

**CONSILIUL JUDEȚEAN VÂLCEA  
COMPARTIMENTUL MANAGEMENTUL  
CALITĂȚII - CONTROL MANAGERIAL  
INTERN**

**Nr 5086 / 25.03.2016**

**SE APROBĂ,**



**PREȘEDINTE,  
VICEPREȘEDINTE,**

**Gheorghe PASAT**

**AVIZAT:**

**SECRETAR AL JUDEȚULUI**

**Constantin DIRINEA**

**CAIET DE SARCINI**

**privind servicii de elaborare a documentației pentru implementarea în cadrul Consiliului Județean Vâlcea a Sistemului de Management al Calității(SMC), în conformitate cu prevederile standardului SR EN ISO 9001:2015 și asigurarea asistenței tehnice în vederea obținerii certificării**

**1. Ordonatorul principal de credite:**

Vicepreședintele cu atribuții de Președinte al Consiliului Județean Vâlcea

**2. Beneficiarul serviciului/autoritatea contractantă:**

Județul Vâlcea prin Consiliul Județean Vâlcea

**3. Denumirea serviciilor:**

Servicii de elaborare a documentației pentru implementarea în cadrul Consiliului Județean Vâlcea a Sistemului de Management al Calității(SMC), în conformitate cu prevederile standardului SR EN ISO 9001:2015 și asigurarea asistenței tehnice în vederea obținerii certificării.

Coduri CPV:

**79400000-8 - Consultanță în afaceri și în management și servicii conexe**

**4. Profilul serviciilor**

Servicii de elaborare a documentației pentru implementarea în cadrul Consiliului Județean Vâlcea a Sistemului de Management al Calității(SMC), în conformitate cu prevederile standardului SR EN ISO 9001:2015 și asigurarea asistenței tehnice în vederea obținerii certificării.

### **Locația prestării serviciilor:**

**CONSILIUL JUDEȚEAN VÂLCEA**, Râmnicu Vâlcea, Strada General Praporgescu, nr. 1, cod postal 240595, Județ Vâlcea.

Activitățile solicitate vor fi prestate doar la sediul **CONSILIULUI JUDEȚEAN VÂLCEA**.

## **5.      Prezentarea situației actuale**

Prin Hotărârea Guvernului nr. 1723/2004, cu modificările și completările ulterioare a fost aprobat Programul de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul. Potrivit punctului III lit. a) din acest act normativ autoritățile administrației publice centrale și locale vor lua ca măsuri pe termen lung, în vederea combaterii birocrăției, implementarea sistemului de management al calității, respectiv al procesului de certificare a calității serviciilor - ISO 9001, pentru serviciile către cetățeni.

În decursul anului 2005 a fost demarată acțiunea de certificare a serviciilor publice furnizate de Consiliul Județean Vâlcea în conformitate cu standardul SR EN ISO 9001. Pentru început s-a realizat o identificare a proceselor ce definesc activitățile instituției, ulterior fiind elaborate procedurile pentru procesele și activitățile desfășurate, precum și a instrucțiunilor de lucru pentru documentele ce circulă în cadrul Consiliului Județean Vâlcea.

Implementarea Sistemului de Management al Calității la nivelul Consiliului Județean Vâlcea a fost acțiunea ce a continuat în mod logic etapele anterioare parcurse, în sensul corelării activităților desfășurate cu procedurile și instrucțiunile de lucru elaborate.

La nivelul întregii instituții au fost elaborate o serie de documente (politica în domeniul calității, Manualul Calității ISO 9001, fișele de proces, instrucțiunile și procedurile pentru fiecare dintre procesele identificate), iar personalul aparatului de specialitate a fost instruit și evaluat în cadrul auditului intern de calitate efectuat pentru îndeplinirea cerințelor de acreditare.

Ca urmare, în urma auditului de certificare efectuat în perioada mai-iunie 2007 de compania Moody International, Consiliul Județean Vâlcea a primit acreditarea ISO 9001/2001.

Având în vedere că, valabilitatea certificatului este de trei ani de la data emiterii, în 19.07.2010, au fost întreprinse demersurile legale pentru prelungirea certificatului existent, acreditarea fiind făcută de URS ROMANIA.

Dat fiind faptul că ulterior, certificatul ISO 9001/2008 nu a mai fost prelungit, în acest moment Consiliului Județean Vâlcea nu mai este acreditat ISO 9001.

## **6. Necesitatea și oportunitatea realizării serviciilor**

Avantajele certificării sistemului de management al calității:

- satisfacerea cerințelor clienților, partenerilor și a cerințelor legale
- creșterea credibilității și a încrederii în calitatea serviciilor
- creșterea satisfacției clienților
- o mai mare înțelegere a proceselor organizației, ce implica angajamentul ferm al managementului, definirea clară a responsabilităților și autorităților, comunicarea internă și externă îmbunătățită, utilizarea mai eficientă a resurselor și reducerea costurilor de neconformitate
- crearea cadrului pentru îmbunătățirea continuă

Astfel, Sistemul de management al calității este dezvoltat pentru a se asigura faptul ca organizația vine în întâmpinarea cerințelor și așteptărilor cetățenilor și părților interesate prin servicii de administrație publică și soluții integrate în acest domeniu.

Prin funcționarea Sistemului de Management al Calității se demonstrează capacitatea permanentă de a furniza servicii care satisfac cerințele cetățenilor, părților interesate și pe cele ale reglementărilor și legislației aplicabile și în vigoare în domeniul administrației publice locale.

Un sistem de management al calității implementat în cadrul unei organizații reprezintă unul dintre instrumentele cele mai eficiente în introducerea unei mentalități în spiritul calității în rândul angajaților.

Impactul implementării unui asemenea sistem în organizațiile publice se reflectă direct în creșterea nivelului de satisfacție al clienților (al cetățenilor în cazul de față), utilizarea rațională a resurselor umane și materiale, îmbunătățirea transparenței actului administrativ și nu în ultimul rând creșterea calității serviciilor furnizate de administrație.

Dincolo de aceste beneficii directe, necesitatea existenței ISO 9001 este redată și de cerințele de:

- ✓ a satisface nevoile tot mai numeroase și importante ale utilizatorilor serviciilor publice de calitate;
- ✓ a contribui la dezvoltarea coeziunii sociale, a securității și a politicilor pe termen lung;
- ✓ a contribui la legitimitatea și eficacitatea acțiunii publice.

Având în vedere că ultima certificare ISO 9001 a Consiliului Județean Vâlcea a fost pe o perioadă de 3 ani, începând cu data de 19.07.2010, iar certificatul nu a mai fost prelungit din anul 2013 se impune recertificarea ISO 9001 conform ultimului standard ISO 9001:2015.

Pentru a putea obține certificarea ISO 9001:2015 Consiliul Județean Vâlcea trebuie să achiziționeze servicii de consultanță în vederea: proiectării

Sistemului de Management al Calității, elaborării documentelor calității, instruirea responsabililor calității și implementarea Sistemului de Management al Calității în conformitate cu noul standard ISO 9001:2015.

## **7. Obiectul contractului**

Obiectul contractului îl constituie prestarea serviciilor de elaborare a documentației pentru implementarea în cadrul Consiliului Județean Vâlcea a Sistemului de Management al Calității(SMC), în conformitate cu prevederile standardului SR EN ISO 9001:2015 și asigurarea asistenței tehnice în vederea obținerii certificării.

## **8. Condițiile de prestare a serviciilor**

### **8.1 Rezultatele așteptate**

Elaborarea documentației pentru implementarea în cadrul Consiliului Județean Vâlcea a Sistemului de Management al Calității(SMC), în conformitate cu prevederile standardului SR EN ISO 9001:2015 și asigurarea asistenței tehnice în vederea obținerii certificării.

### **8.2 Descrierea serviciilor**

Principalele activități care urmează să fie derulate pentru îndeplinirea obiectivelor contractului constau în:

- a) Analiza inițială a sistemului de management existent care are ca principale obiective:
  - Identificarea sistemului real de lucru și compararea acestuia cu cerințele standardului de referință;
  - Identificarea elementelor tehnico-organizatorice și a practicilor curente care pot constitui bazele viitorului sistem al calității;
  - Identificarea situațiilor neconforme față de cerințele standardului de referință;
  - Identificarea punctelor critice ale fluxului de activități, care pot provoca întârzieri, deficiențe, etc. și deci implicit costuri suplimentare;
  - Resursele umane și materiale existente;
  - Sistemele de înregistrări și evidență existente.
- b) Proiectarea sistemului:
  - Proiectarea sistemului de management se efectuează pe baza Raportului de Evaluare elaborat în urma auditului diagnostic. În această etapă sunt identificate metodele și mijloacele necesare pentru satisfacerea cerințelor de management definite în standardul de referință, este stabilită structura documentației sistemului ce urmează a fi implementat și este stabilit un plan de acțiune pentru desfășurarea etapelor viitoare a programului de consultanță
- c) Instruirea echipei manageriale.

- d) Elaborarea documentatiei Sistemului de Management:
  - Elaborarea Manualului Calității;
  - Elaborarea procedurilor Sistemului de Management;
  - Elaborarea instrucțiunilor de lucru/descriere de procese;
  - Alte documente ale Sistemului de Management.
- e) Implementarea Sistemului de Management:
  - Instruiri interne cu întregul personal al Consiliului Județean Vâlcea, de la toate nivelele de conducere si de executie;
  - Aplicarea procedurilor din documentație în procesele care se desfășoară în Consiliului Județean Vâlcea;
  - Efectuarea de audituri interne sub îndrumarea consultantului pentru depistarea neconformitatilor sau problemelor de implementare aparute.
- f) Auditul Intern:
  - Efectuarea unui audit intern sub îndrumarea consultantului în vederea asigurării că Sistemul implementat respectă cerințele standardului.
  - În urma auditului se vor efectua acțiuni corective și acțiuni preventive.
- g) Auditare finala - audit de pre-certificare:
  - Presupune efectuarea de către consultant a unui audit al Sistemului de Management cu scopul obținerii informațiilor de conformitate cu sistemul documentat. Acest audit se va finaliza cu un numar de Rapoarte de neconformitate și cu un raport de recomandări finale.
- h) Asistență la auditul de certificare:
  - Asigură asistență necesară pe toată durata procesului de certificare.

## **9. Prezentarea propunerii tehnice**

Prestatorul va realiza serviciile conform prevederilor prezentului Caiet de sarcini și propunerii tehnice.

Propunerea tehnică va fi realizată în mod obligatoriu respectând următoarea structură:

### **A.Descrierea activităților principale care vor fi realizate pentru executarea contractului**

Se vor descrie cel puțin activitățile menționate în prezentul Caiet de sarcini (pct. 8.2.).

În măsura în care un ofertant apreciază că pentru îndeplinirea, în bune condiții, a contractului este necesară realizarea unor activități suplimentare/ complementare celor prevăzute în Caietul de Sarcini, acesta le va menționa în propunerea tehnică împreună cu precizările/justificările pe care le consideră necesare. Acestea nu vor fi evidențiate distinct ca parte componentă a prețului.

## **B. Personalul implicat în executarea contractului**

Se vor indica numele, prenumele, pozițiile și atribuțiile persoanelor propuse pentru executarea contractului. Pentru fiecare persoană propusă se va atașa Curriculum Vitae-ul.

Pe parcursul derulării contractului Prestatorul are dreptul să înlocuiască și/ sau să suplimenteze personalul prevăzut în ofertă doar cu acordul scris al Achizitorului. În cazul în care o persoană trebuie înlocuită, înlocuitorul trebuie să aibă cel puțin aceleași competențe ca și persoana înlocuită.

## **C. Logistica necesară desfășurării activităților**

Se va indica logistica utilizată pentru desfășurarea activităților, respectiv echipamentele, licențele etc., astfel încât să fie respectate toate cerințele menționate în prezentul Caiet de sarcini (pct. 9.2.)

### **10. Prezentarea propunerii financiare**

Propunerea financiară va fi elaborată în mod obligatoriu la preț unic, fără TVA, pentru toate activitățile prevăzute în Caietul de sarcini și în propunerea tehnică.

Prețul ofertei va fi ferm, în R.O.N., valabil pe toată perioada contractului.

### **11. Monitorizarea executării contractului**

La solicitarea Achizitorului, Prestatorul va prezenta informații/ rapoarte privind stadiul executării contractului, problemele întâmpinate, soluțiile propuse de remediere și alte aspecte relevante.

Prestatorul va pune la dispoziția Achizitorului materialele tipărite și/ sau fișierele electronice utilizate în vederea prestării serviciilor.

### **12. Sarcinile si responsabilitatile prestatorului**

Prestatorul trebuie să aibă abilitatea de a îndeplini sarcinile detaliate în acești termeni de referință prin dovedirea experienței privind toate aptitudinile necesare și abilitățile profesionale. Prestatorul trebuie să aibă echipamentele tehnice și resursele umane necesare îndeplinirii activităților descrise.

Serviciile prestate în baza contractului vor respecta standardul internațional SR EN ISO 9001:2015.

#### **Responsabilitățile prestatorului**

Prestatorul pentru îndeplinirea contractului are următoarele obligații: De a presta serviciul de implementare în cadrul Consiliului Județean

Vâlcea al SMC în conformitate cu prevederile standardului ISO 9001:2015 și asigurarea asistenței tehnice până la obținerii certificării.

- De a presta serviciile cu profesionalismul și promptitudinea cuvenite angajamentului asumat.
- De a supraveghea prestarea serviciilor, de a asigura resursele umane, materiale, echipamentele sau alte asemenea cerute
- Este deplin responsabil pentru prestarea serviciilor în conformitate cu graficul de prestare convenit. Totodată este răspunzător de calificarea personalului angrenat în contract.

### **13. Sarcinile și responsabilitățile prestatorului**

Achizitorul are următoarele obligații:

- a) de a pune la dispoziția prestatorului orice facilități și sau informații pe care acesta le solicită și pe care le consideră necesare pentru îndeplinirea contractului.
- b) monitorizează și controlează realizarea proiectului audit potrivit obligațiilor asumate prin contract.
- c) de a constata orice nereguli și de a sesiza imediat prestatorul cu privire la acestea.

### **14. Conlucrarea dintre prestator și achizitor**

După intrarea în vigoare a contractului, Prestatorul se va prezenta la sediul Achizitorului, în vederea stabilirii aspectelor privind executarea contractului.

În vederea derulării în bune condiții a activităților, după intrarea în vigoare a contractului, Prestatorul va comunica Achizitorului persoana responsabilă cu realizarea contractului.

Pe parcursul derulării contractului, persoana responsabilă din partea Prestatorului va comunica cu persoana desemnată din cadrul Achizitorului, care va fi comunicată Prestatorului.

Orice comunicare între părți referitoare la îndeplinirea prezentului contract trebuie să fie transmisă în scris.

Orice document scris trebuie înregistrat atât în momentul transmiterii cât și în momentul primirii.

### **15. Durata contractului de servicii**

Durata estimată a contractului este de 10 luni pentru serviciile de elaborare documentație, instruire și implementare a Sistemului de Management al Calității în conformitatea cu standardul ISO 9001:2015.

Contractul va produce efecte până la finalizarea procedurii de

certificare ISO 9001:2015 având în vedere asigurarea asistenței tehnice pe toată perioada certificării până la finalizarea primei certificări conform Standardului ISO 9001:2015.

#### **16. Modalitatea de plată**

Plata serviciilor prestate se va face conform prevederilor contractului.

Se va reține garanție de bună execuție 5% din valoarea contractului. La cererea prestatorului, achizitorul se obligă să restituie garanția de bună execuție în termen de 14 zile de la îndeplinirea obligațiilor asumate.

Plata se va efectua în 8 tranșe egale ca urmare a implementării activităților de la Punctul 8.2 din prezentul caiet de sarcini după recepționarea pe bază de proces verbal de recepție a fiecărei activități în parte.

Ultima tranșă va fi achitată după obținerii certificării conform Standardului ISO 9001:2015.

#### **17. Mențiuni speciale**

Divulgarea, publicarea sau comunicarea către terți de informații privind contractul nu va fi posibilă decât cu acordul scris al Achizitorului.

#### **18. Legislație aplicabilă:**

- Legea administrației publice locale, nr. 215/2001, republicată, cu modificările și completările.

- Hotărârea Guvernului privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul, nr. 1723/2004, cu modificările și completările ulterioare,

- Ordonanța de Urgență a Guvernului privind atribuirea contractelor de achiziție publică, a contractelor de concesiune de lucrări publice și a contractelor de concesiune de servicii, nr.34/2006, cu modificările și completările ulterioare.

Consilier,

**VĂDUVA** Ion Bogdan

