



MUNICIPIUL BUCUREȘTI

PRIMĂRIA
SECTORULUI 1

www.primariasector1.ro

SERVICIUL IMAGINE, CULTURĂ, PRESĂ
ȘI INFORMATICĂ

Nr. 1440/25.06.2015

Primar,

delegare de atribuții conform art. 57
alin. (2) din Legea nr. 215/2001

Viceprimarul sectorului 1 al
Municipiului București

Vasile Motoc



CAIET DE SARCINI

servicii de suport tehnic, asistență și mentenanță
pentru portalul web "www.primariasector1.ro"
(CPV: 72253200-5)

Preambul

În deplină conformitate cu principiile prevăzute în legislația în vigoare, în principal, avându-se în vedere, în principal, *"clădirea unei administrații mai aproape de cetățean, cu servicii de calitate"*; *"furnizarea de informații cât mai complete pentru oameni și nevoile lor"*; *"eliminarea efortului deplasării la sediul serviciilor publice prin posibilitatea formulării petițiilor în format electronic"*, la nivelul instituției noastre, a fost creat portalul web www.primariasector1.ro. Această pagină de internet reprezintă un **exercițiu de comunicare necesar între administrația locală Sector 1 și cetățeni**. Este și ratiunea pentru care s-a dorit ca ambii parteneri să devină mai responsabili, unii față de ceilalți și **s-au depus eforturi pentru realizarea unui portal bogat în informații, un mijloc facil pentru realizarea unui proces de comunicare eficient și eficace, precum și pentru asigurarea transparenței decizionale**.

I. SCOPUL ACHIZITIEI



PRIVIND SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN URMA AUDITULUI DE CERTIFICARE DE CĂTRE ORGANISMUL ACREDITAT PENTRU CERTIFICAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN 45012 AERDO

Bd. Banu Manta nr. 9, Sectorul 1 București; 011222
Tel. +40-21 222 01 09; Fax: +40-21 222 01 06
Email: registratura@primariasector1.ro
<http://www.primariasector1.ro>

În principal, serviciile de suport tehnic, asistență și mentenanță pentru portalul web www.primariasector1.ro (CPV: 72253200-5) vor asigura buna desfășurare a procesului de comunicare externă la nivelul aparatului de specialitate al Primarului Sectorului 1 și structurilor serviciilor publice de interes local din subordinea Consiliului Local Sector 1.

Prin achiziția de servicii de suport tehnic, asistență și mentenanță pentru portalul web www.primariasector1.ro se are în vedere realizarea următoarelor obiective:

- asigurarea permanentei funcționalității și în mod corelativ, a desfășurării optime a întregului proces informațional la nivelul instituției noastre, în special informarea publică prin intermediul tehnologiei informației;
- asigurarea permanentei conexiuni la rețeaua publică Internet (PDN) și implicit accesul permanent la pagina www.primariasector1.ro și serviciile e-mail și în consecință, optima desfășurare a procesului de comunicare cu cetățenii la nivelul instituției noastre;
- asigurarea cadrului necesar furnizării de servicii publice electronice, ca mijloace moderne de muncă integrate în realizarea și furnizarea de servicii publice clasice;
- asigurarea procedurii de publicitate a bugetelor locale în condițiile art. 76¹ din Legea nr. 273/2006 privind finanțele publice locale, cu modificările și completările ulterioare, potrivit căroră *"ordonatorii principali de credite ai instituțiilor publice locale au obligația publicării pe paginile de internet proprii documente și informații referitoare la bugetul local și situațiile financiare asupra execuției bugetare trimestriale și anuale aferente bugetului"*.

Contractul de prestări servicii va fi încheiat până la data de 31.12.2015, cu posibilitatea prelungirii cu acordul partilor, în condițiile legilor în vigoare. Serviciile de asistență și mentenanță pentru portalul web www.primariasector1.ro, se vor desfășura la sediul Autorității contractante din Sos. București - Ploiești nr. 9-13 Sector 1 București.



PRIVIND SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN URMA AUDITULUI DE CERTIFICARE DE CĂTRE ORGANISMUL ACREDITAT PENTRU CERTIFICAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN 45012: AER00

Bd. Banu Manta nr. 9, Sectorul 1 București; 011222
Tel. +40-21 222 01 09; Fax: +40-21 222 09 06
Email: registratura@primarias1.ro
<http://www.primariasector1.ro>

II. CONDITII GENERALE

1. Ofertantul va elabora oferta tehnică ținând cont de prezentul Caiet de Sarcini, având obligația de a face dovada conformității serviciilor ce urmează să fie prestate cu cerințele minime obligatorii. În acest scop, oferta tehnică va conține specificarea, articol cu articol, a condițiilor cuprinse în Caietul de sarcini, prin care să se demonstreze corespondența acestora cu oferta sa tehnică.

2. Ofertantul va prezenta orice alte informații considerate a fi semnificative pentru evaluarea corespunzătoare a ofertei tehnice pe care o depune.

3. Ofertele depuse vor fi însoțite de propunerea financiară, respectiv, contravaloarea serviciilor prezentate în propunerea tehnică, atât în euro cât și în lei.

III. CERINTE MINIME DE CALIFICARE

1. Ofertantul trebuie să aibă ca obiect de activitate "servicii informatice".

2. Pe toată durata derulării contractului, Prestatorul va trebui să asigure securitatea (confidențialitatea, integritatea, disponibilitatea) datelor și informațiilor la care va avea acces și care conținutul documentelor electronice produse/gestionate de către Primăria Sectorului 1. Odată cu semnarea contractului, Prestatorul va semna și o Declarație de Confidențialitate prin care, sub sancțiunea rezilierii contractului, va declara că se angajează să realizeze obligațiile ce îi revin cu obiectivitate și corectitudine, să păstreze deplina confidențialitate asupra informațiilor la care va avea acces, să nu le utilizeze și să nu divulge aceste informații unei terțe părți.

IV. CERINTE TEHNICE SPECIFICE PRIVIND CONFORMITATEA OFERTEI

Prestatorul trebuie să dispună de capacitatea tehnică de a asigura servicii de **asistență și mentenanță pentru portalul web www.primariasector1.ro**, astfel:



PRIVIND SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN URMA AUDITULUI DE CERTIFICARE DE CĂTRE ORGANISMUL ACHREDITAT PENTRU CERTIFICAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 12100

Bd. Banu Manta nr. 9, Sectorul 1 București; 011222
Tel. +40-21 222 01 09; Fax: +40-21 222 03 06
Email: registratura@primariasector1.ro
<http://www.primariasector1.ro>

- Pentru asigurarea mentenanței, Prestatorul trebuie să opereze la o capacitate care să permită remedierea în cel mai scurt timp a problemelor apărute (asistența tehnică 24/7);
- Prestatorul va asigura servicii de securizare a serverului gazdă (securizare server hosting);
- Prestatorul va verifica zilnic funcționarea portalului, a funcționalității linkurilor și a formularelor din cadrul paginilor;
- Prestatorul va asigura servicii de securizare a aplicației și a bazei de date;
- Prestatorul trebuie să asigure suport prin e-mail și suport telefonic și să răspundă imediat la solicitările primite;
- Va asigura optimizarea motorului de căutare intern astfel încât să permită căutarea avansată în tot conținutul;
- In cazul unor sesizări care presupun un timp mai îndelungat de răspuns, la propunerea Prestatorului, se va stabili un termen, cu acordul Beneficiarului;
- Prestatorul va trebui să asigure suport tehnic pentru identificarea naturii disfuncționalităților semnalate și să declanșeze prompt procedurile specifice de remediere;
- Prestatorul va asigura restabilirea portalului în cazul unor atacuri informatice sau defecțiuni ale serverului gazdă.
- In cazul unui acces neautorizat care se soldează cu modificarea conținutului portalului, acesta va fi refăcut în maxim 3 ore dacă modificarea conținutului se face între orele 8-18 și maxim 6 ore dacă modificarea conținutului se face în intervalul 18-8 de pe bazele de date salvate.

- Va asigura parmanenta optimizare a website-ului astfel încât să fie afișat identic indiferent de navigatorul web folosit - Internet Explorer, Firefox, Opera, Chrome, Safari, etc;
- Nu va fi permis accesul persoanelor neautorizate pe serverul care găzduiește portalul.
- In cazul în care apar erori datorate scripturilor folosite de aplicație, ofertantul va asigura îndepărtarea erorilor în maxim 48 de ore de la constatare erorilor.
- Va asigura actualizarile specifice paginilor web integrate portalului www.primariasector1.ro și implicit va asigura funcționalitatea sistemului de administrare al conținutului (CMS) prin care se va putea actualiza conținutul portalului și uploada documente text, imagini sau fișiere video;
- Prestatorul va asigura, pe lângă asistență tehnică permanentă și asistență tehnică pentru probleme concret formulate, dar și din proprie inițiativă atunci când expertiza sa pune în evidență modalități de utilizare mai eficiente sau creșterea performanțelor site-ului www.primariasector1.ro. In acest sens, Prestatorul trebuie să dispună de capacitatea tehnică de reproiectare, la cererea beneficiarului, a portalului web www.primariasector1.ro tinand seama in principal de urmatoarele aspecte:

-actualizarea la zi a structurii și conținutului site-ului, astfel încât să determine maximizarea performanțelor acestuia în sensul incorporării ultimelor noutăți și progrese în legătura cu activitatea Primăriei Sectorului 1;

-meniurile portalului vor oferi o paletă de informații mult mai vastă decât este prevăzut în lege, respectiv, un portal bogat în informații, un mijloc facil pentru realizarea unui proces de comunicare eficient și eficace, precum și pentru asigurarea transparenței decizionale;

-site-ul va mentine un climat participativ al oamenilor in concordanta cu Legea nr. 52/2003 privind transparenta administrativa, de natura sa duca la eficientizarea procesului decizional.

- rubrica destinata formulării de petiții electronice va fi mentinuta, astfel încât să nu se facă diferenta între o petitie formulata pe suport de hartie si o petitie formulata pe suport electronic. Odata primita prin posta electronica, petitia, este imprimata, transpusa pe suport de hartie, primeste numar de inregistrare in Registrul General de intrari – iesiri si urmeaza traseul firesc, in mod similar petitiilor depuse in mod direct, personal sau prin mandatar.

-site-ul www.primariasector1.ro, trebuie să ofere ocazia cetatenilor sa formuleze mai usor cereri, propuneri, sesizari ori reclamatii care să ajute la cunoasterea deplina a nevoilor colectivității locale, deoarece, numai o cunoastere deplină a particularităților locale, poate determina un rol activ al Primariei, de natură să acționeze pentru perfecționarea continua a calității vieții membrilor colectivității locale. Astfel, Primaria, exercitând un rol activ fata de transformarile ce au loc in societate, devine compatibila cu mediul social, in sensul ca, prin intermediul paginii web, reuseste mai usor sa regleze structurile și acțiunile sale în corelație cu nevoile colectivității deservite. Acesta cunoastere se realizeaza prin asigurarea procurarii informatiilor necesare de catre administratie, prin orice modalitate, dar in principal prin intermediul comunicarii si tehnologiei informationale.

-schimbarea aspectului site-ului astfel încât să atragă mai multi vizitatori; in acest sens, re-proiectarea trebuie sa atragă cresterea atractivitatii fata de utilizatori, cum se stie, un site cu cele mai noi caracteristici incluse, va atrage mai multi utilizatori decat unul cu aspect vechi si încălțit.

-integrarea instrumentelor si caracteristicilor moderne pentru a oferi utilizatorilor o experienta proaspata si placuta, astfel incat sa ajute si la



imbunatatirea rezultatelor in motoarele de cautare, fiind cunoscut faptul ca motoarele de cautare apreciaza continutul si design-ul nou.

Prestatorul va specifica in oferta tehnica cel putin câte un numar de telefon fix/mobil si fax de la sediul sau pentru a asigura comunicarea cu reprezentantii Primăriei Sectorului 1.

Şef serviciu,
Nicolae PANDELE



Consilier
Cristian LIXANDRU



PRIVIND SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITATII IN URMA AUDITULUI DE CERTIFICARE DE CĂTRE ORGANISMUL ACREDITAT PENTRU CERTIFICAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN 45012 AEROQ

Bd. Banu Manta nr. 9, Sectorul 1 București; 011222
Tel. +40-21 222 01 09; Fax: +40-21 222 07 06
Email: registratura@primarias1.ro
<http://www.primariasector1.ro>

Instituția Primarului Sectorului 1
Serviciul Imagine Culturală Presă și Informatică
Contract nr. "servicii de mentenanță: suport tehnic și asistență portal web www.primariasector1.ro

ANEXA NR. 1 – CENTRALIZATOR OPERAȚII ÎNTREȚINERE PAGINA INTERNET

FIȘA Lucrări de mentenanță pe luna 2015

Nr.	Descriere	Verificări și teste de diagnosticare	Suport tehnic	Asistență	Securizare	Optimizare motor de căutare	Actualizări	Alte operații

Beneficiar
Serviciul Imagine Culturală Presă și Informatică
I.S.

Prestator
I.S.

Instituția Primarului Sectorului 1
Serviciul Imagine Culturală Presă și Informatică



PRIVIND SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN URMA ALGORITMULUI DE CERTIFICARE DE CĂTRE ORGANISMA ACHERDITAT PENTRU CERTIFICAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT

Bd. Banu Manta nr. 9, Sectorul 1 București: 011222
Tel. +40-21 222 01 09; Fax: +40-21 222 03 06
Email: registrația@primarias1.ro

Contract nr. "servicii de mentenanță: suport tehnic și asistență portal web "www.primariasector1.ro"

ANEXA NR. 2 – FIȘA DE INTERVENȚIE

Lucrări intervenție pe luna 2015

Tip echipament _____

Descriere _____

Nume utilizator _____

Nr.	Tip intervenție/Constatare/Soluții remediere	Data	Numele executantului	Semnătura utilizator	Semnătura executant

Beneficiar
Serviciul Imagine Culturală Presă și Informatică
L.S.

Prestator
L.S.



PROVIDO SISTEMEA DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN CUMPLIREA ORDINULUI DE CERTIFICARE DE CĂTRE ORGANISMUL ACREDITAT PENTRU CERTIFICAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT

Bd. Bani Manta nr. 9, Sectorul 1 București; 011222
Tel. +40-21 222 01 09; Fax: +40-21 222 03 06
Email: registratuniv@romuniast.ro