**RETURO SISTEM GARANŢIE RETURNARE S.A.**

A green arrows with black text

AI-generated content may be incorrect.

Cerere de oferta

**Servicii de dezvoltare website și platformă e-shop pentru**

**Sistemul de Garanție-Returnare (SGR)**

Data Lansare: 12 August 2025

**Punct de Contact (PC):**

**​Echipa de achiziții**

[achizitii@returosgr.ro](mailto:achizitii@returosgr.ro)

Adresa: Bd. Dimitrie Pompeiu 4-6, Globalworth Campus A, et. 2,  
020337, București, România.

**Cuprins**

[1. REZUMAT ȘI CONTEXT 3](#_Toc199751164)

[2. GHID PROPUNERI 3](#_Toc199751165)

[3. SCOPUL ȘI DESCRIEREA PROIECTULUI 4](#_Toc199751166)

[3.1 COMPONENTA 1 – SERVICII DE MENTENANȚĂ ȘI SUPORT 4](#_Toc199751186)

3.2. COMPONENTA 2 – WEBSITE www.returosgr.ro 5

[3.3. COMPONENTA 3 – MAGAZIN ONLINE OPERAȚIONAL (E-SHOP) 11](#_Toc199751182)

[4. CRITERII DE ELIGIBILITATE – CAPACITATE TEHNICĂ 14](#_Toc199751188)

[5. LIVRABILE AȘTEPTATE 15](#_Toc199751196)

[6. LIVRABILE AȘTEPTATE 16](#_Toc199751196)

[7. TERMENE LIMITĂ 17](#_Toc199751197)

[8. CONTACT 17](#_Toc199751198)

# REZUMAT ȘI CONTEXT

Implementarea pe teritoriul României a sistemului de garanție-returnare pentru ambalajele primare nereutilizabile este reglementată prin **Legea nr. 249/2015** privind gestionarea ambalajelor și a deșeurilor de ambalaje, cu modificările și completările ulterioare, precum și prin **Hotărârea Guvernului nr. 1074/2021** privind stabilirea Sistemului de Garanție-Returnare pentru ambalajele primare nereutilizabile, alături de alte acte normative relevante.

**RETURO SISTEM GARANȚIE RETURNARE SA**, denumit în continuare **RetuRO SGR**, a fost desemnat ca **administrator al Sistemului de Garanție-Returnare (SGR)** în conformitate cu **Hotărârea Guvernului nr. 1059/2022** privind desemnarea administratorului sistemului de garanție-returnare pentru ambalajele primare nereutilizabile, având, în această calitate, obligația de a **implementa, gestiona, opera și asigura finanțarea sistemului**.

**RetuRO SGR** este o **organizație non-profit**, având 4 acționari: **Asociația Berarii României**, **Asociația Producătorilor de Băuturi Răcoritoare pentru Sustenabilitate**, **Asociația Comercianților pentru Mediu** și **Guvernul României**.

**Modelul nostru de business** implică multiple categorii de participanți și conexiuni complexe între aceștia și administratorul SGR:

* **Producători și importatori de bauturi** care introduc pe piața națională produse ambalate;
* **Comercianți** de bauturi care vând sau încep să vândă produse în ambalaje SGR;
* **Consumatori** care achiziționează produse în ambalaje SGR;
* **Furnizori** care asigură echipamentele specializate pentru punctele de returnare (aparate de tip Reverse Vending Machine – RVM);
* **Companii de transport**;
* **Furnizori de echipamente** pentru platformele logistice/operaționale RetuRO SGR, unde ambalajele colectate prin SGR sunt numărate, sortate și pregătite pentru a fi redirecționate către companiile de reciclare;
* **Companii de reciclare**.

Pentru claritate, **sfera de aplicare a SGR în România include toate ambalajele nereutilizabile din PET, sticlă și metal pentru băuturi, cu volume cuprinse între 0,1l și 3l.**

Scopul acestei **Solicitări de Ofertă (Request for Proposal – RFP)** este de a solicita propuneri din partea mai multor companii, de a desfășura un **proces corect și amplu de ofertare si evaluare** conform criteriilor prezentate în acest document și în vederea selectării unui partener specializat în servicii de **dezvoltare si mentenanta website si e-shop**.

# GHID PROPUNERI

Această **Solicitare de Ofertă (Request for Proposal – RFP)** reprezintă cerințele pentru un **proces deschis și competitiv**.  
**Propunerile vor fi acceptate până la data de 28 august 2025**. Orice propunere primită după această dată și oră va fi returnată expeditorului. Toate propunerile trebuie să fie semnate de un **reprezentant oficial** sau **împuternicit al companiei** care depune oferta.

În cazul în care organizația care depune propunerea trebuie să **externalizeze sau să contracteze orice activitate** pentru a îndeplini cerințele din acest document, acest aspect trebuie specificat în mod clar în propunere.  
De asemenea, **toate costurile incluse în ofertă trebuie să fie complete**, incluzând orice activitate externalizată sau contractată.  
Orice propunere care presupune externalizarea sau contractarea unor activități trebuie să includă **numele și descrierea organizațiilor contractate**.

**Toate costurile trebuie să fie detaliate**, cu explicații clare privind fiecare tarif și cheltuială.

**Termenii și condițiile contractuale** vor fi negociate după selectarea ofertantului câștigător în urma acestei RFP. Toți termenii și condițiile contractuale vor fi supuși **revizuirii de către departamentul juridic al RetuRO SGR** și vor include: **scopul proiectului, bugetul, calendarul de implementare**, precum și alte elemente necesare legate de proiect.

# SCOPUL ȘI DESCRIEREA PROIECTULUI

### 3.1 COMPONENTA 1 – SERVICII DE MENTENANȚĂ ȘI SUPORT

#### **3.1.1 Servicii de Suport Tehnic și Mentenanță**

**Furnizorul se angajează să ofere RetuRO – Clientul Final – servicii complete de suport și mentenan****ță**, care includ, dar nu se limitează la:

a. **Identificarea și remedierea promptă** a erorilor și defecțiunilor din sistem, pentru a asigura funcționarea continuă și neîntreruptă a platformei.  
b. **Testarea periodică a tuturor componentelor și funcționalităților e-shop-ului**, la intervale prestabilite, în scopul prevenirii disfuncționalităților înainte ca acestea să fie sesizate de utilizatori (comercianți sau echipa RetuRO).  
c. **Instalarea periodică a noilor versiuni ale platformei**, inclusiv a actualizărilor de securitate și a îmbunătățirilor funcționale.  
d. **Testarea și validarea noilor versiuni înainte de implementare**, pentru a asigura compatibilitatea și stabilitatea sistemului.  
e. **Implementarea actualizărilor tehnologice necesare**, pentru alinierea la cele mai recente standarde din industrie.  
f. **Optimizarea performanței generale a platformei**, asigurând timpi de răspuns eficienți și o experiență fluidă pentru utilizator.  
g. **Evaluarea noilor cerințe și a modificărilor propuse ale funcționalităților existente**, inclusiv analiza impactului asupra infrastructurii.  
h. **Implementarea planificată și controlată a modificărilor**, pentru a asigura tranziții fără întreruperi și un impact minim asupra serviciilor.

### ***3.1.2 Servicii de Administrare a Conținutului***

**Serviciile de administrare a conținutului vor include următoarele activități**:

a. **Actualizarea periodică a conținutului**, pe baza informațiilor furnizate de client sau a datelor nou disponibile.  
b. **Organizarea și gestionarea bibliotecii media**, asigurând etichetarea și clasificarea corectă a fișierelor multimedia.  
c. **Menținerea coerenței în formatarea și stilizarea conținutului**, în conformitate cu identitatea vizuală a platformei.  
d. **Aplicarea și respectarea temei grafice agreate**, pentru a asigura un aspect profesional și consecvent.  
e. **Dezvoltarea și gestionarea unui calendar editorial**, pentru programarea actualizărilor de conținut.  
f. **Coordonarea cu clientul**, pentru alinierea conținutului cu campaniile de marketing sau promovare.  
g. **Colaborarea cu echipele relevante** (ex. marketing, design) pentru integrarea conținutului în direcția strategică generală.  
h. **Integrarea eficientă a conținutului în campaniile în derulare**, pentru a maximiza impactul comunicării.

## 3.2. COMPONENTA 2 – WEBSITE WWW.RETUROSGR.RO

* **Scop 2025-2026: Îmbunătățirea platformei digitale existente (**[**www.returosgr.ro**](http://www.returosgr.ro)**)**, prin integrarea facilă cu sistemele interne de raportare și **optimizarea funcționalităților și a secțiunilor**, astfel încât aceasta să susțină eficient **creșterea operațională** și **evoluția rapidă și în timp real a Sistemului de Garanție-Returnare (SGR)**, oferind totodată informații **transparente, accesibile și intuitive** pentru toate categoriile de public.
* **Context General:** RetuRO își propune să **modernizeze website-ul actual**, transformându-l într-un **instrument digital central**, dedicat unei comunicări clare și accesibile pentru toate categoriile de utilizatori: **comercianți, producători, consumatori, presă, autorități și parteneri instituționali**.
* Platforma utilizează sistemul open-source **Drupal 9**, cu bază de date **MySQL**, toate găzduite în **Azure**. Există preferința de **a păstra platforma actuală** și de a o **dezvolta suplimentar** în conformitate cu cerințele specificate.
* **Obiective Generale ale Proiectului*:*** Prima interacțiune cu website-ul trebuie să reflecte **profesionalismul și transparența RetuRO**, prin afișarea de **date în timp real**, informații relevante și un design atractiv.  
  Pentru atingerea acestui scop, RetuRO caută un partener care să îndeplinească **trei obiective principale**:
* **Redesenarea website-ului**, utilizând ceea ce este valoros din versiunea actuală, pentru a oferi o **experiență modernă, coerentă și accesibilă**;
* **Optimizarea performanței și funcționalității website-ului** pentru **mobil, tabletă și desktop**;
* Asigurarea **versiunilor disponibile în limba română (RO) și engleză (EN)**.

***3.2.1 Structura Informațională a Website-ului – Prioritate 1***

Se solicită o **reorganizare logică a structurii site-ului**, astfel încât aceasta să fie:

* **Intuitivă în navigare**
* **Segmentată clar** pe tipuri de utilizatori și teme
* **Ușor de extins/scalabilă** în viitor
* Orientată către **acces rapid la informații esențiale**

***Structura propusă a site-ului:***

***I. Pagina „RETURO – Acasă”***

* Redesenarea logo-ului și **fuzionarea secțiunilor existente** „Home” și „Despre noi”
* **Newsroom** (comunicate de presă și articole)
* Carousel cu bannere (5 teme principale)
* Rezultate SGR actualizate – ambalaje colectate (total + pe tip de material) – **contor live Power BI**
* **Hartă interactivă** cu filtre și zoom + Registrul Ambalajelor
* **Pași & beneficii** (inspirat de modelul Irlandei – [Re-turn](https://re-turn.ie/))

***II. Pagina „COMERCIANȚI”***

**Obiectiv:** Să ofere informații esențiale pentru comercianți și UAT-uri, inclusiv materiale de suport, detalii despre colectare și furnizori de echipamente.

* Secțiunea actuală „Info” va fi păstrată
* Secțiune nouă: „Colectare manuală/automată” (documente utile + adrese de e-mail suport)
* Secțiune nouă „UAT” – pași și detalii de implementare
* Secțiunile „Furnizori RVM” și „Întrebări frecvente” rămân neschimbate

***III. Pagina „RAPORTARE”***

**Obiectiv:** Să ofere acces public și transparent la date relevante privind funcționarea SGR, prin rapoarte detaliate, interfață de căutare și liste actualizate cu producători.

* Rapoarte detaliate (pe categorii, județe, localități – **Power BI** + **export CSV/Excel/PDF**)
* Registrul Ambalajelor (căutare după cod EAN)
* Lista Producătorilor (contractați, reziliați, suspendați)

***IV. Pagina „NOUTATI”***

**Obiectiv:** Să funcționeze ca spațiu informativ pentru toate comunicările oficiale RetuRO.

* „Comunicate de presă + Sesiuni SGR” (secțiune nouă) + filtre de căutare: dată, autor, tip document

***Dezvoltări noi:***

***V. Pagina „CARIERE” (ex: careers.ing.com)***

**Obiectiv:** Crearea unei secțiuni de tip portal de cariere care să reflecte cultura organizațională și să faciliteze procesul de recrutare.

**Funcționalități:**

* Banner + descriere RetuRO
* Afișarea posturilor disponibile după divizie (sediu central, centre regionale) + filtre de căutare
* Listă joburi + proces aplicare în 4 pași
* Formular complet de aplicare cu GDPR, upload documente, confirmare pe e-mail
* Rol admin HR

**Fiecare post va avea o pagină dedicată**, cu:

* Descrierea postului
* Cerințe
* Beneficii
* Termen limită de aplicare

**Câmpuri formular:**

* Prenume
* Nume
* E-mail (opțional)
* Telefon
* CV (opțional)
* Scrisoare de intenție (opțional)
* Câmp liber: „Lasă un mesaj”
* Bifă pentru acord GDPR

***VI. Pagina „LICITAȚII” (doar informativ – fără funcționalitate de aplicare)***

**Obiectiv:** Oferirea unei interfețe transparente pentru toate procedurile publice derulate de RetuRO.

**Funcționalități:**

* Selecții publice competitive
* Licitații active (2–3 simultan)
* Istoric licitații încheiate

***VII. Pagina „EVOLUȚIA SGR”***

**Obiectiv:** Oferirea unei secțiuni interactive care să ilustreze evoluția și impactul SGR prin grafice, hărți și elemente vizuale.

**Funcționalități:**

* Pagina cu dashboard Power BI (filtre de căutare)
* Cronologie interactivă, grafice, hărți, video, fișiere descărcabile

**Secțiuni stabile structural, dar flexibile pentru actualizări viitoare:**

* PRODUCĂTORI
* CONSUMATORI
* CONTACT
* PORTAL SGR
* DESPRE NOI

**Platforma trebuie să permită:**

* Actualizarea rapidă a conținutului textual (ex: modificări legislative)
* Ajustări vizuale (layout, fonturi, culori) în acord cu identitatea de brand RetuRO

***3.2.2 Redesign UX/UI Aliniat Identității Vizuale RetuRO – Prioritate 2***

**Redesenarea completă a website-ului** trebuie să urmeze o **direcție unitară**, în conformitate cu **brand book-ul RetuRO**.

***Cerințe UX/UI – Experiență și Design Vizual:***

**Direcție prioritară.**

***Problemele actuale:***

* Navigare greoaie, structură ilogică
* Design vizual învechit și neatractiv
* Lipsă de responsive design pentru mobil/tabletă
* Elemente interactive lipsă (calculatoare, contor, hărți cu date)
* Lipsă de accesibilitate și consistență vizuală

***Ce se solicită:***

* UX/UI modern, în linie cu identitatea vizuală RetuRO (culori, fonturi, logo)
* Design complet responsive (desktop, mobil, tabletă)
* Interfață modernizată (culori, fonturi, iconografie)
* Elemente interactive: grafice, filtre, formulare, hărți
* Timp de încărcare rapid și testare UX cu wireframe-uri validate
* Conformitate cu standardul **WCAG 2.1**

***Cerințe Tehnice:***

***Design & UX:***

* Interfață clară și ușor de utilizat
* Navigare logică
* Design complet responsive

***Performanță & Tehnologie:***

* Timp de răspuns max. 2 secunde pentru acțiuni standard, max. 5 secunde pentru operațiuni complexe (rapoarte), la minimum 2000 de utilizatori simultan
* Suport pentru **scalare automată** (auto-scaling)
* CMS prietenos (preferabil **WordPress** sau altă platformă open-source)
* Integrare cu Google Analytics și alte instrumente de monitorizare trafic
* Accesibilitate conform standardelor W3C/WAI

***Conținut & Structură:***

* Revizuirea conținutului existent și segmentare pe tipuri de utilizatori
* Adăugare rapidă de fișiere (PDF-uri, linkuri, formulare)
* Dezvoltare de secțiuni noi: FAQ, hărți interactive, calendar evenimente

***Securitate & Conformitate:***

* **Controlul accesului și autorizare:** RBAC, principiu „cel mai mic privilegiu”, revizuiri regulate ale rolurilor
* **Autentificare:** autentificare multi-factor (MFA), politici stricte de parole, opțional SSO
* **Securitatea infrastructurii:** redundanță, WAF, protecție DDoS, evaluări periodice, bune practici Azure
* **Securitatea aplicației:** dezvoltare sigură, code review-uri, gestionare vulnerabilități conform OWASP Top 10
* **Logare, monitorizare, audit:** jurnalizare completă, monitorizare activă, păstrarea logurilor conform reglementărilor
* **Backup și recuperare date:** backup zilnic, politică clară de retenție, stocare securizată, plan de recuperare în caz de dezastru testat periodic

Pentru o listă detaliată a cerințelor, vă rugăm să consultați **Anexa 3**.

## 3.3. COMPONENTA 3 – MAGAZIN ONLINE OPERAȚIONAL (E-SHOP)

**Scop 2025-2026:** E-shop ul RetuRO să devină un instrument solid de comandă pentru partenerii RetuRO (comercianți, producători), cu fluxuri de lucru optimizate, integrare ERP și livrare eficientă prin parteneri externi.

***Rezumat Tehnic – Starea actuală a e-Shop-ului RetuRO***

* Platformă funcțională, activă în prezent, accesibilă **exclusiv comercianților înregistrați în portalul RetuRO**.
* E-shop-ul permite **plasarea de comenzi pentru accesorii de colectare**: saci, sigilii și alte materiale conforme cu sistemul SGR.
* Comenzile sunt legate de contul comerciantului și pot fi vizualizate în istoricul de comenzi al utilizatorului.
* Platforma este integrată cu **infrastructura de autentificare comercială RetuRO** (SSO / autentificare pe bază de contract).

**Fluxul actual de comandă include:**

* Adresare preconfigurată pe baza contului
* Plasarea comenzii și confirmare prin e-mail
* Comenzile pot fi plasate individual sau **încărcate în masă** (bulk upload).
* Comenzile sunt exportate zilnic în format CSV către reprezentanții RetuRO prin e-mail, apoi sunt transmise către **departamentele de procesare și livrare**.
* Nu există integrare cu alte sisteme în afară de platforma SGR RetuRO, din care se preiau:
  + Adresa de livrare
  + Adresa de facturare
  + Punctele de colectare asociate contului

**Opțiuni de filtrare disponibile:**

* Număr comandă
* Puncte de colectare
* Perioadă de timp

***Funcționalități lipsă în prezent:***

* Editarea comenzii după plasare / anularea comenzii
* Preluarea AWB-ului (număr de urmărire) și urmărirea statusului comenzii
* Modul de retur
* Modul de reclamații pentru produse deteriorate sau furate
* Restricții dinamice per comerciant:
  + Limitări cantitative în funcție de cantitățile returnate anterior (inclusiv retururi procesate și reclamații)
  + Selecția produselor în funcție de metoda de colectare (manuală/automată)
* Atribuirea seriilor de sigilii per comandă / punct de colectare
* Sincronizare extinsă ERP pentru gestiunea stocurilor și urmărirea logistică (modulul ERP este în prezent în evaluare)
* Notificări administrative și raportări detaliate

***3.3.1 Funcționalități Prioritare***

#### **Prioritatea 1**

* Selectarea adresei punctului de colectare înainte de plasarea comenzii
* Preluarea AWB-ului și urmărirea comenzii
* Integrare ERP bidirecțională

#### **Prioritatea 2**

* Restricții de comandă pe baza tipului de colectare și a limitelor cantitative (integrare cu portalul SGR), cu notificări automate la atingerea pragurilor
* Dezvoltarea unui **modul complet de retur**, care să includă:
  + Solicitare retur din istoricul comenzilor
  + Formular de retur
  + Verificare retururi parțiale
  + Afișarea codurilor de bare în istoricul comenzilor
  + Detalii privind preluarea returului
  + Transmiterea solicitării de retur
  + Procesarea retururilor (desktop și mobil)
  + Listarea solicitărilor de retur în CMS și în secțiunea „Retururile mele”
* Anularea și procesarea solicitărilor de retur neprocesate
* Filtrare și căutare retururi (desktop/mobil)
* Tratament separat pentru retururi de produse livrate incorect
* Implementarea completă a procesului de retur pe interfața mobilă
* Dezvoltarea unui **modul complet de reclamații** pentru produse deteriorate sau furate:
  + Solicitare de reclamație din istoricul comenzilor
  + Formular de reclamație cu posibilitatea încărcării de fotografii
  + Afișarea codurilor de bare în istoricul comenzilor
  + Detalii privind preluarea produselor
  + Transmiterea solicitării de reclamație
  + Procesarea reclamațiilor (desktop și mobil)
  + Listarea reclamațiilor în CMS și în secțiunea „Reclamațiile mele”
  + Anularea și procesarea solicitărilor neprocesate
  + Funcții de filtrare și căutare (desktop/mobil)
  + Tratament separat pe tipuri – deteriorate, furate
  + Implementarea completă pe interfața mobilă

***Prioritatea 3***

* Căutare comenzi în istoricul comenzilor după:
  + Status
  + AWB
  + Număr sigiliu
  + Combinarea filtrelor (ex: punct de colectare + dată)
* Editarea comenzii după plasare / anularea comenzii
* Notificări administrative sau raportări detaliate
* Preluarea seriilor de sigilii atribuite la momentul comenzii

***Prioritatea 4***

* Expunerea unui API pentru transmiterea de comenzi multiple către parteneri externi (ex: comercianți IKA, integrare cu SAP, WMS, sisteme EDI)

***3.3.2 Cerințe Funcționale***

* **Restricții de comandă:** Validări dinamice în funcție de cantitatea colectată per comerciant, prin integrare cu portalul SGR; notificări automate la atingerea limitelor.
* **Integrare ERP bidirecțională:** Sincronizare în timp real a comenzilor, produselor, stocurilor, facturilor și retururilor, prin API și/sau webhooks.
* **Dashboard operațional unificat:** Vizualizare centralizată a comenzilor, clienților, retururilor și logisticii, cu filtre relevante și indicatori de status.
* **Raportare și urmărire comenzi:** Afișare AWB și progresul comenzii în contul clientului și în CMS, prin integrare automată cu curierul.
* **Modul complet de retur:** Inițiere cerere din istoric, validare retururi parțiale, coduri de bare, procesare, anulare, urmărire, căutare, afișare CMS – compatibil desktop și mobil.
* **Modul complet de reclamații (daune/furt):** Solicitare din istoric, coduri de bare, procesare, anulare, urmărire, căutare, afișare CMS – compatibil desktop și mobil.
* **Editarea comenzilor:** Posibilitatea modificării comenzii înainte de generarea AWB, inclusiv anulare cu motiv.
* **Integrare cu SGR:** Validare automată și raportare a identificatorilor de sigilii prin API securizat.
* **Trasabilitatea sigiliilor:** Asociere unică sigiliu-comandă, informație salvată și afișată în istoricul de comenzi al utilizatorului.

***3.3.3 Cerințe Tehnice***

* **API pentru e-shop** – REST API cu endpointuri securizate (OAuth 2.0 / JWT)
* **Actualizare catalog de produse** – prin API sincronizat
* **Transmitere comenzi, retururi și reclamații către ERP** – integrare în timp real
* **Expunere API pentru comenzi în lot** – pentru parteneri externi / comercianți mari
* **Notificări privind limitele cantitative** – pentru comercianți
* **Validare automată IBAN** – identificare bancară automată
* **Funcționalități avansate pentru retururi și reclamații** – completare, validare, afișare detalii
* **Filtrare, căutare și listare retururi** – în CMS și contul comerciantului
* **Tratament separat pentru produse livrate greșit** – identificare și procesare distinctă
* **Anulare solicitări de retur neprocesate + procesare anulări** – controale în contul clientului și back-office
* **Căutare comenzi după AWB, număr sigiliu etc.** – disponibilă în CMS și contul utilizatorului
* **Listare și filtrare solicitări de retur/reclamație** – în CMS și contul comerciantului
* **Afișarea codurilor de bare ale produselor** – în istoricul comenzilor pentru trasabilitate
* **Gestionarea completă a fluxurilor de retur și reclamație** – din interfața e-shop și CMS
* **Integrare cu portalul SGR** – pentru preluarea informațiilor actualizate privind tipurile de colectare și capacitățile disponibile
* **Implementarea logicii pentru limite de comandă** – bazată pe reguli și notificări administrative în e-shop
* **Optimizarea interfeței de retur pentru mobil** – versiune responsive/PWA (Progressive Web App)

### 4. CRITERII DE ELIGIBILITATE – CAPACITATE TEHNICĂ

***i. Experiență relevantă în proiecte similare***

* Furnizorul trebuie să demonstreze **o experiență minimă de 3 ani** în dezvoltarea și mentenanța platformelor web și e-commerce.
* Trebuie să fi implementat **cel puțin 3 proiecte relevante**, dintre care cel puțin unul în domeniile **retail / FMCG / economie circulară** sau în medii reglementate.
* Trebuie să prezinte **studii de caz/portofoliu** care să includă: obiectivele proiectului, soluțiile tehnice aplicate, tehnologiile utilizate și rezultatele obținute.

***ii. Competențe tehnice dovedite***

* Echipa de proiect trebuie să includă dezvoltatori cu experiență în tehnologii precum:  
  **PHP/Laravel**, **JavaScript (Vue/React)**, **HTML/CSS**, baze de date **MySQL/PostgreSQL**, CMS-uri (ex: **WordPress, WooCommerce, Magento**).
* Experiență demonstrată în integrarea sistemelor externe prin **API-uri** (ex: ERP, CRM, RVM, sisteme de plată, servicii logistice).
* Cunoștințe în design **UX/UI responsiv**, optimizat pentru mai multe tipuri de dispozitive.

***iii. Suport tehnic și mentenanță***

* Capacitatea de a furniza **suport tehnic și servicii de mentenanță în conformitate cu SLA-uri clar definite** (ex: timp de răspuns < 4h pentru incidente critice).
* Infrastructură de **management al incidentelor și ticketing** (ex: Jira, Freshdesk, ServiceNow).

***iv. Testare și controlul calității***

* Procese formale de testare: testare automată/manuală, **regresie**, **performanță**, **compatibilitate cross-browser/dispozitiv**.
* Capacitatea de a livra versiuni testate în medii de staging și de a asigura **rollback controlat** în caz de probleme.

***v. Securitate și conformitate***

* Aplicarea celor mai bune practici de securitate: actualizări regulate, patch-uri de securitate, protecție împotriva atacurilor comune (ex: **SQL injection, XSS** etc.).
* Conformitate cu **Regulamentul General privind Protecția Datelor (GDPR)** și alte reglementări relevante privind protecția datelor.

***vi. Resurse dedicate și capacitate de scalare***

* Disponibilitatea unei echipe dedicate formată din minimum:
  + 1 Project Manager
  + 1 Dezvoltator back-end
  + 1 Dezvoltator front-end
  + 1 Specialist QA
  + 1 Content Manager
* Flexibilitate în alocarea de resurse suplimentare în perioade critice (ex: lansări de produs, upgrade-uri majore, campanii).

***vii. Instrumente și metodologii utilizate***

* Utilizarea unor **metodologii moderne de dezvoltare**: Agile/Scrum, DevOps
* Utilizarea **sistemelor de control al versiunilor** (ex: Git) și a unor procese controlate de livrare (CI/CD)

### 5. LIVRABILE AȘTEPTATE

a. **Anexa 1 – Formularul Furnizorului & Cerințe Tehnice**  
b. **Anexa 2 – Confirmarea înțelegerii Cerințelor de Securitate**  
c. **Anexa 3 – Propunerea Comercială**  
d. **Propunerea furnizorului - schița tehnică de arhitectură** (diagramă de arhitectură, descriere componente, documentație tehnică a codului custom)  
e. **Bune practici / Exemple de proiecte (website / e-shop) implementate pentru alți parteneri**

**Declarațiile și Angajamentele Furnizorului**

Furnizorul garantează că:

i. Va menține valabilă oferta prezentată pentru un termen de **3 luni de la data limită de depunere a propunerilor**.  
ii. Confirmă că RetuRO are dreptul de a efectua **audituri de serviciu** pentru a valida performanța conform prevederilor contractului. Auditul poate fi efectuat de RetuRO sau de un terț desemnat și furnizorul va facilita aceste audituri.  
iii. Este de acord că RetuRO **nu este obligat să accepte** cea mai avantajoasă ofertă economică sau orice altă ofertă primită.  
iv. A citit și a examinat în detaliu conținutul documentului RFP.  
v. Înțelege pe deplin cerințele documentului RFP și ale RetuRO.  
vi. Se angajează să trateze **confidențial** conținutul invitației, răspunsul la RFP și orice clarificare ulterioară.  
vii. Recunoaște că acceptarea RFP de către RetuRO **nu constituie un acord legal** și că un contract executoriu va exista doar după semnarea acestuia între părți.  
viii. A inclus toate elementele necesare derulării contractului, fie că sunt menționate explicit în documentul RFP, fie în informațiile suplimentare, fie că pot fi deduse în mod rezonabil.  
ix. Nu a identificat erori, omisiuni, conflicte sau ambiguități în RFP, cu excepția celor aduse la cunoștința RetuRO înainte de data limită de transmitere a întrebărilor.  
x. A luat în calcul respectarea tuturor cerințelor legale aplicabile în România și în orice altă țară în care se vor presta părți din contract, valabile cu 7 zile înainte de termenul limită de depunere a propunerilor.

**Informații suplimentare privind costurile și structura contractuală**

* **Costul total de deținere (Total Cost of Ownership)** va fi calculat pentru o perioadă de **2 ani**.
* Costurile individuale trebuie exprimate **fără TVA**.
* Orice **ipoteze utilizate** în estimarea costurilor trebuie precizate clar.
* Toate **serviciile/prestările subcontractate** trebuie indicate explicit.
* **Toate costurile trebuie exprimate în EURO.**

**Clarificări privind Procesul de Atribuire și Structura Contractuală**

Depunerea unei propuneri și posibila semnare a unui contract cu ofertantul selectat **nu constituie o atribuire automată a tuturor serviciilor sau livrabilelor** descrise în RFP.

**Acordul contractual** va include următoarele componente esențiale:

* **Plan de implementare detaliat**, elaborat împreună cu ofertantul selectat
* **Arhitectura tehnică a soluției**, conform opțiunii agreate
* **Definirea și semnarea unui „Scope of Work” anual**, care va stabili livrabilele, termenele și resursele alocate fiecărei etape de execuție

**Execuția propriu-zisă** a lucrărilor va fi condiționată de **aprobarea prealabilă** a fiecărui „Scope of Work”, stabilit în baza priorităților și planificării agreate împreună.

### 6. CRITERII DE EVALUARE

**Vor fi evaluate doar ofertele care îndeplinesc Criteriile de Eligibilitate și care sunt confirmate ca fiind valide și conforme cu specificațiile prezentate în acest document.**  
Ofertanții trebuie să se asigure că au furnizat suficiente informații relevante pentru ca propunerile lor să poată fi evaluate în raport cu fiecare dintre criteriile de atribuire prezentate mai jos.

**Evaluarea ofertelor depuse se va realiza pe baza următoarelor criterii și a ponderilor aferente:**

**1. Evaluare Tehnică și de Securitate**

Evaluarea soluției tehnice propuse, incluzând **arhitectura sistemului**, **funcționalitatea**, **scalabilitatea**, **capabilitățile de integrare**, precum și **conformitatea cu standardele de securitate**.

**2. Propunere Financiară**

Evaluarea **eficienței economice generale a propunerii**, inclusiv **costul total de deținere** (TCO) și **claritatea structurii de prețuri**.

**3. Analiza Riscurilor**

Analiza modului în care ofertantul respectă **cerințele de reglementare**, **politicile de protecție a datelor**, **strategiile de reducere a riscurilor**, precum și **alinierea cu standardele interne de conformitate**.

# 7. TERMENE LIMITĂ

| **Etapă** | **Termen** |
| --- | --- |
| Lansare RFP către furnizori | **12 august 2025** |
| Perioadă întrebări & răspunsuri | **12 – 19 august 2025** |
| Termen limită pentru depunerea ofertelor | până la **28 august 2025** |
| Evaluare și selecție preliminară | până la **05 septembrie 2025** |
| Intâlniri cu furnizorii selectati (demo, clarificări, discuții de implementare) | până la **15 septembrie 2025** |
| Decizie finală și notificare | până la **01 octombrie 2025** |
| Începerea alinierii contractuale | până la **15 octombrie 2025** |

🔔 *Notă: Aceste termene sunt orientative și pot fi ajustate de către RetuRO în funcție de nevoi interne sau alte circumstanțe neprevăzute.*

### 8. CONTACT :

***​Echipa de achiziții***

*E-mail:* [achizitii@returosgr.ro](mailto:achizitii@returosgr.ro)