

DESCRIEREA SERVICIILOR (SPECIFICAȚII TEHNICE)

Servicii de instalare, configurare software, mentenanță și acces la o platformă software care va asigura prezentarea și furnizarea de servicii online la nivelul Sectorului 1 al Municipiului București „Portalul Cetățeanului”

OBIECTIVUL SPECIFIC SI REZULTATELE AȘTEPTATE

- 1.1 Prestatorul va asigura accesul, instalarea, configurarea și adaptarea platformei software astfel încât aceasta să devină operațională și să asigure toate facilitățile pentru prezentarea și furnizarea de servicii online la nivelul Sectorului 1 al Municipiului București;
- 1.2 Prestatorul trebuie să realizeze adaptarea interfețelor platformei cu însemnele Sectorului 1 al Municipiului București;
- 1.3 Platforma software trebuie să fie modernă, orientată web, dinamică, fiabilă și scalabilă;
- 1.4 Prestatorul va asigura interoperabilitatea cu celelalte platforme software ale Sectorului 1 al Municipiului București în vederea asigurării unui conținut de utilizator pentru toate serviciile oferite cetățenilor;

CERINȚE TEHNICE GENERALE

1. Prestatorul are obligația de a executa serviciile solicitate de achizitor cu profesionalismul și promptitudinea convenite angajamentului asumat, conform celor specificate în adresele de solicitare /comenzile emise de achizitor și în conformitate cu legislația în vigoare;
 2. Prestatorul se obligă să presteze serviciile respectând termenele legale prevăzute de legislația în vigoare;
 3. Prestatorul se obligă să nu transfere total sau parțial obligațiile asumate prin prezentul contract;
 4. Prestatorul se obligă să despăgubească achizitorul împotriva oricăror reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi în legătura cu prestarea serviciilor prestate, precum și pentru daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente acestora.
 5. Prestatorul mai are și următoarele obligații:
 - a) Să nu se angajeze în nici o activitate sau afacere aflată în conflict cu interesele achizitorului;
 - b) Să își desfășoare întreaga activitate cu bună credință, profesionalism, diligență și promptitudine;
 - c) Să pună la dispoziția achizitorului pe toată perioada contractului, personal calificat, cu experiență și expertiză în aplicarea legislației speciale.
 6. Prestatorul va asigura suport tehnic disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână.
 7. Prestarea serviciilor de suport tehnic, asistență și mentenanță portal web se va face cu respectarea legislației specifice și conexe domeniului informatic:
- 1) Legea nr. 677/2001. pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date
 - 2) Ordinul Avocatul Poporului nr. 52/2002 privind aprobarea Cerințelor minime de securitate a prelucrării de date cu caracter personal

- 3) Decizia Autoritatii Nationale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal nr. 132/2011 privind condițiile prelucrării codului numeric personal și a altor date cu caracter personal având o funcție de identificare de aplicabilitate generală!
- 4) Legea nr. 596/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice
- 5) Legea nr. 161/2003 privind unele măsuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției - dispozițiile referitoare la implementarea Sistemului Electronic National
- 6) Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public
- 7) Hotărârea Guvernului nr. 123/2002 - norme metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public privind
- 8) Hotărârea Guvernului nr. 1723/2004 privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrației în activitatea de relații cu publicul
- 9) Hotărârea Guvernului nr. 1085/2003 pentru aplicarea unor prevederi ale Legii nr. 161/2003 privind unele măsuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției;
- 10) Hotărârea Guvernului nr. 195/09.03.2010 pentru aprobarea Strategiei Nationale e-Romania
Legea nr. 188/1999 privind Statutul funcționarilor publici;
- 11) LEGEA 190/2018 pentru punerea în aplicare a GDPR (Regulamentul general privind protecția datelor).

CERINȚE TEHNICE SPECIFICE

Secțiunile platformei fără a se limita la acestea sunt:

Platforma va avea o secțiune dedicată înregistrării cetățenilor. Secțiunea va fi structurată pe două zone cu acces diferențiat:

1. Zona publică, accesibilă oricărui utilizator, fără autentificare;
2. Zona privată, accesibilă utilizatorilor care s-au înregistrat și înrolat în platformă (și-au creat un cont de acces și identitatea le-a fost verificată și confirmată);

Platforma va avea o secțiune dedicată validării conturilor utilizatorilor cetățenilor. Utilizatorii cu drepturi de validare se vor putea autentifica în această secțiune și vor putea valida conturile cetățenilor după verificare documentului justificativ încărcat. În cazul în care documentul nu este lizibil sau contul nu este eligibil utilizatorul va putea invalida contul precum și va putea transmite motivul invalidării. În ambele cazuri cetățenii vor primi notificări pe e-mail referitoare la statul solicitării acestora; Platforma se va interconecta cu un sistem de tip “robot process automation” ce va permite validarea automată a conturilor.

Zona privată va conține următoarele tipuri de informații și servicii:

- Informații despre utilizator (nume, email, date de acces, etc);
- Starea soluționării și istoricul cererilor cetățeanului;
- Zona de alerte și notificări prin care fiecare cetățean poate fi informat despre aspectele relevante din comunitate;

Componenta pentru gestiunea integrată a cererilor de servicii va furniza cel puțin următoarele tipuri de funcționalități:

- Fluxuri de lucru interne și gestiunea activității angajaților prin instrumente collaborative;
- Gestiunea și arhivarea documentelor;

Cetatenii care au acces in portal (pe baza unui utilizator) completeaza informatiile necesare unei cereri pentru serviciul selectat.

- Cererea este procesata, pe baza unui flux de lucru care se va agrea in timpul etapei de definire cerinte, de catre Sectorului 1 al Municipiului București;

- La finalizarea cererii, aceasta este incarcata in platforma si cetateanul este atentionat pentru a intra sa o descarce. Adicional, acesta va putea furnizata si in varianta tiparita.

- Platforma va oferi capabilitati de gestionare a activitatilor interne (situatia cererilor, stadiul in care se afla, responsabili, durata pe fiecare etapa, etc).

- Platforma va conține un catalog de servicii ce va putea conține toate serviciile pe care le furnizeaza Sectorului 1 al Municipiului București.

- Ca proiect pilot, se va digitaliza (prin construirea de formulare si fluxuri de lucru) cel puțin un serviciu ca proiect pilot .

3. Portalul Cetățeanului îndeplinește următoarele cerințe:

- Permite prezentarea serviciilor furnizate de către primărie într-o manieră structurată atât pe categorii de problematici, cât și pe tipuri de servicii furnizate de către diferite compartimente din cadrul instituției, astfel încât utilizatorul să poată regăsi ușor problematica dorită sau formularul necesar.
- Pentru fiecare serviciu furnizat de primărie se va prezenta o secțiune ce va include o descriere a acestuia, documentele necesare pentru prestare, compartimentul din primărie care prestează serviciul respectiv, programul de prestare a serviciului, costuri și durata serviciului, cât și o secțiune pentru solicitarea serviciului în formă electronică, pentru cele disponibile. Definirea serviciilor în platformă se va putea realiza de către funcționarii din primărie printr-o interfață intuitivă și concepută specific pentru acest scop.
- Pentru serviciile ce vor fi furnizate în variantă electronică, Portalul va asigura preluarea solicitărilor și direcționarea automată către componenta din back-end (de gestiune integrată) în vederea înregistrării și procesării cererilor.
- Realizarea unui serviciu în formă electronică va presupune parcurgerea de către cetățean a unei succesiuni de activități asistate de Portal. Serviciile electronice vor fi centrate pe activități digitale și pe finalitatea acestora și cat mai puțin posibil pe formulare care să replice formularele off-line existente în cazul interacțiunii la ghișeu.
- Fiecare serviciu electronic disponibil în Portal va consta într-o succesiune de activități particularizate, configurate în etapa de implementare a sistemului conform reglementărilor și modului de organizare al instituției.
- Activitățile care compun un serviciu electronic reprezintă o succesiune de pași care pot include:
 - ecrane de informare;
 - ecrane care conțin formulare web care trebuie completate, eventual cu atașarea de fișiere (fotografii, documente scanate);
 - ecrane de vizualizare a unor documente generate automat de către Portal, în baza informațiilor furnizate până la acel moment;
 - ecrane pentru realizarea unor plăți electronice.
- Formularele aferente serviciilor electronice vor fi realizate în tehnologie web și vor putea fi completate de utilizator direct din browser, fără a fi necesară instalarea de componente software suplimentare.
- Pentru serviciile electronice fără autentificare, transmiterea oricărui formular web completat de utilizator va fi precedată de verificarea prin cod Captcha.

Componenta pentru gestiunea integrată a cererilor de servicii furnizeaza următoarele tipuri de funcționalități:

- Fluxuri de lucru interne și gestiunea activității angajaților prin instrumente colaborative;

- Înregistrarea, gestiunea și arhivarea documentelor.

Funcționalitățile pentru fluxurile de lucru și instrumentele colaborative sunt:

- Sistemul permite configurarea în cadrul unui serviciu electronic a unor reguli referitoare la obligativitatea atașării anumitor tipuri de documente scanate (de exemplu: documentul de identitate al titularului, copie după certificatul de înregistrare de la O.N.R.C., plan de situație privind încadrarea în zona 1:500, 1:2000, copie după contractul încheiat cu o firmă de salubritate, copie contract vânzare-cumpărare). Regulile vor fi dependente de tipul de demers (serviciu electronic) și de opțiunile selectate de către solicitant în cadrul formularului web (se vor putea solicita documente diferite în funcție de situația concretă a solicitantului, rezultată din informațiile introduse/selectate în cadrul formularului web).
- În cazurile în care nu este posibilă automatizarea completă a serviciului electronic (adică furnizarea serviciului electronic strict în baza informațiilor completate de către solicitant, fără a fi necesară intervenția unui operator uman), fluxul de execuție a serviciului solicitat va putea include și activități care vor fi efectuate off-line (manual) de către un operator uman (funcționar) - de exemplu: verificarea preliminară a completitudinii solicitării, determinarea cuantumului unei taxe pentru care sistemul nu dispune de reguli automate de calcul.
- În cazul în care este necesară intervenția manuală a unui funcționar în cadrul unei etape a unui proces de tratare a unei solicitări de servicii, atunci platforma va genera și va înregistra în componenta de administrare a serviciilor electronice o sarcină (activitate), iar funcționarul responsabil va fi notificat automat prin email cu privire la necesitatea efectuării sarcinii respective.
- Sarcina înregistrată și notificarea primită vor permite accesul funcționarului la dosarul solicitării electronice a cetățeanului din platforma, unde acesta va putea consulta formularele web completate, solicitarea generată și documentele suport atașate la aceasta.
- Utilizatorii autentificați vor avea acces și vor putea vizualiza în mod organizat istoricul solicitărilor trimise către Primărie. În cadrul unei solicitări se vor putea vizualiza, cronologic, toate etapele comunicării utilizatorilor platformei și se va putea vizualiza stadiul rezolvării fiecărei solicitări în parte în funcție de drepturile de acces.
- La finalizarea procesului aferent unei cereri de solicitare a unui serviciu, platforma va genera un document electronic (pdf) care va cuprinde toate informațiile completate de către solicitant în formularele web aferente pașilor de proces deja urmați, document care va putea fi fie semnat electronic de către solicitant și transmis prin Portal, fie transmis prin e-mail, fie imprimat în cazul în care se dorește depunerea sa la ghișeu, fie salvat în spațiul virtual personal al utilizatorului (în cazul utilizatorilor autentificați). Generarea documentelor electronice în baza informațiilor structurate completate de către solicitant în formularele web trebuie să fie bazată pe șabloane configurabile, în care vor putea fi incluse atât informații structurate culese din formularele aferente serviciului electronic cât și paragrafe formate de text predefinit și informații referitoare la plățile efectuate în contextul respectivului demers.
- După finalizarea activității manuale (off-line), funcționarul va procesa sarcina alocată de către platforma și va transmite solicitantului un răspuns generat automat în baza completării unui șablon de formular web de răspuns precompletat cu datele relevante extrase din solicitarea de servicii. După completarea acestui formular de către funcționar, sistemul va transmite automat către utilizator un mesaj email care va conține un link către următoarea activitate pe care acesta trebuie să o parcurgă în vederea finalizării demersului (efectuarea plății sumei calculate de funcționar, atașarea altor documente justificative, completarea unui formular suplimentar etc). Acest tip de funcționalitate se va realiza conform diagramelor de proces care se vor defini în faza de analiză.
- Platforma va permite configurarea unor termene maxime de soluționare pentru fiecare etapă a procesului. Platforma va permite configurarea de notificări privind stadiul realizării unei etape din flux (soluționare, depășire, blocare, etc)
- Ulterior transmiterii unei solicitări pentru un serviciu electronic, solicitantul autentificat va fi notificat automat prin email despre stadiul procesării solicitării și va putea vizualiza online stadiul acesteia, utilizând un link inclus în mesajul email primit.

- La finalizarea procesării unei solicitări, utilizatorul va fi notificat automat prin email și va putea descărca din Portal documentele eliberate semnate electronic, dacă a optat pentru această variantă. De asemenea documentele vor putea fi eliberate și în format tipărit.
- Platforma va permite configurarea de noi servicii electronice, fără a necesita operațiuni de recompilare a întregii platforme.
- Va permite organizarea activității pe baza unor fluxuri de lucru, cu mai mulți pași, în funcție de specificul fiecărei activități. La fiecare pas al unui flux de lucru va permite configurarea mai multor tipuri de activități pe baza unor reguli de business, precum: introducere, citire sau modificare de informații, trimitere de mesaje, generare de documente, conectarea prin mecanisme proprii la alte componente pentru preluare sau introducere de date
- Fiecare entitate din cadrul platformei (cerere, persoană, etc) va avea atașată o componentă de activități și postări
- Platforma va furniza rapoarte statistice în timp real cu privire la timpul petrecut într-o anumită stare a procesului a unei solicitări/activități, rata de conversie (numărul de solicitări/activități finalizate), durata unei activități etc.

Platforma va oferi următoarele capacități:

- Formularele web pentru serviciile electronice vor include controale de culegere a informației de tip text simplu, text multilinie, lista de selecție valori dintr-un nomenclator, bifă (checkbox).
 - În cazul listelor de valori care au la bază nomenclatoare gestionate în alte aplicații utilizate în cadrul Primăriei, platforma Portal va permite integrarea cu acestea prin servicii web, astfel încât să se evite dublarea informației și apariția desincronizărilor între diferitele versiuni ale unui nomenclator utilizate în cadrul diferitelor aplicații.
 - Secțiunile editabile de tip text multilinie vor putea fi configurate pentru a permite formatarea textului de către utilizator, punând la dispoziția acestuia următoarele opțiuni:
 - stil caracter: bold, italic, subliniat, superscript, subscript
 - dimensiune caracter
 - liste numerotate automat sau cu bullet-uri
 - spațiere între rânduri
 - aliniere text stânga, centru, dreapta
 - Formularele web vor putea realiza validări ale datelor introduse de utilizator, pentru verificarea respectării unor constrângeri referitoare la lungimea minimă sau maximă a textului, la limite ale valorilor numerice sau ale datelor calendaristice.
 - Formularele vor putea ascunde sau afișa condiționat texte informative sau câmpuri de editare în funcție de valorile introduse de utilizator în câmpuri anterioare ale aceluiași formular web sau ale unuia anterior.
 - Formularele web completate de utilizator vor fi interpretate în timp real de sistem, care va indica utilizatorului următoarea activitate necesară în vederea finalizării demersului dorit, activitate care poate include:
 - completarea altui formular;
 - atașarea de documente;
 - indicarea unei poziții pe hartă;
 - efectuarea unei plăți electronice.
2. Prestatorul va asigura instalarea platformei pe masinile virtuale (VPS - Virtual Private Server) cu 2 Vcpu, 4GB RAM, 100 GB storage HDD puse la dispoziție de achizitor;
 3. Prestatorul va asigura securitate platformei. Prestatorul va efectua review-uri periodice ale incidentelor de securitate și riscurilor de securitate și va realiza optimizarile necesare. Va notifica, de asemenea, Beneficiarul cu privire la incidentele majore de securitate survenite pe perioada monitorizării. Prestatorul va asigura cu titlu gratuit și prin mijloace proprii, rezolvarea disfuncționalităților de dezvoltare aparute și corectarea erorilor de aplicație aparute;

4. Prestatorul va asigura backup pentru conținutul platformei. Pe server se va mentine facilitatea care permite crearea de copii de rezerva a bazei de date in productie. Sistemul de backup al platformei pentru protejarea datelor trebuie sa asigure cel puțin:
 - a) Posibilitatea de creare a unei copii de backup a întregii platforme;
 - b) Posibilitatea restaurarii platformei pe baza copiei de backup;
 - c) Posibilitatea de filtrare a fișierelor si directoarelor pentru care se doreste crearea de copii de backup;
 - d) Posibilitatea programarii unui proces de backup automat;
 - e) Politica de back-up intra in responsabilitatea prestatorului;
5. Prestatorul trebuie sa dispuna de capacitatea tehnica de a asigura servicii de mentenanta pentru platforma descrisă anterior, astfel:
 - a) Capacitatea de operare trebuie să permită remedierea în cel mai scurt timp a problemelor aparute (asistenta tehnica 24/7);
 - b) Suportul tehnic se asigura prin e-mail si telefonic prin actionare imediata la solicitarile primite;
 - c) Prestatorul va specifica cel puțin cîte un numar de telefon fix/mobil si fax de la sediul sau pentru a asigura comunicarea cu reprezentantii Sectorului 1;
 - d) Securizarea serverului gazda (securizare server hosting);
 - e) Verificarea zilnica a functionarii platformei, a functionalitatii linkurilor si a formularelor din cadrul paginilor;
 - f) Securizarea aplicatiilor si a bazei de date;
 - g) Prestatorul va instala și încărca codul sursă și toate fișierele necesare rulării platformei, pe serverul dedicat.
 - h) Prestatorul trebuie să se asigure de compatibilitatea codului sursă și a aplicațiilor utilizate în crearea site-ului, cu sistemul de operare al serverului ales;
 - i) Prestatorul va asigura cu titlu gratuit și prin mijloace proprii, rezolvarea disfuncționalităților de dezvoltare apărute și corectarea erorilor de aplicație apărute;
 - j) In cazul unor sesizări care presupun un timp mai îndelungat de răspuns, la propunerea Prestatorului, se va stabili un termen, cu acordul Sectorului 1;
 - k) Suport tehnic pentru identificarea naturii disfuncționalităților semnalate și să declanșeze prompt procedurile specifice de remediere;
 - l) Asigurarea restabilirii platformei în cazul unor atacuri informatice sau defecțiuni ale serverului gazdă;
 - m) In cazul unui acces neautorizat care se soldează cu modificarea conținutului platformei, acesta va fi refăcut în maxim 3 ore dacă modificarea conținutului se face între orele 8-18 și maxim 6 ore dacă modificare conținutului se face în intervalul 18-8 de pe bazele de date salvate.
 - n) Permanenta optimizare a platformei astfel încât să fie afișat identic indiferent de navigatorul web folosit - Internet Explorer, Firefox, Opera, Chrome, Safari, etc;
 - o) Nu va fi permis accesul persoanelor neautorizate pe serverul care găzduiește platforma.

Alte informații

Contractul de prestări servicii pentru furnizarea instalare, configurare software, mentenanță și acces la o platformă software suport pentru procesul de bugetare participativă la nivelul Sectorului 1 al Municipiului București va fi de **tip „abonament lunar”**.