

"Servicii de consultanță pentru analiza proceselor actuale și documentarea cerințelor funcționale pentru servicii electronice/procese noi" în cadrul proiectului "EFICIENTIZAREA PROCESELOR INTERNE ALE PRIMĂRIEI ȘI A INTERACȚIUNII CU CETĂȚENII PRIN IMPLEMENTAREA UNUI SISTEM INFORMATIC INTEGRAT ȘI A UNUI PORTAL DE SERVICII ELECTRONICE"

I.D.: 54522479

Data publicarii	24.02.21	Coduri CPV	72220000-3
-----------------	----------	------------	------------

Pretul estimativ:	144.000,00 RON - 144.000,00 RON
-------------------	---------------------------------

Descriere: Activitatea principală care va fi realizată de către consultantul (contractantul) selectat, constă în realizarea, în primă etapă, a unei analize a procedurilor de lucru existente și a modului propriu-zis de desfășurare în prezent a activităților pentru furnizarea serviciilor către cetățeni și mediul de afaceri. După analizarea situației curente, consultantul va propune o regândire a fluxurilor de activități, astfel încât să se realizeze o eficientizare a activităților, utilizând platformele informatice care se vor achiziționa în cadrul proiectului. Se va avea în vedere identificarea cerințelor de integrare între sisteme, care să asigure schimbul de informații necesar pentru optimizarea activităților și pentru obținerea rapoartelor de management care să permită luarea deciziilor. Pentru fiecare flux de lucru care va fi afectat de implementarea serviciilor electronice, atât din perspectivă back-office cât și front-office, Consultantul va analiza situația existentă, va identifica și va propune o modalitate de optimizare a procesului în vederea derulării sale sub formă electronică. Consultantul va prezenta etapele fiecărui flux de lucru și informațiile care vor fi colectate în fiecare etapă a fluxului. Astfel, de exemplu, pentru fluxurile de lucru cu publicul prin portalul de servicii electronice se vor determina, pentru fiecare tip de serviciu în parte, informațiile necesare din partea solicitantului și modul în care acestea vor fi solicitate prin ecranele interfeței web a portalului. Se va avea în vedere ca modul de lucru să fie centrat pe nevoile cetățeanului (solicitantului) și nu neapărat pe stricta transpunerea în format electronic a formularelor existente în acest moment în format tipărit. Strategia avută în vedere pentru asigurarea unor servicii electronice prietenoase are în vedere colectarea datelor necesare din partea solicitantului, completarea acestora cu date deja existente în profilul de portal al solicitantului (daca este cazul) și, ulterior, generarea automată, de către sistemul portal, a formularelor PDF. Formularele se vor genera prin definirea în cadrul sistemului a unor șabloane care vor încorpora ulterior, în mod automat, informațiile introduse în ecranele aplicației portal de către solicitant și vor genera formulare PDF completate pe care solicitantul le va putea descărca local și semna electronic înainte a le transmite prin portal către Primărie. În vederea implementării acestui mod de lucru este însă necesară definirea, în această etapă de consultanță, a informațiilor relevante pentru fiecare formular în parte și a modului de colectare a acestor informații. De asemenea, se va proiecta și documenta întregul traseu electronic pe care formularul electronic transmis prin portal îl va urma ulterior în interiorul instituției, prin preluarea automată în sistemul de management al documentelor și al fluxurilor de activități și parcurgerea tuturor etapelor de analiză și de procesare a cererii și a documentelor atasate acestora de către serviciile și persoanele responsabile din cadrul instituției. Se va avea în vedere preluarea automată a informațiilor structurate completate de solicitant în portal în aplicațiile de back-office prin care se gestionează respectivul tip de cerere, astfel încât să se evite introducerea manuală în sistemele de back-office, de către funcționari, a informațiilor deja introduse în formulare de către solicitanți. La finalul procesului, formularele de răspuns se vor transmite solicitantului, semnate electronic, tot prin intermediul portalului sau, în cazul în care acesta optează pentru această alternativă, la ghiseu. Propunerile de reconfigurare a fluxurilor de lucru vor fi prezentate echipei de proiect a beneficiarului, existând o primă consultare. După agreearea

unei forme a noilor fluxuri de lucru, aceasta va fi prezentata managementului institutiei, pentru obtinerea comentariilor si a suportului necesar în vederea transpunerii ulterioare în practica. Avand in vedere ca prin reconfigurarea fluxurilor de activitati va fi afectat modul actual de lucru, este important obtinerea suportului managementului institutiei, care este in masura sa ia masurile organizatorice necesare pentru impunerea unui nou mod de lucru. Dupa agrearea de principiu a noilor fluxuri de lucru, consultantul va propune specificatiile functionale pentru noile proceduri de lucru. Acestea vor avea in vedere atat aspecte privind activitatile interne, cat si pe cele ce tin de relatia cu cetatenii/ mediul afaceri privind serviciile furnizate catre acestia, ce fac obiectul analizei. Consultantul va include specificatiile functionale ale noilor procese de lucru în caietul de sarcini pentru selectia furnizorului si a solutiilor informatice necesare pentru implementarea noilor fluxuri de lucru, astfel încât viitorul furnizor sa înțeleaga exact care sunt asteptarile cu privire la implementarea noilor procese de lucru si sa își poata calibra în mod realist oferta de produse si de servicii necesare în vederea atingerii integrale a obiectivelor proiectului. De asemenea, se vor formula cerințe tehnice cu privire la caracteristicile echipamentelor si la functionalitatile generale ale platformelor software, precum si cerințe explicite cu privire la serviciile de implementare care vor trebui prestate: proiectare tehnica, instalare, dezvoltare si configurare, integrare, testare si sprijin pentru utilizare, instruirea utilizatorilor si a administratorilor sistemelor. Se vor formula cerințe clare cu privire la documentarea proiectului, la criteriile de calitate si performanța, la garanție si la raportarea pe durata implementarii. Procesele de lucru care vor fi evaluate în vederea stabilirii specificatiilor noilor servicii electronice si a redefinirii modalitatii interne de derulare a activitatilor sunt cele aferente urmatoarelor tipuri de solicitari pe care cetatenii/mediul de afaceri le pot adresa: Servicii electronice aferente domeniului Taxe si impozite, Servicii electronice aferente activitatilor de management al patrimoniului si ocupare domeniu public, Servicii privind primirea de cereri/petiții si alte servicii exclusiv in competenta autoritatii locale. În cadrul analizei vor fi incluse si fluxurile de primire si respectiv de eliberare de documente prin intermediul terminalului interactiv pentru servicii electronice si managementul documentelor. Serviciile solicitate sunt, astfel: 1. Identificarea și analizarea proceselor de lucru care vor fi informatizate 2. Propunerea unor noi fluxuri de lucru pentru procesele analizate anterior și detalirea specificatiilor acestora 3. Elaborarea unui caiet de sarcini pentru achiziționarea platformelor informatice necesare pentru implementarea noilor fluxuri de lucru, conform proiectului 4. Asistență tehnică cu privire la Caietul de Sarcini pentru avizarea caietului de sarcini
