

## Descrierea sumară a investiției aferente proiectului

### “Implementare măsuri de digitalizare la nivelul Orașului Cajvana, Jud. Suceava”

Proiectul “**Implementare măsuri de digitalizare la nivelul Orașului Cajvana, Jud. Suceava**” are ca obiectiv general reducerea birocrăției pentru cetățeni și optimizarea proceselor de lucru specifice administrației publice, în vedere creșterii gradului de transparență și integritate în prestarea serviciilor, contribuind totodată la creșterea gradului de satisfacție al cetățeanului și la îmbunătățirea imaginii administrației publice locale.

Prin proiectul propus la finanțare prin PNRR, C10 - Fondul local, se va implementa o Platformă integrată de servicii electronice prin care se urmărește plasarea în centru a cetățeanului, respectiv optimizarea proceselor aferente serviciilor furnizate de către administrația publică locală pentru cetățeni, cu scopul reducerii poverii pentru utilizatori (front-office), concomitent cu adaptarea și simplificarea funcțiilor și proceselor suport (back-office).

Platforma integrată de servicii electronice va include un Portal de servicii electronice (componentă front-office) prin care vor fi digitalizate un număr de minim 5 servicii publice, permițând astfel: completarea cererilor sub forma de formulare electronice și transmiterea acestora pe cale electronică, cu posibilitatea încărcării de documente scanate asociate și eliberarea de documente electronice cu valoare juridică de către administrația publică locală. Utilizatorul final nu va fi dependent de o anumită tehnologie pentru a accesa serviciile, fiind incluse soluții care facilitează incluziunea categoriilor defavorizate. Se vor implementa servicii electronice complete, cu grad de sofisticare 5 (transmitere integral electronică a dosarelor aferente solicitărilor, precum și primirea electronică a răspunsurilor sau a documentelor solicitate, cu semnătură electronică). Prin intermediul soluției implementate sunt avute în vedere următoarele:

- a. furnizarea de servicii electronice cu/fără autentificarea cetățeanului;
- b. utilizarea conceptului de identitate electronica a cetățeanului;
- c. implementarea de fluxuri integrate de procesare a solicitărilor cetățenilor;

Pentru componenta de front-office, vor fi vizate servicii ce intră în sfera competențelor exclusive și/sau partajate ale autorităților administrației publice locale, așa cum sunt ele precizate în OUG 57/2019 privind Codul Administrativ.

Reclamațiile și sesizările cetățenilor cu privire la starea infrastructurii locale vor fi preluate online prin intermediul Portalului de servicii electronice, care va dispune și de o aplicație mobilă. Preluarea acestora va fi urmată de înregistrarea și direcționarea automată către entitățile competente pentru soluționarea acestora.

Platforma integrată de servicii electronice va include soluții applicative (back-office) pentru a furniza digital fluxurile de lucru de bază din cadrul administrației publice locale, în scopul eficientizării procesării și arhivării electronice a documentelor, evitării întreruperilor ce pot apărea în fluxurile informaționale, reducând astfel întârzierile în procesul decizional cu impact asupra activităților operative. Sunt vizate astfel funcționalități prin care să se susțină simplificarea procedurilor administrative și reducerea birocrăției prin digitalizarea proceselor de administrare a documentelor: administrarea electronică a documentelor create, primite sau întocmite pentru uz intern în cadrul instituției, precum și arhivarea electronică a acestora; importul în arhiva electronică a documentelor generate prin transferarea informației din format letric în format digital (scanare/captură); lucru colaborativ pe documente; digitalizarea registrelor

Astfel, pentru componenta back – office, se vor introduce soluții applicative noi pentru informatizarea unor compartimente pentru a asigura digitalizarea proceselor specifice serviciilor ce vor fi expuse prin Portal.

Totodată se vor implementa măsuri de securitate informatică pentru a asigura protecția împotriva încercărilor de acces neautorizat la informații.

Implementarea Platformei integrate de servicii electronice se va realiza prin achiziția de produse software, terminale pentru utilizatori, servicii cloud pentru infrastructura procesare/stocare/securitate, servicii de instalare, servicii de dezvoltare/configurare/integrare aplicații informatice, servicii de testare precum și servicii de suport pentru tranziția în producție a platformei.

Platforma Integrată de servicii electronice va include următoarele componente:

### **1. Portal de servicii electronice/modernizare site web**

Portalul de servicii electronice va fi structurat pe două zone cu acces diferențiat:

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

Portalul va permite prezentarea serviciilor furnizate de către instituție într-o manieră structurată atât pe categorii de problematici, cât și pe tipuri de servicii furnizate, astfel încât utilizatorul să poată regăsi ușor problematica dorită sau formularul necesar;

Pentru fiecare serviciu furnizat de instituție se va prezenta o secțiune ce va include o descriere a acestuia, documentele necesare pentru prestare, unitatea organizatorică din instituție 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.

Pentru serviciile ce vor fi furnizate în variantă electronică, Portalul va asigura preluarea solicitărilor și direcționarea automată către Aplicația software de managementul documentelor în vederea înregistrării și procesării cererilor.

Solicitarea 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 și pe finalitatea acestora și nu pe formulare care să relice 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.

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.

Formularele web care compun serviciile electronice vor include controale de culegere a informației de tip text simplu, text multilinie, lista de selecție valori dintr-un nomenclator, bifă (checkbox).

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;
- efectuarea unei plăți electronice.

Sistemul va 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 etc.). Regulile vor fi dependente de tipul de demers (serviciu electronic) și de opțiunile selectate de către cetățean 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).

Utilizatorii autentificați vor avea acces și vor putea vizualiza în mod organizat istoricul solicitărilor trimise către instituție. În cadrul unei solicitări se va putea vizualiza stadiul rezolvării fiecărei solicitări în parte.

Portalul de servicii electronice se va integra prin API cu platforma procesatorului de plăți nominalizat de către instituție (Ghișeul.ro și instituție bancară, dacă este cazul), în scopul facilitării plății serviciilor furnizate de către instituție către cetățeni și operatorii economici.

Soluția va dispune de interfețe standardizate care să permită includerea în fluxurile de lucru aferente serviciilor electronice a unui pas ce presupune efectuarea unei plăți electronice;

Soluția va dispune de mecanisme proprii de evidență a istoricului tranzacțiilor efectuate în vederea asigurării informațiilor de trasabilitate necesare activității de suport în relația cu procesatorii de plăți electronice.

Soluția va expune într-o interfață internă, un modul care să permită gestiunea tarifelor de către personalul instituției.

Portalul de servicii electronice va putea fi accesat prin intermediul unor aplicații mobile. Solicitățile depuse prin intermediul aplicațiilor mobile se vor gestiona în Portalul de servicii electronice, oferind atât cetățenilor cât și funcționarilor o experiență de utilizare unitară, indiferent de modul de accesare a Portalului de servicii pentru cetățeni.

## **2. Aplicație software de managementul documentelor**

Prin această aplicație se va realiza transpunerea în formă electronică a proceselor de registratură și secretariat din instituție. Este necesar ca soluția informatică să permită implementarea registrelor utilizate în prezent la nivelul instituției. În acest sens, soluția va dispune de cel puțin următoarele funcționalități:

- a. Generarea numerelor de înregistrare și alocarea datei și orei de înregistrare se va realiza în mod automat, la introducerea unui document în sistem, în conformitate cu regulile de registratura specifice instituției;
- b. Să permită înregistrarea documentelor de intrare, ieșire și interne și să permită eliberarea către solicitant a unei recipise cu privire la preluarea și înregistrarea documentelor. Recipisa trebuie să fie configurabilă și să conțină minim elemente precum numărul, data și ora înregistrării, emitentul și conținutul pe scurt al documentului;
- c. Să asigure gestionarea tuturor tipurilor de documente de intrare/ieșire/interne ale instituției, indiferent de forma de intrare/ieșire: letric, electronic, e-mail, poștă sau fax;
- d. Să permită identificarea informațiilor despre stadiul de rezolvare al unui document, având posibilitatea de a puncta în orice moment locul în care acesta a ajuns și starea acestuia;
- e. Să permită ca numerele de înregistrare să fie personalizate în funcție de specificul instituției beneficiarului și în conformitate cu regulile de registratura ale acesteia. Vor putea fi alocate sufixe și prefixe configurabile, se vor putea alocă inclusiv plaje de numere, în funcție de necesitățile instituției;

- f. Să impună atașarea fișierelor în format electronic la numere de înregistrare, precum și atașarea automată a documentelor scanate în sistem la numărul de înregistrare aferent;

Se va implementa în activitatea instituției un registru unic electronic care să centralizeze toate lucrările, care să permită conectarea și sincronizarea cu nomenclatorul arhivistic electronic al instituției și care să permită interogarea după toate metadatele existente la nivelul sistemului în vederea asigurării unui acces rapid și eficient la toate înregistrările.

Se vor digitaliza registrele pentru care legea stabilește un regim special, precum registrul solicitărilor de acces la informații publice, registrul de petiții, registrul autorizațiilor de construire, registrul de dispoziții, ș.a.m.d

Soluția trebuie să asigure automatizarea proceselor de lucru existente în cadrul instituției prin implementarea de fluxuri de lucru electronice.

Soluția trebuie să asigure definirea de termene de păstrare a documentelor prin stabilirea unei perioade de expirare;

Soluția trebuie să dispună de un designer dedicat pentru definirea formularelor electronice pentru unele tipuri de documente gestionate, care să fie utilizate ca șabloane de documente.

Soluția trebuie să asigure utilizarea șabloanelor de documente și crearea de documente noi pe baza acestor șabloane;

Soluția trebuie să pună la dispoziție un mecanism de căutare complex care să permită identificarea rapidă și facilă a informației pe baza unor criterii multiple și a unor opțiuni de căutare avansată, în toate depozitele de documente electronice în care utilizatorul deține dreptul de a căuta documente;

Soluția trebuie să dispună de mecanisme de administrare a fluxurilor electronice de lucru dintr-o interfață grafică, precum acțiuni de definire, configurare, activare, dezactivare butoane de acțiuni, organizare dinamică a secțiunilor din interfață, profile de vizualizare/colecții de teme, posibilitatea de asociere a activităților către utilizatori și roluri din organizație;

Pentru implementarea unor procese de lucru cu grad redus de standardizare, soluția trebuie să permită utilizatorilor să creeze fluxuri ad-hoc, prin stabilirea activităților asociate (avizare, aprobare, semnare, etc.), a unuia sau mai mulți participanților la proces și a tranzițiilor dintre activități. La definirea unui astfel de proces se va putea stabili: tipul distribuției (secvențial sau paralel), prioritatea, participanții implicați (la nivel de utilizator sau grup), definirea de escaladări (termenul de declanșare, utilizatorul către care se escaladează);

Soluția trebuie să dispună de mecanisme de aplicare a semnăturii electronice calificate asupra documentelor ce urmează a fi arhivate electronic.

Soluția se va integra cu Portalul de servicii electronice pentru a asigura implementarea proceselor de lucru aferente instituției asociate cererilor transmise de către cetățeni prin portal.

### **3. Aplicație software pentru gestiune bibliotecă**

Bibliotecile de dimensiuni reduse precum cele comunale (sau școlare) au nevoie de un sistem software ușor de utilizat, stabil, probat în practica de utilizare și la costuri reduse. Aceste instituții trebuie să aibă certitudinea că soluția pe care o vor folosi este extensibilă și compatibilă în vederea conectării cu sistemele marilor biblioteci din județ sau la nivel național/internațional. În acest fel, bibliotecile de mici dimensiuni beneficiază de facilitățile oferite de bibliotecile mari și se pot înscrie în fluxul general al informației devenind parteneri în rețeaua de biblioteci.

Un astfel de pachet aplicativ trebuie să fie ușor de utilizat iar machetele de introducere a datelor să fie ajustabile și adaptabile la cerințele din astfel de instituții. Cu toate acestea, trebuie să fie disponibile și versiunile complexe de prelucrare pentru a nu limita funcționalitățile sistemului.

Modulele și funcționalitățile necesare pentru un astfel de sistem integrat de bibliotecă trebuie să includă în mod obligatoriu următoarele:

- WebOPAC – permite utilizatorilor să acceseze sistemul din Internet, să caute, să facă rezervări, să vizualizeze situația contului etc;
- Catalogare și Evidență – permite catalogarea ușoară a tuturor tipurilor de materiale bibliografice și evidența (gestiunea) acestor prin realizarea inventarului, a registrelor RMF etc;
- Circulație – permite utilizarea unei proceduri simple pentru împrumut, returnare și oferă informații despre utilizatorii bibliotecii;
- Client Z39.50 – extinde biblioteca prin conectarea la alte surse importante de informare;
- Rapoarte – permite construirea rapoartelor și a statisticilor de bibliotecă;
- Administrare – controlează întregul sistem.

Chiar dacă este destinat unei biblioteci de mici dimensiuni un astfel de sistem trebuie să respecte toate standardele domeniului (naționale și internaționale) deoarece o astfel de instituție nu-și permite să experimenteze proceduri atipice ci trebuie să fie racordată la fluxul informațional al domeniului.

De asemenea sistemul trebuie să permită dezvoltări prin simple proceduri de upgrade pentru includerea de conținut integral (fulltext) sau materiale multimedia.

Nu în ultimul rând sistemul trebuie să permită implementarea tehnologiei de tip RFID pentru automatizarea proceselor de deservire a utilizatorilor, dar și de gestiune a fondului.

### **4. Servicii de asigurare a platformei de procesare, stocare și securitate**

Platforma de procesare, stocare și securitate necesară funcționării Platformei Integrate de servicii electronice va fi implementată prin utilizarea de resurse de tip cloud computing, din centre de date bazate

pe infrastructură flexibilă de resurse de calcul - CPU, RAM, HDD. Platforma de procesare, stocare și securitate va avea o arhitectură de înaltă disponibilitate.

Accesul personalului din cadrul administrației publice locale la platforma de procesare, stocare și securitate (respectiv la aplicațiile ce vor rula pe aceasta) se va realiza prin asigurarea unei linii de comunicație securizată realizată printr-un echipament dedicat cu porturi de 1 Gbps, ce va fi instalat în clădirea primăriei.

Accesul cetățenilor la Portalul de servicii electronice ce va funcționa pe platforma de procesare, stocare și securitate, se va realiza prin asigurarea unei linii de comunicație acces Internet de asemenea securizat.

Platforma de procesare, stocare și securitate va fi asigurată ca serviciu. La sfârșitul perioadei pentru care sunt furnizate serviciile de asigurare a platformei de procesare, stocare și securitate, beneficiarul va efectua migrarea aplicațiilor și datelor pe o altă infrastructură proprie, dacă nu decide extinderea contracost a perioadei de asigurare a serviciilor.

Descrierea sumară a investiției se regăsește în tabelul de mai jos:

**Tabel nr. 1 – Investiție proiect**

Nr. Crt.	Componenta	Produs/serviciu	Unitatea de măsură	Cantitate	Preț unitar lei fără TVA	Preț total lei fără TVA	Preț total EUR fără TVA, curs 4,9227
1	Pachet licențe software	Aplicație Portal servicii electronice	pachet	1	245.000,00 lei	245.000,00 lei	49.769,44 €
		Modernizare site web	pachet	1	45.000,00 lei	45.000,00 lei	9.141,32 €
		Aplicație software de managementul documentelor	pachet	1	190.000,00 lei	190.000,00 lei	38.596,71 €
		Aplicație software pentru gestiune biblioteca	pachet	1	160.000,00 lei	160.000,00 lei	32.502,49 €
2	Echipamente	Imprimantă multifuncțională	buc.	2	14.500,00 lei	29.000,00 lei	5.891,08 €
		Calculator All-in-one (include UPS, tastatura mouse)	buc.	22	6.200,00 lei	136.400,00 lei	27.708,37 €
		Laptop	buc.	6	5.200,00 lei	31.200,00 lei	6.337,99 €
		AP Wifi (inclusiv accesorii instalare)	buc.	6	4.000,00 lei	24.000,00 lei	4.875,37 €
		Switch cu PoE	buc.	3	7.200,00 lei	21.600,00 lei	4.387,84 €
3	Servicii IT	Servicii implementare soluții digitalizare	pachet	1	310.000,00 lei	310.000,00 lei	62.973,57 €
		Servicii de instruire	pachet	1	60.000,00 lei	60.000,00 lei	12.188,43 €
		Servicii de asigurare a platformei de procesare, stocare și securitate	pachet	1	270.000,00 lei	270.000,00 lei	54.847,95 €
<b>TOTAL</b>						<b>1.522.200,00 lei</b>	<b>309.220,55 €</b>

Notă: Cursul Inforeuro aferent lunii mai 2021, 1 euro=4,9227 lei.