarcinile de lucru aferente lui.
- CF 61. Un utilizator implicat într-o activitate trebuie să realizeze refuzul sarcinii de lucru primite prin introducerea unui mesaj de justificare a refuzului.
- CF 62. Crearea stărilor care pot descrie un document pe parcursul procesării lui pe un flux de lucru, nu trebuie restricționată la un anumit număr. Administrarea acestor stări se va realiza într-o secțiune dedicată a Subsistemului informațional.
- CF 63. În scopul informării, este necesar să se configureze fluxul de lucru astfel încât documentele plasate pe fluxul respectiv să fie trimise către mai multe puncte simultan (departamente, utilizatori). Momentul luării la cunoștință de către utilizatorii implicați trebuie să fie înregistrat de către Subsistemul informațional.
- CF 64. Următoarele informații referitoare la procesarea documentelor într-un flux de lucru trebuie să fie disponibile utilizatorilor implicați:
- Pașii din fluxul de lucru prin care a trecut până la momentul respectiv;
  - Data primirii documentului în fiecare dintre pașii de procesare. Pașii pot fi atât roluri în cadrul organizației (director departament, secretariat, un anumit departament), cât și persoane nominalizate, în funcție de modul de definire a fluxului de lucru respectiv;



- Data finalizării fiecăruia dintre pașii de procesare;
- Mesajele transmise de către utilizatori pe parcursul procesării fluxului de lucru;
- Pasul la care se află documentul la momentul respectiv pe fluxul de lucru;
- Termenul limită de procesare a fluxului de lucru.

CF 65. Pentru activitățile și fluxurile de documente cu același business proces în departamente diferite ale instituției, Subsistemul informațional trebuie să includă funcționalități de definire de echipe colaborative corespunzătoare fiecărui departament.

#### 4.2.3. Cerințe de integrabilitate, extensibilitate, administrare și securitate ale Subsistemului de gestiune a documentelor și fluxurilor de lucru

Pentru Subsistemul informațional destinat managementul documentelor și fluxurilor de lucru a Sistemului Informațional al S.A. „RED-Nord” pot fi definite următoarele cerințe funcționale de integrabilitate, extensibilitate, administrare și securitate:

CF 66. Subsistemul informațional trebuie să utilizeze pentru stocarea informațiilor (metadate, indecși, diagrame ale fluxurilor de lucru) un sistem de gestiune a bazei de date relaționale.

CF 67. Subsistemul informațional trebuie să utilizeze standardul Unicode UTF-8 (sau echivalent) și să fie flexibil la nivelul tipului de caractere folosit pentru introducerea metadatelor aferente documentelor.

CF 68. Pentru administrarea Subsistemului de management al documentelor și fluxurilor de lucru, trebuie să existe un modul specializat de administrare, accesibil din cadrul aceleiași aplicații și beneficiind de același mod de structurare a interfeței cu utilizatorul.

CF 69. Pentru un tip de document definit în Subsistemul informațional, administratorul precum și utilizatorii din grupul special cu drepturi de administrare, trebuie:

- Să filtreze lista tipurilor de documente din sistem după un anumit criteriu;
- Să adauge tipologii noi de documente;
- Să modifice tipologiile de documente existente în sistem;
- Să asocieze la tipul de document atât atribute (metadate) cât și grupuri de atribute;
- Să poată stabili ordinea de afișare pe document a atributelor și/sau grupurilor de atribute;

CF 70. Subsistemul informațional trebuie să conțină un sistem de securitate pentru accesul la obiectele gestionate (documente, dosare, fluxuri de lucru).

CF 71. Sistemul de securitate trebuie să implementeze clase de drepturi de acces reprezentând permisiunile necesare pentru fiecare obiect gestionat (documente, dosare, fluxuri de lucru).

CF 72. Clasele de drepturi de acces trebuie să se definească și modifice centralizat, dintr-un modul de administrare, astfel încât administrarea drepturilor pe obiecte să se realizeze cu ușurința, iar apoi aplicarea drepturilor pe obiecte să se realizeze automat.

### 4.3. Cerințele de sistem înaintate Sistemului Informațional de Gestiune Electronică a Documentelor

#### 4.3.1. Cerințe generale de sistem înaintate Sistemului Informațional

Pot fi identificate următoarele cerințe generale de sistem specifice Sistemului Informațional al S.A. „RED-NORD” (parametri ce trebuie luați în considerare și obiective ce trebuie realizate):

- SYS001 S.A. „RED-Nord” deservește până la 500 000 utilizatori de energie electrică.
- SYS002 Interfața sistemului informațional va conține obligatoriu o versiune în limba română.
- SYS003 Interfața implicită a Sistemului Informațional Integrat va fi în limba română.
- SYS004 Sistemul de Gestiune a Bazelor de Date utilizat trebuie să fie unul larg utilizat și acceptat în industria TI.
- SYS005 Sistemul informațional Integrat trebuie să permită lucrul simultan a cel puțin 200 de utilizatori conectați prin LAN, VPN, Internet.
- SYS006 Sistemul informațional trebuie să fie scalabil atât în cazul creșterii numărului de utilizatori, cât și în cazul creșterii volumului de informație gestionată.
- SYS007 Sistemul trebuie să ofere suport nativ pentru XML pentru entitățile de bază ale sistemului.
- SYS008 Pentru a oferi un grad înalt de flexibilitate și portabilitate, sistemul informațional va considera utilizarea standardelor deschise, neproprietare, din industria IT (de exemplu XML, XSL, XHTML, WSDL, SOAP, REST, etc.)

#### 4.3.2. Cerințele pentru Interfața utilizator a sistemului informațional

Sistemul informațional Integrat al „S.A. RED-Nord” trebuie să ofere o interfață ergonomică, intuitivă și accesibilă tuturor tipurilor de utilizatori. Sistemul trebuie să posede un design grafic inedit, agreabil, echilibrat și distinct. Pentru ușurința utilizatorilor, soluția informațională va dispune un sistem de ajutor (versiunea în limba română - obligatorie), la nivelul fiecărei interfețe de utilizare.

În dependență de utilizator (dreptul și rolurile acestora) sistemul informațional va furniza o interfață inedită fiecărui utilizator.

#### 4.3.3. Cerințe înaintate Sistemului de Gestiune al Bazelor de Date

La baza Sistemului Informațional Integrat al S.A. „RED-Nord” va sta un Sistem de Gestiune a Bazelor de Date Relaționale actual tehnologiilor momentului și acceptat în industrie. Sistemul de gestiune a bazelor de date relaționale (SGBDR) care răspunde cerințelor enumerate în continuare se ofertează, dar se va achiziționa separat de către Beneficiar. Valoarea licențelor Sistemului de gestiune a bazelor de date relaționale (SGBDR) nu se evaluează la componenta prețului pentru determinarea punctajului corespunzător.

Pot fi identificate următoarele cerințe înaintate Sistemului de Gestiune a Bazelor de Date:

- CFG 1. La baza soluției informaționale va sta un Sistem de Gestiune a Bazelor de Date Relaționale.
- CFG 2. SGBD ales va fi capabil să stocheze, interogheze și să returneze date alfanumerice.
- CFG 3. SGBD ales va fi capabil să stocheze date multimedia.
- CFG 4. SGBD ales va suporta Unicode UTF-8 sau UTF-16 sau echivalent.
- CFG 5. SGBD ales trebuie să suporte comunicarea cu baza de date folosind protocolul TCP/IP.

- CFG 6. SGBD ales va oferi funcții de raportare sau se va integra ușor cu instrumente externe de raportare.
- CFG 7. Sistemul de Gestione a Bazelor de Date trebuie sa permită restricționarea accesului la nivelul obiectelor Bazei de Date.
- CFG 8. Sistemul de Gestione a Bazelor de Date trebuie sa ofere facilități de salvare a fișierelor backup cu conținutul Bazei de Date
- CFG 9. Sistemul de Gestione a Bazelor de Date trebuie sa ofere o facilități de restabilire a bazei de date.
- CFG 10. Sistemul de Gestione a Bazelor de Date trebuie sa permită o arhitectura de înalta disponibilitate.
- CFG 11. Sistemul de Gestione a Bazelor de Date trebuie sa permită constrângeri de tip cheie primara.
- CFG 12. Sistemul de Gestione a Bazelor de Date trebuie sa sa permită ca un câmp să nu accepte valori NULL.
- CFG 13. Sistemul de Gestione a Bazelor de Date trebuie sa ofere abilitatea de a impune constrângeri asupra tipurilor si valorilor datelor.
- CFG 14. Sistemului de Gestione a Bazelor de Date trebuie să permită folosirea în sisteme cluster.
- CFG 15. Instanțe multiple, izolate, și complet funcționale ale bazei de date trebuie să poată coexista pe un singur nod fizic.
- CFG 16. Sistemului de Gestione a Bazelor de Date trebuie să suporte indecși in vederea regăsirii rapide a informațiilor.
- CFG 17. Sistemului de Gestione a Bazelor de Date trebuie sa posede o unealta de administrare a bazei de date.

#### 4.3.4. Cerințe de securitate, integritate, extensibilitate și administrare

Sistemul Informațional Integrat al S.A. „RED-Nord” trebuie să se conformeze cu cerințele tehnice către sisteme informaționale impuse de Standardul Republicii Moldova SMV ISO/CEI 27002:2009 Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Cod de bună practică pentru managementul securității informației.

La momentul acceptării se vor verifica următoarele:

- CFG 18. Sistemul garantează păstrarea completă și integritatea tuturor documentelor și înregistrărilor.
- CFG 19. Accesul la Sistem se face în mod controlat.
- CFG 20. Informațiile cu caracter public sunt accesibile utilizatorilor anonimi.
- CFG 21. Informațiile cu caracter public includ:
- reglementările și normele despre serviciul oferit de sistem;
  - materialele instructive despre modul de operare a sistemului;
  - informarea utilizatorilor privind disponibilitatea/indisponibilitatea serviciilor;
  - informația publică privind activitatea S.A. „RED-Nord”.
- CFG 22. Sistemul trebuie să dispună de autorizarea accesului utilizatorilor autentificați din cadrul S.A. „RED-Nord”.
- CFG 23. Sistemul trebuie să permită, la definirea fiecărui utilizator, specificarea rolului pe care acesta îl are în cadrul organizației.
- CFG 24. Pentru un utilizator definit în sistem, administratorul precum și utilizatorii din grupul special cu drepturi de administrare, trebuie:

- să dispună de drept de actualizare a listei utilizatorilor (sa creeze sau să șteargă un utilizator);
- să poată transforma tipul de utilizator din utilizator simplu în coordonator, și/sau invers, fără a afecta activitatea utilizatorilor din sistem;
- să creeze grupuri de utilizatori la care să poată adăuga sau șterge utilizatori din sistem.

- CFG 25. Accesul la funcțiile oferite utilizatorilor interni se face cu autentificarea acestora.
- CFG 26. Schimbul de date în sistem se face doar pe canale securizate.
- CFG 27. Acțiunile utilizatorilor sunt înregistrate în jurnale electronice.
- CFG 28. Pentru entitățile critice, sistemul va jurnaliza următoarele informații: utilizatorul din sistem, acțiunea realizată, entitatea din sistem asupra căreia s-a efectuat acțiunea.
- CFG 29. Sistemul trebuie să realizeze și să permită auditarea, monitorizarea și regăsirea tranzacțiilor critice efectuate de utilizator.
- CFG 30. Sistemul emite un semnal periodic care indică starea sa funcțională.
- CFG 31. Sistemul va dispune de funcționalități de restabilire în caz de deficiențe tehnice care au dus la pierderea integrității bazei de date.

#### 4.3.5. Cerințe de documentare a Sistemului Informațional

- CFG 32. Manualul Utilizatorului descrie părțile sistemului informațional expuse diferitor roluri de utilizatori umani.
- CFG 33. Manualul Administratorului descrie funcțiile de administrare a fluxurilor de lucru, sistemului informațional în general, inclusiv funcțiile expuse direct din sistem precum și procedurile manuale necesare pentru menținerea și buna funcționare a soluției informaționale.

Interfața expusă utilizatorilor umani include informații despre procedura de lucru și așteptările din partea sistemului la acel moment.

Soluția include o descriere succintă a sistemului informațional în paginile oferite public.

Interfețele de interoperare automată cu sisteme externe publicate de Sistemul Informațional Integrat al S.A. „RED-Nord” sunt specificate (tehnic) și documentate (în text uman).

Fluxurile de lucru implementate vor fi documentate și prezentate Beneficiarului.

#### 4.4. Produsul final și componentele livrate „RED-Nord” - Bălți

Produsul final e format din artefactele software și de documentare a sistemului precum și de transferul de cunoștințe către deținătorul și administratorul sistemului.

Artefactele sistemului includ:

- Produsul final împachetat pentru instalare facilă în mediul tehnologic descris în capitolul de Arhitectura;
- Sarcina tehnică actualizată și completată pe parcursul elaborării;
- Proiectul tehnic;
- Documentul privind configurarea sistemului;
- help integrat în aplicație - ghiduri de utilizare;
- Specificațiile tehnice pentru interfețele publicate de soluția informațională livrată;
- Planul de teste și rezultatele testării interne;

Sistemul Informațional Integrat va fi livrat cu licență de utilizare, care în funcție de politica de licențiere să asigure utilizarea sistemului pentru minim 200 de angajați

Transferul de cunoștințe și suportul include artefacte și servicii:

- Materiale de instruire;
- Instruire utilizatori și administratori;
- Asistență pe perioada de pilotare a sistemului, pe o perioadă de o săptămână;
- Asistență în testarea de acceptare a sistemului;
- Asistență în punerea sistemului în producție;
- Soluționarea deficiențelor identificate pe perioada de pilotare și la testarea de acceptare.

După punerea sistemului în producție este necesar:

- Suport tehnic post implementare pentru o perioadă de 12 luni, în limita unui efort de 10 zile om în fiecare luna.

#### 4.5. Particularitățile implementării Sistemului Informațional

##### 4.5.1. Fazele de implementare ale Sistemului Informațional

Beneficiarul dorește implementarea în faze a proiectului în funcție de bugetele alocate astfel:

- Faza 1:
  - Serviciile de analiza și proiectare aferente tuturor componentelor Sistemului Informațional de Gestiune Electronică a Documentelor
- Faza 2:
  - Servicii de instruire, instalare, configurare, asistență în lucrul „live”
  - Subsistemul informațional de gestiune a documentelor și fluxurilor de lucru

##### 4.5.2. Cerințele definirii mecanismului de implementare a Sistemului Informațional

Ofertantul trebuie să prezinte metodologia de proiectare și implementare pe care o va folosi în desfășurarea întregului proiect. Metodologia trebuie să fie bazată pe cerințele standard folosite în industria TI pentru dezvoltarea proiectelor de complexitate ridicată.

Metodologia trebuie să acopere următoarele puncte:

- Managementul proiectului;
- Metodologia de implementare;
- Livrabile în cadrul proiectului
- Alte aspecte considerate de importanta pentru proiect.

Ofertantul trebuie să prezinte în cadrul proiectului modalitatea prin care se va realiza comunicarea între participanții la proiect.

Ofertantul va prezenta în cadrul propunerii tehnice modul în care se vor rezolva problemele care pot să apară pe parcursul proiectului. Se vor prezenta procedurile și formularele care vor fi utilizate pentru managementul problemelor și escaladarea și rezolvarea acestora.

Ofertantul va prezenta în cadrul propunerii tehnice și modalitatea de tratare a schimbărilor în cadrul proiectului (în limitele prezentului document). Se va prezenta descrierea procedurii de management a schimbărilor precum și formularele care vor fi utilizate în cadrul acestui proces pe durata proiectului.

Ofertantul trebuie să își dimensioneze echipa de conducere a proiectului astfel încât, pe toata durata contractului, persoanele responsabile de derularea acestei activități să fie disponibile on-site (la sediul Beneficiarului) în vederea derulării în condiții optime a proiectului.

Oferta trebuie să includă un plan inițial de proiect cât mai detaliat posibil, care să răspundă cerințelor de etapizare și înscriere în termenele de realizare ale proiectului. Acest capitol va include descrierea la nivel înalt a activităților și modalitatea în care aceste activități vor fi finalizate.

Ofertantul trebuie să prezinte un plan detaliat, coerent și etapizat care să acopere fazele de analiza și implementare. Ofertantul va prezenta în cadrul soluției propuse un plan detaliat poziționat în timp și spațiu care să cuprindă elemente esențiale cum ar fi:

- analiza;
- identificarea și evaluarea proceselor;
- designul aplicației;
- dezvoltarea/customizarea sistemului integrat;
- asistența tehnică;
- alte aspecte considerate de importanta pentru proiect.

Ofertantul va configura sistemul propus în conformitate cu fluxurile identificate, analizate și evaluate. Anterior testării, Ofertantul va instala și configura sistemul informațional și va instrui utilizatorii finali.

Ofertantul va asista, monitoriza și verifica activitățile derulate prin intermediul Sistemului Informațional Integrat în perioada intrării în producție și va asigura asistența tehnică pentru utilizatorii finali în aceasta perioadă, în conformitate cu cerințele descrise în capitolul „Garanție și mentenanță”.

Ofertantul va poziționa reprezentanții Beneficiarului în cadrul proiectului, stabilind sarcini clare, modalități și nivele de colaborare între echipa Ofertantului și echipa Beneficiarului.

#### 4.5.3. Cerințele de instruire a utilizatorilor Sistemului Informațional

Ofertantul trebuie să propună metode de transfer a cunoștințelor privind aplicațiile software implementate în cadrul proiectului. Ofertantul va propune de asemenea un program de instruire a utilizatorilor, cu precizarea detaliilor de organizare (săli folosite, durata, număr de sesiuni, număr participanți, echipamente folosite). Asigurarea sălilor de curs și a echipamentelor necesare este în responsabilitatea RED-Nord.

Ofertantul va trebui să includă instruire din mers (On-the-job-training) pentru utilizatorii cheie ai beneficiarului, prin implicarea lor în diferite etape ale proiectului.

Implementarea proiectului nu poate fi realizată fără instruirea personalului implicat în utilizarea Sistemului Informațional Integrat.

Instruirea personalului consta în invitarea acestora de a utiliza sistemul informațional. Furnizorul va trebui să asigure, prin instruire, realizarea cel puțin a următoarelor obiective:

- Cunoașterea *Sistemului Informațional* în ansamblul său;
- Învățarea modului de operare în sistem;
- Învățarea modului de rezolvare a problemelor curente de serviciu folosind facilitățile oferite de *Sistemul Informațional*;
- Înțelegerea implicațiilor *Sistemului Informațional Integrat* și a avantajelor acestuia asupra modului de rezolvare a problemelor curente de serviciu;
- Cunoașterea modului de obținere a rapoartelor.

Sesiunile de instruire vor fi realizate de furnizorul soluției informaționale, în conformitate cu prevederile contractuale. Numărul de utilizatori instruiți este determinată de structura sediului central și teritorial al Beneficiarului, așa încât să cuprindă toate serviciile centrale și teritoriale aferente ariei de utilizare a Sistemului Informațional Integrat cu dublarea a numărului de utilizatori minim necesari a fi instruiți (se va instrui 1 utilizator suplimentar pentru fiecare tip post de lucru instruit). De asemenea, furnizorul soluției informaționale va elabora și pune la dispoziția beneficiarului, manuale de utilizare și suport de curs în limba română pentru utilizarea funcționalităților sistemului.

Instruirea va fi urmată de verificarea cunoștințelor și abilităților dobândite de către utilizatorii finali. De asemenea, instruirea se va desfășura în limba română.

Locația desfășurării cursurilor va fi la sediul Beneficiarului.

La terminarea cursului, cursanții vor primi de la furnizor certificate de instruire individuale. Va exista câte un model de astfel de certificate de instruire, pentru principalele categorii de utilizatori:

- Utilizatori simpli;
- Administratori ai Sistemului Informațional.

La sfârșitul fiecărei sesiuni de instruire se vor elabora documentele:

- Prezența la curs;
- Raport de școlarizare;
- Evaluare curs (se va completa de către cursanți).

Persoana responsabilă cu organizarea activităților de instruire, conform și calendarului activităților este asistentul de proiect. De asemenea, vor fi instruite suplimentar 2 persoane pentru a se ocupa de asigurarea mentenanței Sistemului Informațional Integrat.

#### 4.5.4. Cerințele de asigurare și control a calității pe durata proiectului

Serviciile solicitate pe durata contractului trebuie să asigure obținerea rezultatelor așteptate la un nivel calitativ adecvat.

Ofertantul trebuie să prezinte în cadrul propunerii tehnice o descriere a procedurilor de asigurare și control a calității aplicabile proceselor pe care le derulează în activitatea curentă.

Ofertantul trebuie să aloce în planul de proiect timp suficient necesar verificării și validării din punct de vedere calitativ pentru serviciile prestate în cadrul contractului și pentru livrabilele/documentele rezultate.

Ofertantul va lua în considerare necesitatea prestării unui număr corespunzător de zile-om pe durata proiectului, de către personalul specializat în asigurarea și controlul calității prin alocarea experților cheie și non-cheie.

#### 4.5.5. Cerințele de garanție și mentenanță postproiect

Perioada de garanție pentru Sistemul Informațional Integrat al S.A. „RED-Nord” va fi de minim 1 an (12 luni) calendaristic de la semnarea actului de predare-primire a lucrărilor. Garanția va acoperi toate modulele ce vor fi incluse în soluția informațională.

Contractorul și beneficiarul vor trebui să încheie un contract oficial de mentenanță. Responsabilitățile pentru diferitele aspecte privind mentenanța sistemului trebuie stabilite de comun acord între contractor și beneficiar. Contractorul trebuie să dispună de abilitățile, experiența și resursele necesare pentru a menține și a sprijini sistemul furnizat.

Taxa standard percepută pentru mentenanța Sistemului Informațional Integrat trebuie să fie specificată clar în Secțiunea Costuri din propunerea înaintată. Contractorul și beneficiarul trebuie să stabilească de comun acord procedurile de control ce urmează a fi implementate în timpul mentenanței Sistemului Informațional Integrat. Procesul de mentenanță se va asigura pe toată perioada garanției.

#### 4.6. Sesiunea demonstrativa

Beneficiarul poate solicita în perioada de evaluare a ofertelor prezentarea practica a unei sesiuni demonstrative in care ofertantul va demonstra ca îndeplinește cerințele din acest document.

Beneficiarul va stabili data si ora la care se va desfășura prezentarea, iar Ofertantul va fi anunțat cu cel puțin 3 zile lucrătoare înainte de data stabilită pentru susținerea prezentării demonstrative.

Comisia va întocmi in cadrul sesiunii demonstrative un document centralizator privind parcurgerea de către Ofertant a tuturor pașilor (acțiunilor) din secțiunile de mai jos, în care se va evidenția pentru fiecare etapă dacă a fost executată cu succes sau nu. Existența la finalul sesiunii demonstrative a uneia sau mai multor Etape executate fără succes determină considerarea sesiunii demonstrative ca fiind încheiată fără succes și oferta respectivului Ofertant va fi declarata neconformă.

##### 4.6.1. Sistemul pentru gestiunea documentelor și fluxurilor de lucru

Etapa 1 – Administrare schema de clasificare (nivel utilizator: administrator)

Pas 1: Se intra in pagina de tip portal web si se accesează link-ul dedicat;

Pas 2: Utilizatorul este direcționat către pagina de tip logare si acesta se autentifica;

Pas 3: Se configurează o schema de clasificare având la baza următoarele elemente: document, dosar si fiset;

Pentru testarea posibilității de salvarea a unui număr nelimitat de documente si dosare utilizatorul va trebui sa creeze si sa șteargă un număr suficient de mare de documente si dosare.

Pas 4: Se asociază si se definesc tipuri de metadata atât pentru documente cat si pentru dosare

Pentru testarea posibilității de salvarea a unui număr nelimitat de metadata, utilizatorul va trebui sa creeze si sa șteargă un număr suficient de mare de metadata.

Pas 5: Crearea si ștergerea unui număr suficient de mare de metadata

Pas 6: Se stabilesc sarcinile alocate fiecarui tip de utilizator:

- utilizator de nivel 1 – captura documentului, stabilirea șablonului si a listei metadatelor ce vor fi stocate;
- utilizator de nivel 2 – actualizare metadata;
- utilizator de nivel 3 – validează metadatale si le trimite către secțiunea de raportare;

Pas 7: Se salvează structura schemei de clasificare.



## Etapa 2 – Capturarea documentului (utilizator de nivel 1)

Pentru testarea posibilității de salvarea a unui număr nelimitat de documente, utilizatorul va trebui să încarce și să ștergă un număr suficient de mare de documente.

Pas 1: Se încarcă documentul electronic (se vor încărca următoarele tipuri de documente: PDF, TXT, XML, CAD)

Pas 2: Vizualizare documente încărcat în aplicație, cu ajutorul instrumentelor de tip Microsoft Office

Pas 3: Se stochează în mod automat metadatele și formatul documentului electronic încărcat

Pas 4: Se verifică corelarea documentului electronic încărcat cu șablonul configurat la etapa 1

Pas 5: Se verifică posibilitatea de creare de referințe la alte entități

Pas 6: Se validează de către utilizatorul de nivel 1 a metadatelor completate în mod automat

Pas 7: Se salvează ca metadate aferente documentului următoarele informații: data, ora și minutul încărcării documentului în aplicație, titlul documentului și numele utilizatorului care a efectuat operația încărcării document

Pas 8: Vizualizarea documentului încărcat în cadrul listei de documente

Pas 9: Vizualizarea în jurnalul de audit a acțiunilor efectuate asupra documentului încărcat

Pas 10: Încercarea utilizatorului de nivel 2 să acceseze documentul ->> afișarea unui mesaj de informare: „Document blocat.”

Pas 11: Confirma încheierea sesiunii de lucru și transferul documentului către utilizatorul de nivel 2

Pas 12: Verificarea creării automate a unei noi versiuni a documentului, în urma salvării cu posibilitatea de adăugare descriere

Pas 13: Marcarea în vederea ștergerii sau editării unei versiuni

Pas 14: Se verifică salvarea autorului fiecărei versiuni a documentului precum și data creării versiunii

## Etapa 3 – Actualizarea metadatelor (utilizator de nivel 2)

Pas 1: Vizualizează listei documentelor pentru care are drept de editare a metadatelor

Pas 2: Verificare stare document (Document blocat/ deblocat)

Pas 3: Deschide documentul încărcat în cadrul etapei 2

Pas 4: Se verifică posibilitatea creării/ modificării/ publicării/ importului/ arhivării documentului deschis la pasul anterior

Pas 5: Vizualizează în jurnalul de audit a acțiunilor efectuate asupra documentului

Pas 6: Confirma încheierea sesiunii de lucru și transferul documentului către utilizatorul de nivel 3

## Etapa 4 – Actualizarea metadatelor (utilizator de nivel 3)

Pas 1: Vizualizează listei documentelor pentru care are drept de validare

Pas 2: Selectează documentele validate și le transmite pentru raportare

Pas 3: Deschiderea secțiunii de raportare și vizualizare a informațiilor validate

## Etapa 5: Metode de căutare

Pas 1: Se verifică posibilitatea de căutare simplă (prin introducerea unui șir de caractere) cât și avansată (prin introducerea unor condiții particularizate) în conținutul documentelor electronice, de tip text;

Pas 2: Se verifică posibilitatea de căutare după tip al documentelor

Pas 3: Se verifica posibilitatea de căutare după valoarea unei metadate

Pas 4: Se verifica posibilitatea de căutare după un cuvânt cheie

Pas 5: Se verifica posibilitatea de căutare după autor

Pas 6: Se verifica posibilitatea de căutare după tipul de registru

Pas 7: Se verifica posibilitatea de căutare după numărul de înregistrare

Pas 8: Se verifica posibilitatea de căutare după o anumită dată

Pas 9: Se verifica posibilitatea de căutare a dosarelor ce conțin documente

Pas 10: Se verifica posibilitatea de căutare a documentelor în funcție de dreptul de acces

Etapa 6: Definiere nomenclatoare

Pas 1: Se verifica posibilitatea definirii nomenclatoarelor personalizate

Pas 2: Se verifica posibilitatea de import și export al conținutului nomenclatoarelor

Etapa 7: Secțiunea registratura

Pas 1: Se verifica posibilitatea de înregistrare documente și dosare în registre predefinite în cadrul secțiunii de registratura

Pas 2: Se verifica numerotarea automată a documentelor și dosarelor din registrele predefinite, începând cu valoarea 1

**Anexa nr. 6**

la Regulamentul privind procedurile de achiziție a bunurilor, lucrărilor și serviciilor utilizate în activitatea titularilor de licență din sectoarele electroenergetic, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 24/2017 din 26.01.2017

\_\_\_\_\_  
( Denumirea operatorului economic)  
adresa completă \_\_\_\_\_  
tel, fax, e-mail \_\_\_\_\_

**OFERTĂ**

Către \_\_\_\_\_  
denumirea beneficiarului și adresa completă

I. Examinând documentația de achiziție referitor la \_\_\_\_\_

(denumirea contractului de achiziție anunțate de beneficiar)

prezentăm oferta privind executarea contractului de achiziție susmenționat, și anume:

I. Furnizarea (executarea, prestarea):

1. \_\_\_\_\_

(denumire bunurilor, lucrărilor, serviciilor, cantitatea, preț pe unitate, valoarea fără TVA)

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

II. Valoarea totală a ofertei privind executarea contractului de achiziții este : \_\_\_\_\_ lei, fără TVA

(suma în litere și în cifre)

la care se adaugă TVA în sumă de \_\_\_\_\_ lei,

(suma în litere și în cifre)

\_\_\_\_\_  
Data completării:

\_\_\_\_\_  
(Numele, prenumele și funcția persoanei autorizate să reprezinte operatorul economic):

\_\_\_\_\_  
(semnătura) și L.Ș.

**Anexa nr. 7**

la Regulamentul privind procedurile de achiziție a bunurilor, lucrărilor și serviciilor utilizate în activitatea titularilor de licență din sectoarele electroenergetic, aprobat prin Hotărârea ANRE nr.24/20177 din 26.01.2017

**INFORMAȚIE GENERALĂ**

1. Denumirea operatorului economic: \_\_\_\_\_
2. Codul fiscal: \_\_\_\_\_
3. Adresa sediului central: \_\_\_\_\_
4. Telefon: \_\_\_\_\_
- Fax: \_\_\_\_\_
- E-mail: \_\_\_\_\_
5. Decizia de înregistrare \_\_\_\_\_  
(numărul, data, înregistrării)
- \_\_\_\_\_ (instituția emitentă)
6. Domeniile principale de activitate: \_\_\_\_\_  
(de indicat în conformitate cu prevederile din statutul operatorului)
- \_\_\_\_\_
7. Licențe în domeniu (certIFICATE, autorizații) \_\_\_\_\_  
(numărul, data, instituția emitentă, genurile de activitate, durata de valabilitate).
8. Întreprinderi, filiale, care intră în componență: \_\_\_\_\_  
(denumirea, adresa)
9. Structuri, întreprinderi afiliate: \_\_\_\_\_  
(denumirea, adresa)
10. Capitalul propriu la data de întocmire a ultimului bilanț \_\_\_\_\_  
(de indicat valoarea și data)
11. Numărul personalului scriptic \_\_\_\_\_ persoane, din care muncitori \_\_\_\_\_ persoane.
12. Numărul personalului care va fi încadrat în realizarea contractului \_\_\_\_\_ persoane, din care muncitori \_\_\_\_\_ persoane, inclusiv:  
\_\_\_\_\_ (de indicat profesiile și categoriile de calificare)
13. Valoarea de bilanț a mijloacelor fixe \_\_\_\_\_ mii lei
14. Dotare tehnică: \_\_\_\_\_  
(de indicat principale mijloace care vor fi utilizate la executarea contractului)
15. Cifra de afaceri pe ultimii 3 ani (mii lei):  
Anul \_\_\_\_\_ mii lei  
Anul \_\_\_\_\_ mii lei  
Anul \_\_\_\_\_ mii lei
16. Datoriile totale ale operatorului economic \_\_\_\_\_ mii lei,  
inclusiv: față de buget \_\_\_\_\_ mii lei

Data completării:

\_\_\_\_\_  
(Numele, prenumele și funcția persoanei autorizate să reprezinte operatorul economic)

(semnătura) și L.Ș.

**Anexa nr. 8**

la Regulamentul privind procedurile de achiziție a bunurilor, lucrărilor și serviciilor utilizate în activitatea titularilor de licență din sectoarele electroenergetic, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 24/2017 din 26.01.2017

\_\_\_\_\_ ( denumirea operatorului economic)

**EXPERIENȚĂ SIMILARĂ ÎN ULTIMII 3 ANI**

1. Numărul de contracte similare, executate \_\_\_\_\_
2. Valoarea contractelor similare, executate (fără TVA):
  - 1) Conform contractelor inițial semnate \_\_\_\_\_ mii lei;
  - 2) Final la data executării contractelor \_\_\_\_\_ mii lei
3. Denumirea beneficiarilor și adresa acestora \_\_\_\_\_  
(de enumerat beneficiarii la care sau executat contractele  
\_\_\_\_\_ similare și de indicat adresa acestora)
4. Calitatea în care a participat la executarea contractelor \_\_\_\_\_  
(se notează opțiunea corespunzătoare de mai jos și valoare contractelor executate pentru fiecare opțiune)
  - antreprenor sau antreprenor general;
  - antreprenor asociat;
  - subantreprenor.
5. Litigii apărute privind executarea contractelor, natura acestora și modul lor de soluționare:  
\_\_\_\_\_
- 6 Durata medie de executare a contractelor (zile,):
  - a) contractată - \_\_\_\_\_
  - b) efectiv realizată - \_\_\_\_\_
  - c) motivul de decalare a termenelor contractate (de indicat,) \_\_\_\_\_
7. Principalele completări (suplimente) la contractele inițial semnate (de indicat)  
\_\_\_\_\_
8. Principalele remedieri și completări înscrise în procesele-verbale de recepție față de devizele de cheltuieli anexate la contracte: \_\_\_\_\_
9. Alte aspecte relevante prin care operatorul economic își susține experiența similară:  
\_\_\_\_\_  
Data completării: \_\_\_\_\_  
Numele, prenumele și funcția persoanei autorizate să reprezinte operatorul economic  
Semnătura, L.Ș.

**Anexa nr. 9**

la Regulamentul privind procedurile de achiziție a bunurilor, lucrărilor și serviciilor utilizate în activitatea titularilor de licență din sectoarele electroenergetic, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 24/2017 din 26.01.2017

**DECLARAȚIE PRIVIND ELIGIBILITATEA**

1. Subsemnatul, \_\_\_\_\_  
(numele, prenumele și funcția reprezentantului operatorului economic)

\_\_\_\_\_ Denumirea și adresa operatorului economic

declar pe propria răspundere că materialele și informațiile furnizate beneficiarului sunt corecte și înțeleg că beneficiarul are dreptul de a solicita, în scopul verificării și al confirmării informației și a documentelor care însoțesc oferta, orice informații suplimentare privind eligibilitatea noastră, precum și experiența, competența și resursele de care dispunem.

2. Prezenta declarație este valabilă până la data de \_\_\_\_\_  
(se indică data expirării perioadei de valabilitate a ofertei)

Numele, prenumele și funcția reprezentantului operatorului economic: \_\_\_\_\_

Semnătura, LȘ

Data completării: \_\_\_\_\_