**ROMÂNIA**

**JUDEȚUL CARAȘ-SEVERIN**

**CONSILIUL JUDEȚEAN**

Piaţa 1 Decembrie 1918, nr. 1, 320084, REŞIŢA

Tel. +40 – (0)255 – 211420,1 Fax: +40 (0)255 211127

E-mail: cjcs@cjcs.ro

**DIRECŢIA MANAGEMENTUL**

**PROIECTELOR ȘI INVESTIȚII**

**SERVICIUL PROIECTE**

*Nr. .................../ ..................2022*

 **APROB**

 **PREȘEDINTE**

 Romeo-Dan DUNCA

**CAIET DE SARCINI**

LOT 2

privind atribuirea contractului de achiziție publică

’’Servicii de instruire/formare în domeniul managementul calității și performanței

pentru pregătirea şi implementarea sistemului de management al calității,

conform Standardului SR EN ISO 9001:2015’’

Cod SIPOCA 1243, cod MySMIS 154621

CPV: 80530000-8 Servicii de formare profesională

CPV: 79132000-8 Servicii de certificare

**Prezentare generală**

Consiliul Județean Caraș-Severin derulează proiectul *”Creșterea calității serviciilor publice electronice pentru cetățeni la nivelul județului Caraș-Severin”* Cod SIPOCA 1243, cod MySMIS 154621, Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020. Acest proiect se va desfășura pe o perioadă de 16 luni începând cu data de 19.05.2022.

Având în vedere contractul de finanțare nr.715/19.05.2022, ce are ca obiect acordarea finanțării nerambursabile de către Autoritatea de Management pentru POCA, pentru implementarea proiectului cu cod SIPOCA 1243 /MySMIS2014 154621, cu titlul “Creșterea calității serviciilor publice electronice pentru cetățeni la nivelul Județului Caraș-Severin”, încheiat de Consiliul Județean Caraș-Severin cu Ministerul Dezvoltării Lucrărilor Publice și Administrației, este necesară *achiziția serviciilor* de instruire/formare în domeniul managementului calității și performanței a Sistemului de management al Calității ISO 9001:2015.

1. **INTRODUCERE**

Această secțiune include ansamblul cerințelor pe baza cărora fiecare Ofertant va elabora Oferta (Propunerea Tehnică și Propunerea Financiară) pentru livrarea serviciilor care rezultă din această procedură.

În cadrul acestei proceduri, Județul Caraș-Severin îndeplinește rolul de Autoritate Contractantă, respectiv Achizitor în cadrul Contractului.

**2.CONTEXTUL REALIZĂRII ACESTEI ACHIZIȚII DE SERVICII**

**2.1 Informații despre Autoritatea Contractantă**

Județul Caraș-Severin

Cod de identificare fiscală: 3227890 ;

Adresa: Piața 1 Decembrie 1918, nr 1, Reșița;

Adresa de e-mail: cjcs@cjcs.ro

Nr de telefon /fax : 0255 211420/ 0255 211127 ;

Adresa web a sediului principal al autorității/entității contractante (URL) [www.cjcs.ro](http://www.cjcs.ro);

CPV 79132000-8-Servicii de certificare

CPV 80530000-8-Servicii de formare profesională

**2.2. Informații despre contextul care a determinat achiziționarea serviciilor**

Obiectivul general al proiectului este: Consolidarea capacității Consiliului Județean Caras-Severin de a asigura calitatea si accesul la serviciile publice oferite exclusiv prin simplificarea procedurilor administrației locale si pentru reducerea birocrației pentru cetățeni.

**2.3 Informații despre beneficiile estimate**

Prin acest serviciu se urmărește creșterea calității serviciilor oferite de Consiliul Județean Caraș-Severin în vederea creșterii nivelului de satisfacție al cetățenilor în ceea ce privește calitatea serviciilor oferite prin prezentarea conceptelor de bază ale sistemelor de management al calității.

**2.4 Valoare estimata a produsului**

 Conform cererii de finanțare, valoarea totală eligibilă pentru aceste servicii de instruire/formare în domeniul managementului calității ISO 9001:2015 este de **79.500  lei** fără TVA.

**3. Descrierea serviciilor solicitate**

**3.1 Descrierea situației actuale la nivelul Autorității contractante**

Contractul ’’Servicii de instruire/formare în domeniul managementului calității în conformitate cu standardul ISO 9001:2015, este parte din cadrul proiectului ”Creșterea calității serviciilor publice electronice pentru cetățeni la nivelul județului Caraș-Severin.”

Contractul de finanțare nr. 715/19.05.2022 pentru acest proiect a fost încheiat între Ministerul Dezvoltării Regionale şi Administraţiei Publice, în calitate de Autoritate de Management pentru Programul Operaţional Capacitate Administrativă (AM POCA) şi Județul Caraș-Severin, în calitate de Beneficiar.

Obiectivul general al proiectului este consolidarea capacității Consiliului Județean Caras-Severin de a asigura calitatea şi accesul la serviciile publice oferite exclusiv prin simplificarea procedurilor administrației locale și pentru reducerea birocrației pentru cetățeni.

Prin implementarea proiectului Consiliul Judeţean Caraș-Severin îşi propune alinierea sistemului de management al calității, pentru eficientizarea activităţii, atât din punct de vedere administrativ, cât şi financiar, cu standardele de control intern/ managerial stabilite prin *Ordinul SGG nr. 600/2018, pentru aprobarea Codului* de controlul intern/managerial al entităților publice, care urmăresc să asigure o mai bună folosire a resurselor şi corelarea cu obiectivele instituționale, îmbunătățirea fluxului informațional şi creșterea transparenței, gestionarea riscurilor şi responsabilizarea managementului şi personalului de execuţie.

**3.2 Obiectivul general la care contribuie realizarea serviciilor**

Implementarea unui management performant în administrația publică reprezintă o condiție esențială pentru derularea reformelor actuale și viitoare, fiind necesară abordarea coerentă și coordonată a aspectelor referitoare la procesul decizional, resurse umane, tehnologia informației, procesele interne, asigurarea calității și cercetarea și inovarea ca premise ale dezvoltării viitoare.

Consiliul Județean Caraș-Severin nu deține certificări ale sistemului de management al calității, iar în vederea eficientizării și îmbunătățirii calității serviciilor publice de interes județean a reieșit necesitatea implementării și certificării unui sistem de management al calității la nivelul instituției, în conformitate cu standardul ISO 9001:2015, motiv pentru care s-a decis implementare acestuia prin intermediul unui proiect finanțat prin Programul Operațional Capacitate Administrativă.

**3.3.Serviciile solicitate: activitățile care vor fi realizate**

Consiliul Județean Caraș-Severin, în calitate de beneficiar în cadrul proiectului ”Creșterea calității serviciilor publice electronice pentru cetățeni la nivelul județului Caraș-Severin” are drept scop încheierea unui contract de servicii având ca obiect achiziția de instruire/formare în domeniul managementului calității și performanței în conformitate cu ISO SR EN ISO 9001:2015.

Cursul “Managementul calității serviciilor publice urmărește prezentarea conceptelor de bază ale sistemelor de management al calității. Tematica orientativă a acestui curs va consta în parcurgerea următoarelor etape:

1. Standardele de referință ale sistemului de management al calității;
2. Conceptele “calitate” şi „management al calității”, terminologie, principiile managementului calității, abordarea procesuală;
3. Implementarea sistemului de management al calității într-o organizație, în conformitate cu ISO 9001:2015;
4. Obiectivul unui sistem de management al calității şi al standardelor sistemelor de management al calității;
5. Avantajele pentru instituţie ale performanței crescute ca o consecinţă a unui sistem de management al calității;
6. Structura şi conţinutul ISO 9001 şi legătura acestuia cu ISO 9000;
7. Cerinţele specifice legate de managementul calității ale ISO 9001;
8. Controlul intern managerial şi ISO 9001;
9. Cadrul de Autoevaluare în administrația publică. Modelul CAF 2020. Modalități de implementare şi evaluare;
10. Procesele de management;
11. Procesele de planificare;
12. Procesele suport;
13. Procesele de realizare;
14. Evaluarea performanței;
15. Costurile calității;
16. Tehnicile şi instrumentele managementului calității;
17. Performanta instituţiilor publice;
18. Managementul calității în instituțiile publice;
19. Crearea unei culturi a performanței în sectorul public;
20. Management public pentru aleșii locali;
21. Managementul riscurilor şi procedurilor;
22. Instrumentul BALANCED SCORECARD

Cursul va include şi următoarele teme:

Dezvoltare durabilă - o secțiune cu privire la importanţa protecţiei mediului şi dezvoltării durabile, problemele de mediu şi tema schimbărilor climatice;

 Egalitatea de șanse şi nediscriminarea şi egalitatea de gen - o secțiune de promovare a egalității de șanse între femei şi bărbați, a egalității de șanse pentru toţi, fără discriminare în funcţie de gen, rasă, origine etnică, religie, handicap, vârstă, orientare sexuală.

Se vor realiza 2 (două) sesiuni de instruire, a cate 15 persoane/sesiune pe o durata de 3 zile câte 6 ore/zi, la sediul instituției CJCS și/sau on-line **dacă situația pandemica o va impune**. Suportul de curs se va disemina factorilor interesați/tuturor angajaților prin afișarea acestuia pe site-ul instituției.

Evaluare calitativă și cantitativă a procesului de instruire va fi făcută de către formator, la finalul acestora se va elibera Certificat de participare.

Toate livrabilele, inclusiv listele de prezență, curicula de curs, suportul de curs etc. se vor elabora în baza reglementarilor legale în vigoare, standardelor, procedurilor şi metodologiilor specifice, vor fi predate în limba română, pe suport de hârtie, precum și în format electronic pe CD/DVD, cu respectarea cerințelor Manualului de Identitate (MIV) POCA în vigoare de la data cursului.

**3.4 Rezultatele care trebuie obținute în urma prestării serviciilor**

Prin achiziționarea serviciilor se dorește instruirea/formarea personalului din cadrul CJCS in domeniul managementului al calității și performanței.

**4. Ipoteze si riscuri**

Contractul de servicii se derulează în contextul acordării unei finanțări nerambursabile prin care achizitorul se obligă să implementeze proiectul în conformitate cu cele declarate în cererea de finanțare şi să atingă indicatorii de rezultat.

Întârzierile în prestarea serviciilor sau nerealizarea rezultatelor așteptate, conduce la imposibilitatea Achizitorului de a atinge indicatorii de rezultat aprobaţi prin contractul de finanțare, fapt ce poate avea ca urmare aplicarea unor corecții financiare sau declararea ca neeligibile a unor cheltuieli. În cazul în care se va Achizitorul va înregistra pierderi financiare cauzate de acţiunile/inacțiunile/omisiunile/ întârzierile prestatorului sau nivelul de calitate scăzut al serviciilor prestate, acesta îşi rezervă dreptul de a se îndrepta împotriva prestatorului pentru recuperarea integrală a prejudiciului cauzat prin neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a contractului de servicii.

În vederea evitării acestor riscuri, prestatorul se va asigura că personalul nominalizat în ofertă deține pregătirea şi experiența necesare pentru ducerea la bun sfârșit a obligațiilor contractuale.

**5. Locul și durata desfășurării activităților**

5.1 Serviciile solicitate prin prezentul Caiet de sarcini vor fi prestate la sediul achizitorului din Reșița, P-ta 1 Decembrie 1918, nr 1, jud. Caraș-Severin.

5.2 Durata prestării serviciilor este de 3 luni de la data emiterii ordinului de începere. În cazul prelungirii proiectului „*Creșterea calității serviciilor publice electronice pentru cetățeni la nivelul Județului Caraș-Severin*”, SIPOCA 1243, Cod MySmis 154621, durata contractului se va prelungi fără costuri suplimentare.

**6. Resursele necesare**

Pentru îndeplinirea contractului, Prestatorul va pune la dispoziţia Beneficiarului o echipă de minimum 2 experți, după cum urmează:

- Manager de proiect/Sef proiect/Coordonator, care va urmări realizarea activităţilor din cadrul contractului şi va avea următoarele responsabilităţi:

- organizează și coordonează toate activitățile în vederea prestării serviciilor de formare profesionala – instruire pentru implementare, monitorizare, avizare, evaluare.

1. reprezentarea Prestatorului în relația cu Beneficiarul;
2. respectarea termenelor de realizare a activităţilor şi de atingere a rezultatelor așteptate;
3. asigurarea calității serviciilor, precum şi a faptului că acestea sunt realizate în conformitate cu cerinţele Beneficiarului;
4. menţinerea, pe parcursul întregii perioade de derulare a contractului, a unui contact strâns cu Beneficiarul în vederea asigurării executării contractului în condiţiile şi la termenele stabilite;

Cerinţele minime pentru Managerul de proiect/Sef proiect/Coordonator propus în ofertă sunt:

* Experiență specifică în gestionarea unor proiecte/contracte similare, dovedită prin ocuparea poziției de manager de proiect/sef proiect/coordonator cel puţin într-un proiect/contract similar.

Operatorul economic trebuie sa prezinte pentru managerul de proiect următoarele informații/documente:

* Numele si prenumele persoanei;
* Declarația de disponibilitate semnată de persoana propusă (în cazul în care aceasta nu este angajat al Prestatorului);
* In cazul în care persoana propusă are calitatea de salariat al ofertantului, se va prezenta in mod obligatoriu orice document prin care să se demonstreze relația contractuală dintre aceasta și ofertant (extras Revisal/contract de muncă etc.);
* CV;
* copii ale documentelor relevante prin care se demonstrează experiența in gestionarea a minimum un proiect/contract similar in calitate de manager de proiect/sef proiect/coordonator.

**-Formator**

Prestatorul va pune la dispoziție un formator cu competențe în furnizarea de servicii de formare profesională care să dețină experiență în formarea profesionala in domeniul managementului calității și performanței **în domeniul administrației publice**, să acționeze într-un mod bine coordonat, la cele mai înalte standarde profesionale și de performanță. Acesta va fi responsabil cu instruirea/formarea personalului conform tematicii specificate în prezentul Caiet de sarcini.

Cerinţele minime pentru Formatorul propus în ofertă sunt:

* certificat de absolvire curs autorizat ANC sau echivalent pentru ocupația formator;
* certificat absolvire curs ANC sau echivalent pentru ocupația:

- ”Specialist în domeniul calității” sau ”auditor în domeniul calității”

Sau

* ”Specialist în domeniul calității” sau ”auditor intern ISO 9001:2015 Sistemul de Management al calității” eliberat de un organism de certificare independent acreditat RENAR sau orice alt organism similar pe plan internațional s**au echivalent**;

Experiența profesională specifică:

* **Cerinta minimă**: Implicarea în cel puțin 1 contract similar în care a îndeplinit activități de formator al sistemelor de management al calității pentru administrația publică.

Operatorul economic trebuie sa prezinte pentru formator următoarele informații/documente:

* Numele si prenumele persoanei
* Declarația de disponibilitate semnată de persoana propusă (în cazul în care aceasta nu este angajat al Prestatorului).
* În cazul în care persoana propusă are calitatea de salariat al ofertantului, se va prezenta în mod obligatoriu orice document prin care să se demonstreze relația contractuală dintre aceasta și ofertant (extras Revisal/contract de muncă etc.)
* CV;
* Dovada absolvirii unui curs de certificare autorizat care să ateste competențele de formator;
* Dovada absolvirii unui curs de certificare autorizat pentru ocupația specialist în domeniul calității sau pentru specialitatea auditor în domeniul calității sau ocupația auditor intern ISO 9001:2015;
* copii ale documentelor relevante prin care se demonstrează experiența in gestionarea a minim 1 proiect/contract similar in calitate de formator pentru administrația publică în domeniul managementului calității și performanței;

 **Prestatorul trebuie să dețină certificat ISO 9001 pentru activitatea specifică achiziției, emis de către un organism de certificare, valabil la data depunerii ofertei, pe care îl va prezenta în copie.**

**Copiile documentelor trebuie sa fie semnate pentru conformitate ”Conform cu originalul”.**

Pe parcursul derulării contractului, în cazul în care este necesar, prestatorul poate să înlocuiască personalul nominalizat în ofertă, cu acordul scris al Achizitorului, fără a fi necesară întocmirea unui act adițional la contract. Personalul nou propus de către Prestator, trebuie îndeplinească cerinţele solicitate prin prezentul Caiet de Sarcini, în acest sens fiind prezentate documente justificative relevante.

Fiecare cursant va primi material de curs printat, dar si în format digital, va fi evaluat la sfârșitul cursului si va primi certificat de participare.

In cadrul materialului se vor include următoarele secțiuni:

-Dezvoltare durabila;

-Egalitatea de șanse.

La final va avea loc Certificarea participanților la modulul de curs, fiecare cursant primind certificate/diplome de participare.

Activitatea se va implementa respectând legislația referitoare la distanțarea socială si masurile igienico-sanitare, se va respecta legislația COVID 19 de la data desfășurării cursurilor (dacă este cazul).

Activitățile se vor desfășura cu precădere în timpul zilei, în încăperi cu lumina naturală, pentru reducerea consumului de energie electrică.

 Livrabilele aferente activității vor fi asigurate de către prestator conform Ghidului Beneficiarului POCA <http://www.poca.ro/category/ghidul-beneficiarului/>: liste de prezență, listă de difuzare a certificatelor/diplomelor acordate participanților, curricula de curs, fotografii care să ateste desfășurarea activităților, diplome de participare. Materialele elaborate trebuie să evite stereotipurile de gen și cele asociate grupurilor vulnerabile.

Perioada de derulare a cursului si programul de desfășurare a activităților va fi stabilit de comun acord, astfel încât să se respecte dezvoltarea durabilă și egalitatea de șanse: să fie în timpul programului de lucru, să poate avea acces fiecare potențial cursant.

Suportul de curs va fi elaborate în format digital PDF și editabil, care poate fi distribuit și prin poșta electronică, pe CD/DVD, memory stick (personalizat), etc.

Toate materialele aferente cursului, elaborate și distribuite cursanților, trebuie să respecte Manualul de Identitate Vizuală POCA disponibil la <http://www.poca.ro/category/manual-de-identitate-vizuala-poca/>

Se va promova reducerea consumului de hârtie și desfășurarea activităților astfel încât resursele să fie utilizate rațional. Materialele elaborate vor conține mesaje privind promovarea principiilor orizontale de genul *PROTEJEAZĂ MEDIUL ÎNCONJURĂTOR!, TOȚI SUNTEM EGALI!*

**7. Cadrul legal care guvernează relația dintre Autoritatea Contractantă și Contractant**

* Hotărârea Guvernului privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrației în activitatea de relații cu publicul, nr. 1723/2004, cu modificările şi completările ulterioare;
* Planul de acţiuni pentru implementarea etapizată a managementului calității în autorități şi instituţii publice 2016-2020;
* Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice;
	+ - * 1. ORDONANŢĂ nr. 129 din 2000 privind formarea profesională a adulților
* Standardul SR EN ISO 9001:2015.

Enumerarea actelor normative, regulamentelor şi standardelor din acest capitol este oferită ca referință şi nu trebuie considerată limitativă. Prestatorul trebuie să respecte toate prevederile legale incidente.

Pe perioada realizării tuturor activităţilor din cadrul Contractului, Prestatorul este responsabil pentru implementarea celor mai bune practici, în conformitate cu legislația şi regulamentele existente la nivel naţional şi la nivelul Uniunii Europene, în domeniul contractului.

**8. Gestionarea contractului și activități de raportare în cadrul contractului**

După semnarea contractului de servicii, prestatorul va comunica datele de contact ale echipei de experți propusă pentru executarea contractului, iar Managerul de proiect desemnat se va prezenta la sediul achizitorului, la o dată stabilită de comun acord, în vederea stabilirii modului de conlucrare cu echipa de management a proiectului în cadrul căruia se derulează contractul de servicii.

Pe parcursul executării contractului, Managerul de proiect desemnat de prestator va menține un contact permanent cu echipa de management a proiectului şi în special cu Responsabilul cu implementarea SMC.

**9. Bugetul contractului**

Conform cererii de finanțare, bugetul estimat pentru această achiziție este de **79.500**  lei fără TVA.

**10. Mențiuni speciale**

- Divulgarea, publicarea sau comunicarea către terți de informaţii privind proiectul nu va fi posibilă decât cu acordul scris al achizitorului.

- Orice documente sau materiale elaborate ori completate de către operatorul economic sau ed către personalul său salariat ori contractat în executarea contractului, vor deveni proprietatea exclusivă a achizitorului. După încetarea contractului, operatorul economic nu va păstra copii ale documentelor și/sau materialelor realizate și nu le va utiliza în scopuri care nu au legătură cu contractul fără acordul scris prealabil al achizitorului.

 -Operatorul economic nu va publica articole referitoare la obiectul contractului, nu va face referire la acesta în cursul executării altor contracte pentru terți și nu va divulga nicio informație furnizată de achizitor, fără acordul scris prealabil al acestuia.

 -Serviciile din cadrul contractului se vor considera finalizate în momentul în care toate cerinţele cuprinse în Caietul de Sarcini au fost îndeplinite.

**11. CONFIDENȚIALITATEA DATELOR ȘI INFORMAȚIILOR**

 Prestatorul este obligat să ia măsuri pentru asigurarea confidențialității datelor și informațiilor obținute pe parcursul implementării contractului. Niciun fel de informație obținută în cadrul acestui contract nu va fi făcută publică fără acordul expres, în scris, al Autorității Contractante.

 Părțile se angajează să depună toate diligențele pentru păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal în conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecţia persoanelor fizice în ceea ce priveşte prelucrarea datelor cu caracter personal şi privind libera circulație a acestor date şi de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecţia datelor), precum și a informațiilor/ documentelor a căror furnizare/ dezvăluire ar putea aduce atingere normelor care reglementează concurența loială și proprietatea intelectuală.

 Părțile vor fi exonerate de răspunderea pentru dezvăluirea informațiilor prevăzute la alineatul precedent dacă:

a. informația a fost dezvăluită după ce a fost obținut acordul scris al celeilalte părți contractante în acest sens;

b. partea contractantă a fost obligată în mod legal să dezvăluie informația.

# 12. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

 Prelucrarea, stocarea și colectarea datelor cu caracter personal se va realiza în conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecţia persoanelor fizice în ceea ce priveşte prelucrarea datelor cu caracter personal şi privind libera circulație a acestor date şi de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecţia datelor), în scopul implementării/ monitorizării proiectului, îndeplinirii obiectivului acestuia, precum și în scop statistic.

**SERVICIUL PROIECTE**,

**Cristina MOCANU**

**Întocmit**

Viorica **Mogoșin**

Simona **Micloșină**

Mihaela **Tudora**

**Membrii UIP:**

Bitea Cristian//Hock Marioara//Preda Alin/ Vidoni Dorina