

PROPUNERE TEHNICĂ

Propunere tehnică detaliată pentru Servicii de mentenanță și dezvoltare a portalului de servicii publice online „e-Primăria Exemplu”

**Adjudecă**

Operator economic: DEMO SOFTWARE S.R.L.

Date de identificare: CUI RO12345678 | Nr. Reg. Com. J40/1234/2019

Procedura de atribuire

Autoritatea contractantă: Municipiul Exemplu (autoritate fictivă)

Obiectul contractului: Servicii de mentenanță și dezvoltare a portalului de servicii publice online „e-Primăria Exemplu”

Anunț de participare: SCN0000001 din 11.10.2026

1. Prezentarea ofertantului

DEMO SOFTWARE S.R.L. este o firmă de dezvoltare și de mentenanță de aplicații web și mobile pentru instituții publice și companii, activă din 2019. Firma are 24 de angajați, dintre care 18 ingineri, și deține certificările ISO 9001:2015 (sistemul de management al calității) și ISO/IEC 27001:2022 (sistemul de management al securității informației). Este plătitor de TVA.

Sediu social: Str. Exemplului nr. 10, Sector 1, București. E-mail: ofertare@demo-software.example. Telefon: 021 000 0000. Reprezentant legal: IONESCU MARIA, Administrator.

Modul de lucru al firmei corespunde direct cerințelor acestui contract: monitorizare permanentă (24/7) cu alertare automată, sistem de ticketing cu niveluri de serviciu, mediu de test separat, pipeline CI/CD cu teste automate și analiză statică, copii de siguranță zilnice verificate lunar.

2. Înțelegerea obiectului contractului

Contractul acoperă, pe o durată de 12 luni de la data emiterii ordinului de începere, serviciile de mentenanță preventivă și corectivă, suportul tehnic pentru funcționari și dezvoltarea de funcționalități noi pentru portalul de servicii publice online „e-Primăria Exemplu” și componentele asociate acestuia. Portalul este operațional din 2023, are aproximativ 38.000 de utilizatori înregistrați și procesează lunar circa 9.000 de cereri și 14.000 de plăți online. Perimetrul mentenanței cuprinde cinci componente, conform punctului 2 al caietului de sarcini:

Nr.	Componentă	Detalii	Scop
1	Portalul web e-Primăria	Aplicație Laravel / PHP 8, bază de date PostgreSQL 15, 46 de tipuri de formulare electronice	Depunerea online a cererilor și a documentelor de către cetățeni și firme, urmărirea stadiului solicitărilor
2	Modulul de plăți online	Integrat cu Ghișeul.ro și cu un procesator de plăți cu cardul	Plata online a taxelor și a impozitelor locale
3	Registratura electronică	Integrată cu sistemul de management al documentelor al primăriei	Evidența electronică a documentelor înregistrate

Nr.	Componentă	Detalii	Scop
4	Aplicația mobilă „Exemplu în buzunar”	React Native, platforme Android și iOS	Accesul cetățenilor la serviciile portalului de pe dispozitive mobile
5	Interfața de administrare	Folosită de 120 de funcționari ai primăriei	Administrarea conținutului portalului și gestionarea solicitărilor

Particularități identificate

- Portalul și modulul de plăți sunt servicii publice utilizate zilnic: în cazul incidentului critic (portalul sau plățile indisponibile), termenii de răspuns (1 oră) și de rezolvare (8 ore) se aplică inclusiv în afara programului de lucru.
- Cerința de disponibilitate lunară de minimum 99,5% impune monitorizare neîntreruptă, validarea fiecărei modificări în mediul de test înainte de implementarea în producție și revenirea rapidă la o stare funcțională.
- Modulul de plăți depinde de doi furnizori externi (Ghișeul.ro și procesatorul de plăți cu cardul), iar registratura electronică este integrată cu sistemul de management al documentelor al primăriei; intervențiile vor fi coordonate cu acești actori.
- Dezvoltările noi se execută pe bază de comandă, în limita pachetului de 400 de ore-om, cu estimare aprobată în prealabil de autoritate, ceea ce cere evidență riguroasă a orelor consumate.
- Componentele prelucrează date cu caracter personal ale cetățenilor și ale funcționarilor: pe durata contractului se impun măsuri de conformitate GDPR, o campanie de testare de penetrare cu raport, cu remedierea vulnerabilităților critice și ridicate în maximum 15 zile, și respectarea WCAG 2.1 nivel AA pentru fiecare funcționalitate nouă.
- Suportul pentru funcționari se prestează printr-un punct unic de contact, luni-vineri 08:00-18:00, cu evidență centralizată a solicitărilor.

3. Preluarea contractului

Echipa nominalizată ia în primire serviciile în primele 10 zile lucrătoare de la emiterea ordinului de începere, fără întreruperea funcționării curente a portalului:

Activitate	Descriere	Rezultat
Transmiterea acceselor și a documentației existente	Primirea de la echipa IT a primăriei a acceselor la mediile de producție și de test, a documentației tehnice existente și a listei integrărilor active	Situația acceselor și a contactelor, confirmată în comun
Inventarul tehnic	Analiza celor cinci componente, a integrărilor (Ghișeul.ro, procesatorul de plăți, sistemul de management al documentelor), a versiunilor și a configurațiilor curente	Inventarul tehnic al perimetrului, confirmat cu echipa IT a primăriei
Verificarea copiilor de siguranță existente	Executarea unui prim test de restaurare asupra copiilor de siguranță existente	Statutul copiilor de siguranță, cu propuneri de corecție, dacă este cazul
Activarea monitorizării și a sistemului de ticketing	Configurarea alertelor automate pe toate componentele, deschiderea punctului de contact unic, preluarea solicitărilor în curs	Monitorizare 24/7 activă și sistem de ticketing operațional

Activitate	Descriere	Rezultat
Planul de mentenanță	Programul actualizărilor lunare de securitate, al verificărilor lunare cu test de restaurare, al rapoartelor și al ferestrelor de implementare, pe cele 12 luni	Planul de mentenanță aprobat de autoritate

4. Metodologia de realizare

4.1 Reguli de desfășurare

- Suportul pentru funcționari se asigură printr-un punct unic de contact (e-mail și telefon), luni-vineri 08:00-18:00; incidentele de nivel critic primesc răspuns și în afara programului de lucru, pe baza monitorizării permanente cu alertare automată.
- Fiecare sesizare se înregistrează în sistemul de ticketing, cu nivel de prioritate, termen limită conform SLA și istoricul complet al intervențiilor.
- Disponibilitatea lunară a portalului se măsoară în permanență prin sistemul de monitorizare și se raportează lunar, față de angajamentul de minimum 99,5%.
- Actualizările lunare de securitate ale componentelor se instalează mai întâi în mediul de test separat, se validează prin pipeline-ul CI/CD (teste automate și analiză statică) și se implementează în producție în ferestre agreeate cu primăria, cu posibilitate de revenire la versiunea anterioară.
- Copiile de siguranță se realizează zilnic și se verifică lunar prin test de restaurare.
- Dezvoltările și modificările la cerere se execută exclusiv pe bază de comandă: cerința, estimarea în ore și termenul propus se comunică autorității, iar implementarea începe numai după aprobarea estimării.
- Autoritatea este notificată în avans pentru orice operațiune cu impact posibil asupra disponibilității serviciilor.
- Toate funcționalitățile noi se dezvoltă și se verifică pentru respectarea WCAG 2.1 nivel AA.
- Datele cu caracter personal se prelucrează exclusiv pentru executarea contractului, cu acces restricționat la personalul desemnat și măsuri de securitate aliniate certificării ISO/IEC 27001:2022, în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR).
- Documentația tehnică se ține la zi odată cu fiecare implementare, pentru ca transferul de cunoștințe de la finalul contractului să se facă pe o documentație curentă.

4.2 Activități planificate

Activitățile recurente corespund structurii de preț din punctul 6 al caietului de sarcini și capitolelor din propunerea financiară (Formularul 15):

Activitate (capitol)	Frecvență	Conținut
Mentenanță preventivă (capitolul A)	Continuu și lunar	Monitorizarea continuă a disponibilității tuturor componentelor, cu alertare automată; copii de siguranță zilnice; actualizări lunare de securitate ale componentelor, aplicate prin mediul de test; verificare lunară a copiilor de siguranță cu test de restaurare
Mentenanță corectivă și suport (capitolul B)	Continuu, în regim de tichete	Prelucrarea sesizărilor funcționarilor și a alertelor automate pe cele trei niveluri de prioritate, cu timpii din secțiunea 5; diagnosticare, remediere, verificarea soluției cu utilizatorul și închiderea tichetului

Activitate (capitol)	Frecvență	Conținut
Dezvoltări noi și modificări la cerere (capitolul C)	Pe bază de comandă, în limita pachetului de 400 de ore-om	Analiza cerinței, estimarea în ore comunicată spre aprobare, dezvoltarea în mediul de test, testarea automată și manuală, verificarea accesibilității (WCAG 2.1 nivel AA), implementarea în producție și recepția comenzii
Testare de penetrare (capitolul D)	O campanie pe durata contractului	Testarea de penetrare a portalului și a aplicației mobile, raportul cu clasificarea vulnerabilităților, remediarea vulnerabilităților critice și ridicate în maximum 15 zile, retestarea
Transfer de cunoștințe (capitolul E)	O dată, la finalul contractului	Actualizarea finală a documentației tehnice și sesiunea de instruire de 8 ore pentru echipa IT a primăriei

5. Niveluri de serviciu și termene

Ne asumăm integral cerințele de nivel de serviciu din punctul 3 al caietului de sarcini:

- Disponibilitatea lunară a portalului: minimum 99,5%, măsurată prin sistemul de monitorizare.
- Suportul pentru funcționari: punct unic de contact (e-mail și telefon), luni-vineri 08:00-18:00, cu evidență în sistemul de ticketing.
- Actualizările de securitate și verificarea copiilor de siguranță cu test de restaurare: lunar, în ferestre agreate cu primăria.
- Raportul lunar de activitate: se transmite în maximum 5 zile lucrătoare de la încheierea lunii raportate.
- Estimarea pentru o comandă de dezvoltare: se comunică în maximum 5 zile lucrătoare de la primirea cerinței; implementarea se programează după aprobare, cu termenul agreat.
- Campania de testare de penetrare: acoperă portalul și aplicația mobilă; vulnerabilitățile critice și ridicate se remediază în maximum 15 zile, cu retestare.
- Transferul de cunoștințe: în ultima lună a contractului, cu documentația tehnică actualizată și sesiunea de instruire de 8 ore.

Timpii de mentenanță corectivă, asumați integral conform punctului 3.2 al caietului de sarcini:

Nivel / etapă	Termen de răspuns	Soluție provizorie	Termen de rezolvare
Incident critic: portalul sau plățile sunt indisponibile	1 oră, inclusiv în afara programului de lucru	Revenirea operațională rapidă (restaurare sau revenire la ultima versiune stabilă), în intervalul de 8 ore; remediarea definitivă continuă după aceea	8 ore, inclusiv în afara programului de lucru
Incident major: o funcționalitate importantă este afectată	4 ore	Propunerea de soluție provizorie sau de ocolire, imediat după diagnosticarea inițială	2 zile lucrătoare
Incident minor	1 zi lucrătoare	-	5 zile lucrătoare

6. Comunicare, suport și calitate

Canal	Detalii
Punct unic de contact	E-mail și telefon pentru funcționarii primăriei, luni-vineri 08:00-18:00, conform punctului 3.7 al caietului de sarcini

Canal	Detalii
E-mail	ofertare@demo-software.example
Telefon	021 000 0000
Evidența solicitărilor	Sistem de ticketing cu SLA: fiecare sesizare primește număr, nivel de prioritate, termen limită și istoricul intervențiilor; situația tichetelor se pune la dispoziția echipei IT a primăriei
Monitorizare	Continuă (24/7), cu alertare automată; incidentele de nivel critic primesc răspuns și în afara programului de lucru
Escaladare	Nivel 1: managerul de proiect (Ana Popescu); nivel 2: conducerea firmei (Administratorul); incidentele critice se notifică telefonic și prin e-mail imediat, indiferent de oră
Calitate	Sisteme de management al calității și al securității informației, certificate ISO 9001:2015, respectiv ISO/IEC 27001:2022; fiecare modificare trece prin mediul de test separat și prin pipeline CI/CD cu teste automate și analiză statică

7. Echipa propusă

Echipa nominalizată acoperă total persoanele-cheie cerute la punctul 4 al caietului de sarcini: un manager de proiect certificat, doi dezvoltatori cu experiență PHP/Laravel și PostgreSQL și un expert în securitate informatică certificat.

Resursă	Rol	Certificări / competențe	Responsabilități
Ana Popescu	Manager de proiect	Certificare PMP; 9 ani de experiență în proiecte IT pentru administrația publică	Coordonarea echipei și a respectării SLA pe toate capitolele (A-E), relația cu autoritatea, planul de mentenanță, estimările pentru comenzi (capitolul C), rapoartele lunare
Vlad Georgescu	Dezvoltator senior	PHP/Laravel și PostgreSQL; 8 ani de experiență	Mentenanța portalului, a modului de plăți online și a registraturii electronice (capitolele A și B); dezvoltările de back-end (capitolul C)
Irina Marin	Dezvoltator full-stack	Laravel, Vue.js și React Native; 6 ani de experiență	Dezvoltări front-end și pentru interfața de administrare, aplicația mobilă „Exemplu în buzunar” (capitolul C); intervenții corective (capitolul B)
Dan Stoica	Expert securitate informatică	OSCP și CEH; 7 ani de experiență în teste de penetrare	Campania de testare de penetrare a portalului și a aplicației mobile (capitolul D); consultanța de securitate pentru mentenanța preventivă (capitolul A) și pentru remedieri (capitolul B)

La nevoie, echipa poate fi completată cu alți ingineri din cei 18 de ingineri ai firmei, cu notificarea prealabilă a autorității.

8. Conformitatea cu cerințele

Cerință din caietul de sarcini	Cum este îndeplinită	Resursă / dovadă
Manager de proiect cu certificare în managementul proiectelor (PMP, PRINCE2 sau echivalent), punctul 4	Nominalizăm un manager de proiect certificat PMP, cu 9 ani de experiență în proiecte IT pentru administrația publică	Ana Popescu, secțiunea 7 a acestei anexe

Cerință din caietul de sarcini	Cum este îndeplinită	Resursă / dovadă
Doi dezvoltatori software cu experiență în PHP/Laravel și PostgreSQL, punctul 4	Nominalizăm doi dezvoltatori cu experiență pe structura tehnică a perimetrului: un dezvoltator senior PHP/Laravel și PostgreSQL (8 ani) și un dezvoltator full-stack Laravel, Vue.js și React Native (6 ani)	Vlad Georgescu, Irina Marin, secțiunea 7
Expert în securitate informatică, cu certificare OSCP, CEH sau echivalent, punctul 4	Nominalizăm un expert în securitate cu certificările OSCP și CEH, 7 ani de experiență în teste de penetrare	Dan Stoica, secțiunea 7
Minimum un contract de servicii similare (mentenanță sau dezvoltare de aplicații web pentru instituții publice sau companii), cu valoare cumulată de minimum 300.000 lei fără TVA, finalizat în ultimii 3 ani, punctul 5	Mentenanța și dezvoltarea portalului de servicii online al unei primării de reședință de județ (Laravel, PostgreSQL, plăți online), valoare 412.000 lei fără TVA, derulat în 2023-2025, finalizat, fără penalități	Proiectul 1 din secțiunea 9

Certificările firmei (ISO 9001:2015 și ISO/IEC 27001:2022) completează capacitatea de a opera servicii publice online cu cerințe ridicate de calitate și de securitate.

9. Experiență similară

Proiect 1. Mentenanță și dezvoltare a portalului de servicii online al unei primării de reședință de județ, 2023-2025

Element	Detalii
Domeniu	Mentenanță și dezvoltare de aplicații web pentru administrația publică locală
Descriere	Mentenanța și dezvoltarea portalului de servicii online al unei primării de reședință de județ, cu modul de plăți online; contract finalizat, fără penalități
Funcționalități / activități principale	Mentenanța preventivă și corectivă a portalului, dezvoltarea de funcționalități noi, asigurarea funcționării modului de plăți online
Tehnologii / resurse	Laravel, PostgreSQL, modul de plăți online
Rolul ofertantului	Executant al serviciilor de mentenanță și dezvoltare
Valoare	412.000 lei fără TVA
Cerințe demonstrate	Mentenanță și dezvoltare de aplicații web pentru o instituție publică, cu integrare de plăți online; valoare peste pragul de 300.000 lei fără TVA cerut la punctul 5 al caietului de sarcini; finalizat în ultimii 3 ani

Proiect 2. Dezvoltarea aplicației mobile pentru plata taxelor locale, 2022-2024

Element	Detalii
Domeniu	Dezvoltare de aplicații mobile pentru administrația publică locală
Descriere	Dezvoltarea unei aplicații mobile pentru plata taxelor locale, adresată unui public de aproximativ 60.000 de utilizatori
Funcționalități / activități principale	Dezvoltarea aplicației mobile pentru plata taxelor locale, până la punerea în funcțiune
Tehnologii / resurse	React Native
Rolul ofertantului	Executant al dezvoltării aplicației
Valoare	238.000 lei fără TVA

Element	Detalii
Cerințe demonstrate	Experiență de dezvoltare a aplicațiilor mobile, direct relevantă pentru componenta „Exemplu în buzunar” din acest contract

Proiect 3. Testare de penetrare și remediere a vulnerabilităților pentru platforma de registratură electronică a unui consiliu județean, 2024

Element	Detalii
Domeniu	Securitatea aplicațiilor din administrația publică
Descriere	Testarea de penetrare a platformei de registratură electronică a unui consiliu județean și remedierea vulnerabilităților identificate
Funcționalități / activități principale	Campania de testare de penetrare, raportarea vulnerabilităților și remedierea lor
Tehnologii / resurse	Platformă de registratură electronică; testare efectuată de expert certificat OSCP și CEH
Rolul ofertantului	Executant al testării și al remediilor
Valoare	-
Cerințe demonstrate	Experiență de testare de penetrare cu raportare și remediere a vulnerabilităților pe o platformă de registratură electronică, corespunzătoare activității cerute la punctul 3.5 al caietului de sarcini

[DE COMPLETAT: copiile documentelor doveditoare ale proiectelor enumerate (contracte și procese-verbale de finalizare, inclusiv valoarea proiectului 3, dacă este disponibilă în evidențele firmei), pentru atașarea la oferta, în măsura în care sunt cerute în evaluare]

10. Plan de lucru pe durata contractului

Perioadă	Activități principale
Luna 1 de la ordinul de începere	Preluarea contractului conform secțiunii 3: acces, inventar tehnic, verificarea copiilor de siguranță, activarea monitorizării 24/7 și a sistemului de ticketing; aprobarea planului de mentenanță; prima actualizare de securitate
Lunile 1-12, continuu	Monitorizarea neîntreruptă a disponibilității, cu alertare automată; prelucrarea incidentelor pe nivelele critic, major și minor, cu timpii din secțiunea 5; suportul pentru funcționari prin punctul unic de contact
Lunar, lunile 1-12	Actualizările de securitate, dezvoltate în mediul de test și implementate în producție; verificarea copiilor de siguranță cu test de restaurare; raportul lunar de activitate, cu disponibilitatea lunii măsurată față de angajamentul de 99,5%
Pe bază de comenzi, pe toată durata contractului	Dezvoltările noi și modificările la cerere din pachetul de 400 de ore-om: analiza, estimarea aprobată în prealabil, dezvoltarea, testarea, implementarea și recepția fiecărei comenzi
O campanie, la data agreată cu autoritatea	Testarea de penetrare a portalului și a aplicației mobile; raportul de testare; remedierea vulnerabilităților critice și ridicate în maximum 15 zile; retestarea
Luna 12, la finalul contractului	Transferul de cunoștințe: actualizarea finală a documentației tehnice, sesiunea de instruire de 8 ore pentru echipa IT a primăriei, închiderea tichetelor rămase și predarea finală

11. Raportare și livrabile

Livrabil	Frecvență	Conținut
Raport lunar de activitate	Lunar	Disponibilitatea lunară măsurată, raportată la angajamentul de 99,5%; incidentele pe nivele de prioritate și termenii respectați; actualizările de securitate aplicate; rezultatul verificării copiilor de siguranță cu test de restaurare; orele consumate din pachetul de dezvoltare și stadiul comenzilor
Estimări de dezvoltare	Pentru fiecare comandă a autorității	Analiza cerinței, numărul de ore propus și termenul de implementare; dezvoltarea pornește numai după aprobarea estimării
Raport de testare de penetrare	O campanie	Metodologia, vulnerabilitățile identificate pe portal și pe aplicația mobilă, clasificarea pe gravități, recomandările; urmat de remedierea vulnerabilităților critice și ridicate în maximum 15 zile
Raport de retestare	După campania de testare	Confirmarea remediării vulnerabilităților critice și ridicate
Procese-verbale de recepție	Lunar și la finalul fiecărei comenzi	Recepția serviciilor lunare, respectiv recepția fiecărei comenzi de dezvoltare, ca bază de plată conform punctului 6 al caietului de sarcini
Documentație tehnică actualizată	La finalul contractului	Arhitectura și configurația componentelor, integrările (Ghișeul.ro, procesatorul de plăți, sistemul de management al documentelor), procedurile de operare și de mentenanță, istoricul versiunilor implementate
Sesiune de instruire	La finalul contractului	Instruire de 8 ore pentru echipa IT a primăriei, cu un program agreat în prealabil: operarea portalului, mentenanța curentă, utilizarea sistemului de ticketing, securitatea aplicațiilor

12. Riscuri și măsuri de control

Risc	Măsură
Incident critic asupra portalului sau a plăților online, inclusiv în afara programului de lucru	Monitorizare 24/7 cu alertare automată către echipa tehnică; răspuns în 1 oră și rezolvare în 8 ore; dacă intervenția depinde de un terț (Ghișeul.ro, procesatorul de plăți), sesizarea imediată a terțului și comunicarea stării către autoritate
Indisponibilitate cauzată de actualizări sau de modificări de cod	Validarea oricărei modificări în mediul de test separat, prin pipeline CI/CD cu teste automate și analiză statică; implementarea în ferestre agreate cu primăria, cu posibilitate de revenire la versiunea anterioară
Vulnerabilități de securitate cu impact asupra datelor cu caracter personal	Campania de testare de penetrare cu expert certificat OSCP și CEH; remedierea vulnerabilităților critice și ridicate în maximum 15 zile; politici de acces și de audit aliniate certificării ISO/IEC 27001:2022
Suprasolicitarea pachetului de 400 de ore-om	Evidență pe comandă a orelor consumate, raportată lunar; estimări aprobate în prealabil de autoritate; suplimentarea volumului se decide de autoritate, cu costurile comunicate înainte de consum

Risc	Măsură
Pierderea contextului tehnic pe durata contractului	Documentația tehnică actualizată continuu; proceduri scrise de operare și de mentenanță; accesul la date restrictiv, doar personalului desemnat
Dependențe de terți (Ghișeul.ro, procesatorul de plăți, sistemul de management al documentelor)	Supravegherea integrărilor prin sistemul de monitorizare; sesizarea și coordonarea cu furnizorii terți; raportarea separată, în raportul lunar, a incidentelor cauzate de terți
Transfer incomplet de cunoștințe la final	Sesiunea de instruire de 8 ore planificată din vreme cu echipa IT a primăriei; predarea documentației actualizate; disponibilitatea pentru întrebări în ultima lună a contractului

13. Declarație de conformitate

DEMO SOFTWARE S.R.L. declară că serviciile oferite corespund integral specificațiilor tehnice și cerințelor din caietul de sarcini, fără deviații, și că va respecta pe durata contractului obligațiile din domeniul mediului, social și al relațiilor de muncă, precum și regulile de confidențialitate și de protecție a datelor cu caracter personal ale beneficiarului.

Data completării: 14.10.2026

Ofertant,
IONESCU MARIA
Administrator
DEMO SOFTWARE S.R.L.

(semnătura autorizată și ștampila)