**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 3

**privind atribuirea contractului de achiziție publică**

**’’Servicii pentru certificarea sistemului de management al calității in conformitate cu Standardul SR EN ISO 9001:2015’’**

*Cod SIPOCA 1243, cod MySMIS 154621*

Cod CPV 79132000-8 Servicii de certificare sistem

de management al calității

**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 certificare* 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);

Achiziția de servicii pentru certificarea sistemului de management al calității in

conformitate cu Standardul SR EN ISO 9001:2015 face parte din proiectul ”Creșterea calității serviciilor publice electronice pentru cetățeni la nivelul județului Caraș-Severin” Cod SIPOCA 1243, cod MySMIS 154621.

Cod CPV 79132000-8 Servicii de certificare sistem de management al calității.

Durata alocata procesului pentru serviciile de certificare a Sistemului de management al

Calității ISO 9001:2015 este de **3 luni**. 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.

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

Obiectivul general al proiectului este: consolidarea capacității de planificare strategică pe termen lung si de asigurare a calității serviciilor publice prin simplificarea procedurilor administrative pentru reducerea birocrației la nivelul Consiliului Județean Caraș-Severin.

**2.3 Informatii 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.

**2.4 Valoare estimata a produsului**

Conform cererii de finanțare, valoarea totală eligibilă pentru aceaste servicii de certificare a Sistemului de Management al Calității ISO 9001:2015 este de **10.000  lei** fără TVA.

**3. Descrierea serviciilor solicitate**

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

Contractul ’’Servicii pentru certificarea sistemului de management al calităţii în conformitate cu standardul ISO 9001:2015, este parte din cadrul proiectului”Cresterea calității serviciilor publice electronice pentru cetățeni la nivelul județului Caraș-Severin.”

Contractul de finanţare 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 Judeţul Caraș-Severin, în calitate de Beneficiar.

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

Prin implementarea proiectului Consiliul Judeţean Caraș-Severin îşi propune alinierea sistemului de management al calităţii, 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 entităţilor publice, care urmăresc să asigure o mai bună folosire a resurselor şi corelarea cu obiectivele instituţionale, îmbunătăţirea fluxului informaţional şi creşterea transparenţei, 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

”Cresterea calității serviciilor publice electronice pentru cetățeni la nivelul județului Caraș-Severin.” Are drept scop încheierea unui contract de servicii având ca obiect achiziția de servicii de certificare a sistemului de management al calității conform SR EN ISO 9001:2015.

Conform Cererii de finantare, etapele de derulare a serviciului de certificare a unui sistem de management presupune, în principal, parcurgerea următoarelor etape:

a) Completarea si transmiterea chestionarului de evaluare inițială;

b) Transmiterea ofertei catre client;

c)Acceptarea ofertei și semnarea contractului de certificare;

d) Desemnarea echipei de audit (auditori si/sau experți tehnici);

e) Întocmirea planului de audit și pregatirea documentelor necesare realizării auditului;

f) Desfășurarea auditului de certificare;

g) Întocmirea raportului de audit;

h) Evaluarea raportului de audit și luarea deciziei privind emiterea certificatului;

i) Audit de supraveghere I - la 12 luni de la emiterea certificatului;

j) Audit de supraveghere II - la 24 luni de la emiterea certificatului.

Documentațiile specifice se vor elabora în baza reglementărilor legale în vigoare, standardelor, procedurilor și metodologiilor specifice, cu profesionalismul și promptitudinea cuvenite angajamentului asumat.

Etapele procesului de certificare sunt:

* Audit de certificare și emitere a certificatului de conformare;
* Audit de supraveghere I pentru menținerea certificatului (la 12 luni de la evaluarea certificatului);
* Audit de supraveghere II pentru menținerea certificatului (la 24 luni de la evaluarea certificatului).

Toate livrabilele, inclusiv listele de prezență, documentaţiile specifice 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.

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

Prin achiziționarea serviciilor se dorește certificarea sistemului de management al calităţii, conform Standardului SR EN ISO 9001:2015 pentru Consiliul Județean Caraș-Severin.

**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 acțiunile/inacțiuniIe/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 atât la sediul achizitorului din Reșița, P-ta 1 Decembrie 1918, nr 1, jud. Caraș-Severin, respectiv la sediul din Reșița, P-ta 1 Decembrie 1918, nr. 7 cât și la sediul Prestatorului

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:

**1**.Manager de proiect/Coordonator, care va urmări realizarea activităţilor din cadrul contractului şi va avea următoarele responsabilităţi:

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;

Operatorul economic trebuie să prezinte pentru managerul de proiect următoarele:

* numele și 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 calitate de salariat al ofertantul, se va prezenta în mod obligatoriu orice document prin care să se demonstreze relația contractuală dintre acesta și ofertant (extras Revisal/contract de muncă etc);
* CV;

- copii ale documentelor relevante prin care se demonstrează experiență în gestionarea a minim 1 proiect/contract similar.

**2.Auditor în domeniul calității**

Pentru acesta, operatorul economic trebuie să prezinte următoarele:

-numele și prenumele persoanei;

* copie după diploma de studii superioare;

- declarația de disponibilitate semnată de persoana propusă (în cazul în care aceasta nu este angajat al Prestatorului) ;

- în cazul în care persoana propusă are calitate de salariat al ofertantul, se va prezenta în mod obligatoriu orice document prin care să se demonstreze relația contractuală dintre acesta si ofertant (extras Revisal/contract de muncă etc);

- CV;

- copii ale documentelor relevante care demonstrează deținerea de competente ca și auditor în domeniul calității la un organism de certificare acreditat;

- copii ale documentelor relevante prin care se demonstrează experiența in gestionarea a minim 1 proiect/contract similar in calitate de auditor în domeniul calității pentru administrația publică în domeniul managementului calității și performanței;

Certificatele/diplomele/documentele justificative emise în altă limbă decât româna vor fi

prezentate in limba de origine, însoțite de traducerea autorizată în limba română.

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

**Experiența personalului poate fi demonstrată prin recomandări sau alte documente edificatoare din care să reiasă activitățile desfășurate și care să evidențieze experiența profesională specifică.**

**Prestatorul trebuie sa prezinte copie după certificatul de acreditare pentru certificarea sistemelor de management al calității (ISO 9001:2015), semnat 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 cerințele solicitate prin prezentul Caiet de Sarcini, în acest sens fiind prezentate documente justificative relevante.

În cazul în care, pentru îndeplinirea în bune condiții a activităților, Prestatorul va avea nevoie de mai mult personal decât cel specificat în propunerea tehnică, acesta va răspunde pentru asigurarea acestor resurse, fără costuri suplimentare. în acest caz, Contractantul îşi va completa echipa cu personalul necesar, pe cheltuiala proprie.

Totodată, contractantul va asigura personalul administrativ care este necesar pentru desfăşurarea activității echipei sale şi, dacă se consideră necesar, personal de backstopping/suport pentru prestarea serviciilor.

**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 acțiuni pentru implementarea etapizată a managementului calității în autorități şi instituţii publice 2016-2020;
* Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice;
* 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 alocat pentru această achiziție este de **10.000  lei** fără TVA (Prețul include taxele de înregistrare și utilizare a mărcii de certificare).

**10. Mențiuni speciale**

- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va prezenta şi alte informări privind stadiul executării contractului, problemele întâmpinate, soluțiile propuse de remediere şi alte aspecte relevante, în cadrul ședințelor de progres, la solicitarea organismelor de verificare şi control etc.

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

* Prestatorul va fi ținut deplin responsabil pentru subcontractanții săi în prestarea serviciilor prevăzute în Caietul de Sarcini, urmând să răspundă faţă de Autoritatea Contractantă, pentru orice nerespectare sau omisiune a respectării oricăror prevederi legale, instrucțiuni, standarde şi normative aplicabile, cât şi pentru rezultatele generate de prestarea serviciilor.
* Orice documente sau materiale elaborate ori completate de către operatorul economic sau de 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.
* Orice rezultate ori drepturi, inclusiv drepturi de autor sau alte drepturi de proprietate intelectuală ori industrială, dobândite în executarea contractului vor fi proprietatea exclusivă a achizitorului, care le va putea utiliza, publica, cesiona ori transfera așa cum va considera de cuviință fără limitare geografică ori de altă natura, cu excepția situațiilor în care există deja asemenea drepturi de proprietate intelectuală ori industrială.
* Serviciile din cadrul contractului se vor considera finalizate în momentul în care toate cerinţele cuprinse în Caietul de Sarcini au fost îndeplinite.
* Pe parcursul derulării procesului de certificare, dacă apar situații semnificative cu impact asupra sistemului de management al calității, se pot lua în considerare modificări ale contractului fără modificări legate de valoarea contractului.
* Costurile legate de transport, cazare, masă și alte cheltuieli ale echipei vor fi suportate de către organismul de certificare.
* Livrabilele care vor fi predate vor fi însoțite de o adresă de înaintare care va respecta prevederile MIV POCA.

**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 circulaţie 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**

Mihaela **Tudora**

**Membrii UIP:**

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