

Furnizarea și Instalarea de Sisteme Informatice

Licitație cu etapă unică



Centrul pentru Educație Antreprenorială și Asistență în Afaceri

**Elaborat de Irina Maximenco
Chișinău, 2025**

DOCUMENT DE LICITAȚIE (ETAPĂ UNICĂ)

Emis la data de: *01.08.2025*

Achiziție: Dezvoltarea și implementarea unui Chatbot multilingv integrat pe portalul angajat.md

Invitație de Participare la Licitație (IPL) Nr: [20250813-01]

Proiect: *I-PATH (Innovative Path to Inclusive Employment)*

Cumpărător: Centrul pentru Educație Antreprenorială și Asistență în Afaceri

Cuprins

1. CONTEXT	4
1.1 Cumpărător	4
1.2 Beneficiar	4
1.3 Obiectivele generale	5
2 Cerințe funcționale și cerințe de performanță	5
2.1 Oferirea de răspunsuri automatizate la întrebări frecvente (FAQ)	5
2.2 Ghidare pas cu pas pentru procesele principale	5
2.3 Generarea de linkuri către documente, formulare și resurse relevante	6
2.4 Transferul către un formular de contact sau operator uman	7
2.5 Salvarea interacțiunilor în scop de raportare.....	7
3. Cerințe tehnice	8
3.1 Cerințe tehnice generale.....	8
4. Livrabile și etape.....	9
4.1 Analiza cerințelor funcționale și tehnice.....	9
4.2 Elaborarea caietului de sarcini și a scenariilor conversaționale.....	9
4.3 Dezvoltarea tehnică și integrarea chatbotului	10
4.4 Testare și ajustări funcționale și lingvistice	10
4.5 Elaborarea ghidurilor de utilizare pentru administratorii tehnici și non tehnici	10
4.6 Livrarea documentației tehnice finale și lansarea chatbotului	10
4.7 Instruirea administratorilor.....	11
4.8 Asigurarea mentenanței post-lansare (12 luni).....	11
5. Calendar estimativ de implementare – Chatbot	11
6. Cerințe minime privind calificările și experiența ofertantului	12

1. CONTEXT

1.1 Cumpărător

Centrul pentru Educație Antreprenorială și Asistență în Afaceri (CEDA) este o organizație non-guvernamentală care, de-a lungul activității sale, a implementat multiple proiecte axate pe instruirea în domeniul antreprenoriatului și facilitarea angajării, precum și pe reconceptualizarea orientării profesionale și consilierii în carieră.

În cadrul proiectului „I-PATH (Innovative Path to Inclusive Employment)”, implementat cu sprijinul Norwegian Refugee Council (NRC), CEDA își propune dezvoltarea și integrarea unui chatbot multilingv pe portalul angajat.md, destinat sprijinirii refugiaților în accesarea informațiilor relevante privind piața muncii și serviciile disponibile

1.2 Beneficiar

Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă (în continuare ANOFM) este autoritatea administrativă subordonată Ministerului Muncii și Protecției Sociale (*în continuare MMPS*), care este împuternicită să asigure implementarea politicilor în domeniul promovării ocupării forței de muncă, migrației forței de muncă și asigurării de șomaj.

Beneficiarii serviciilor ANOFM sunt: agenții economici aflați în căutare de angajați; persoanele aflate în căutarea unui loc de muncă; cetățenii Republicii Moldova care pleacă la muncă peste hotare.

ANOFM este responsabilă de implementarea și acordarea serviciilor și măsuri de ocupare a forței de muncă pentru persoane aflate în căutarea unui loc de muncă, șomeri și angajatori.

Portalul www.angajat.md, gestionat de ANOFM, reprezintă o platformă digitală esențială pentru facilitarea conexiunii între cererea și oferta de muncă din Republica Moldova. Scopul său principal este afișarea locurilor de muncă vacante, oferind o posibilitate gratuită pentru angajatori de a-și declara locurile de muncă vacante.

De asemenea, portalul oferă persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă acces la informații despre oportunitățile existente și sprijin în procesul de angajare. Utilizatorii – fie ei persoane aflate în căutarea unui loc de muncă, șomeri, angajatori sau alte categorii de persoane interesate – pot accesa informații detaliate despre serviciile și măsurile de ocupare gestionate de ANOFM, precum și despre diverse instrumente de sprijin pentru integrarea pe piața muncii.

În contextul declanșării războiului din Ucraina, ANOFM și-a extins misiunea prin inițierea unor acțiuni concrete pentru gestionarea eficientă a crizei refugiaților și facilitarea integrării acestora pe piața muncii din Republica Moldova.

În acest sens, se propune dezvoltarea unui Chatbot multilingv, care să servească drept instrument digital de informare și orientare pentru persoanele refugiate. Chatbotul va sprijini comunicarea și înțelegerea clară a serviciilor disponibile, oferind informații cu privire la:

- accesul la serviciile de ocupare;
- pașii necesari pentru înregistrarea ca persoană aflată în căutarea unui loc de muncă;
- măsurile active de sprijin pentru integrare (consiliere, formare profesională, locuri vacante);
- procedurile administrative relevante.

1.3 Obiectivele generale

Integrarea unui Chatbot pe portalul angajat.md va aduce multiple avantaje, atât pentru utilizatori, cât și pentru ANOFM:

- Creșterea accesibilității la informații privind serviciile și măsurile de ocupare oferite de ANOFM;
- Asistență personalizată și în timp real, disponibilă 24/7, pentru a răspunde rapid nevoilor utilizatorilor;
- Automatizarea interacțiunilor repetitive, reducând volumul de muncă manuală al specialiștilor ANOFM;
- Îmbunătățirea experienței de utilizare printr-o interfață conversațională intuitivă, prietenoasă și ușor de navigat;
- Sprijin multilingv, oferit în limbile română, ucraineană, rusă și engleză, adaptat nevoilor refugiaților;
- Acces facil de pe orice dispozitiv, inclusiv de pe telefoane mobile, pentru o interacțiune rapidă și eficientă;
- Consolidarea încrederii și transparenței în serviciile publice, printr-o comunicare clară și promptă.
- Direcționarea utilizatorilor către formularul de contact al ANOFM sau emailul oficial.

Prin această implementare ANOFM nu doar răspunde unei urgențe umanitare, ci își modernizează și digitalizează serviciile de ocupare, contribuind la o piață a muncii mai incluzivă, transparentă și adaptată nevoilor actuale ale tuturor beneficiarilor – fie ei cetățeni ai Republicii Moldova sau persoane refugiate.

2 Cerințe funcționale și cerințe de performanță

Chatbotul va fi integrat cu portalul [https://angajat.md/](https://angajat.md) și va avea rolul de a sprijini utilizatorii - refugiații în accesarea rapidă și clară a informațiilor privind serviciile de ocupare a forței de muncă.

2.1 Oferirea de răspunsuri automatizate la întrebări frecvente (FAQ)

- Chatbotul trebuie să fie capabil să răspundă instantaneu la un set prestabilit de întrebări frecvente legate de serviciile ANOFM.
- Răspunsurile trebuie să fie structurate clar, concise și actualizabile de către administratorii platformei.
- Baza de întrebări frecvente va fi organizată tematic (ex. înregistrare, angajarea, formarea profesională, sprijin financiar etc.).

2.2 Ghidare pas cu pas pentru procesele principale

Chatbotul va putea ghida utilizatorul prin pași concreți și simpli pentru:

- Înregistrarea ca persoana în căutarea unui loc de muncă – explicarea criteriilor, actelor necesare, etapele înregistrării și ce urmează după înregistrare.
- Înregistrarea cu statut de șomer.

- Accesarea cursurilor de formare profesională – informații despre eligibilitate, documente necesare, procedura de aplicare.
- Accesul la serviciile ANOFM – pași de accesare, categorii de beneficiari, documente necesare.
- Obținerea dreptului legal de muncă – destinat migranților și refugiaților, cu referințe la cadrul legal, pașii de înregistrare, permise de muncă etc.
- Chatbotul va oferi aceste informații sub formă de dialog ghidat, cu întrebări și răspunsuri care direcționează utilizatorul spre următorul pas.

2.3 Generarea de linkuri către documente, formulare și resurse relevante

Chatbotul va furniza automat linkuri directe către:

- formulare de înregistrare;
- servicii și măsuri de ocupare a forței de muncă;
- cereri pentru acordarea sprijin financiar (după caz);
- ghiduri informative și acte normative;
- pagini relevante din site-ul anofm.md, portalul angajat.md sau alte site-uri guvernamentale.

Linkurile vor fi contextuale, adaptate solicitării utilizatorului.

2.4 Transfer către un formular de contact sau operator uman

În cazul în care chatbotul nu poate furniza un răspuns relevant sau utilizatorul solicită explicit asistență suplimentară, sistemul trebuie să ofere următoarele funcționalități:

1. Transfer către formularul de contact:

- Formularul de contact va include următoarele câmpuri: Nume, Prenume, Adresă de email, Întrebarea sau neclaritatea formulată de utilizator.
- Formularul completat va fi direcționat automat către adresa oficială de email a ANOFM.
- Consimțământ privind prelucrarea datelor cu caracter personal: înainte de transmiterea formularului, chatbotul trebuie să solicite consimțământul expres al utilizatorului pentru colectarea și prelucrarea datelor personale, în conformitate cu legislația privind protecția datelor (Legea Nr.133 din 08-07-2011 privind protecția datelor cu caracter personal).
- Utilizatorul trebuie să bifeze explicit o opțiune de tipul: „Sunt de acord cu prelucrarea datelor mele personale pentru a fi contactat de un reprezentant ANOFM.” Doar după exprimarea consimțământului, formularul poate fi transmis.

2. Opțional – Transfer către operator uman:

În cazul în care utilizatorul solicită în mod explicit contactul cu un operator uman (ex: prin mesaje de tipul „vreau să vorbesc cu cineva”, „nu m-a ajutat răspunsul” etc.), chatbotul trebuie să poată redirecționa conversația către un operator disponibil, prin integrarea unui canal de comunicare în timp real (ex: chat live cu un operator uman). În acest caz, la fel ca în varianta cu formularul de contact, utilizatorul va fi informat și i se va solicita consimțământul privind transmiterea datelor sale către operatorul uman.

2.5 Salvarea interacțiunilor în scop de raportare

Sistemul chatbot va salva în mod automat interacțiunile purtate cu utilizatorii, în scopul generării de rapoarte statistice și analitice privind utilizarea și performanța serviciului. În acest sens, dezvoltatorul va asigura următoarele funcționalități:

- **Stocarea conversațiilor** într-un format structurat, fără colectarea datelor cu caracter personal, exceptând cazurile în care utilizatorul își exprimă în mod explicit consimțământul.
- **Accesul la rapoarte agregate** privind volumul de utilizare, inclusiv:
 - numărul total de interacțiuni;
 - numărul de întrebări procesate și rata de răspuns automat satisfăcător;
 - subiectele cel mai frecvent abordate de utilizatori (ex: înregistrare ca persoană în căutarea unui loc de muncă, cursuri de formare profesională, suport financiar);
 - tipurile de solicitări redirecționate către operator uman sau către formular de contact.
- **Distribuția utilizării în timp**, prin evidențierea:
 - intervalelor orare în care chatbotul este cel mai solicitat (ex: 08:00–12:00);
 - zilelor săptămânii cu trafic ridicat;
 - variațiilor lunare sau sezoniere în utilizare.

- **Identificarea perioadelor de trafic intens**, definite ca acele intervale în care volumul de interacțiuni depășește media obișnuită, pentru a permite dimensionarea corectă a resurselor tehnice și umane.
- **Colectarea feedback-ului utilizatorilor** – Chatbotul va trebui să permită colectarea de informații relevante de la utilizatori, inclusiv opinii și sugestii referitoare la calitatea și utilitatea serviciilor oferite, în scopul îmbunătățirii continue a experienței acestora.
- **Exportul datelor de utilizare într-un format accesibil** (ex: Excel, csv) pentru integrarea în sisteme de raportare ale ANOFM.
- **Vizualizarea grafică a datelor agregate**, printr-un dashboard de administrare accesibil administratorilor.

Toate aceste funcționalități vor fi conforme cu legislația în vigoare privind protecția datelor cu caracter personal (Lege Nr.133 din 08-07-2011 privind protecția datelor cu caracter personal).

3. Cerințe tehnice

3.1 Cerințe tehnice generale

- Integrare completă cu platforma angajat.md, atât la nivel de interfață (frontend), cât și la nivel de funcționalități și baze de date (backend), în funcție de necesități.
- **Arhitectură modulară și scalabilă**, care să permită extinderea facilă cu noi funcționalități, module, servicii AI sau limbi, fără a afecta funcționarea generală a chatbotului. Structura tehnică trebuie să fie pregătită pentru integrarea ulterioară cu soluții de inteligență artificială (AI), în special cu module bazate pe procesarea limbajului natural (NLP).
- **Compatibilitate cu tehnologii AI** – chatbotul va fi dezvoltat astfel încât, într-o etapă ulterioară, să poată integra:
 - componente de înțelegere a limbajului natural (NLP);
 - generare automată de răspunsuri conversaționale;
 - capacitate de învățare contextuală și de menținere a istoriei conversației;
 - analiză semantică a solicitărilor utilizatorilor;
 - mecanisme automate de colectare și analiză a feedback-ului;
 - integrare cu modele LLM (Large Language Models) pentru îmbunătățirea interacțiunii.
- Disponibilitate permanentă (24/7) a chatbotului, cu funcționare continuă și acces neîntrerupt la serviciile oferite, indiferent de zi sau oră.
- Accesibilitate multiplatformă, chatbotul va putea fi utilizat atât pe site-ul web, cât și pe dispozitive mobile (responsive design sau aplicație, după caz).
- Interfață multilingvă, care să permită interacțiunea cu utilizatorii în limbile română, rusă, ucraineană și engleză, cu posibilitate de extindere ulterioară.
- Mesaj de întâmpinare personalizat, adaptat contextului utilizatorului (ex: oră, pagină vizitată, profil de utilizator).
- Interfață de administrare a conținutului, care să permită actualizarea facilă a întrebărilor și răspunsurilor, fără necesitatea intervenției tehnice.
- Suport pentru actualizări frecvente de conținut, astfel încât informațiile afișate să fie în permanență relevante și actualizate.

- Sistem de analiză și raportare, care să înregistreze și să permită vizualizarea metricilor privind interacțiunile utilizatorilor cu chatbotul.
- Funcționalitate de export al datelor, incluzând numărul de utilizatori, tipurile de întrebări adresate, intervalele orare de utilizare, distribuția lingvistică etc.
- Performanță ridicată, cu timp de răspuns rapid și capacitatea de a susține multiple conversații simultan fără degradarea experienței utilizatorului.
- Respectarea standardelor de protecție a datelor, în conformitate cu Legea Nr.133 din 08-07-2011 privind protecția datelor cu caracter personal cu menținerea confidențialității și a consimțământului informat.

3.2 Cerințe AI (pentru etapa ulterioară de extindere)

Pentru a permite tranziția către un chatbot inteligent, compatibilitatea cu AI trebuie să includă:

- **Procesare a limbajului natural (NLP)** – chatbotul trebuie să înțeleagă întrebările formulate în limbaj natural și să identifice intențiile utilizatorului.
- **Memorie contextuală** – chatbotul va putea urmări contextul conversației și va răspunde în funcție de mesajele anterioare.
- **Generare de răspunsuri dinamice**, inclusiv:
 - Răspunsuri predefinite pentru întrebări simple,
 - Răspunsuri bazate pe extragerea datelor în timp real din baze de date,
 - Răspunsuri conversaționale, naturale și personalizate.
- **Tranziție fluentă către operator uman**, în cazul în care chatbotul nu poate răspunde corespunzător, asigurând captarea informațiilor esențiale (nume, email, întrebare) și consimțământul utilizatorului.
- **Colectarea și analiza feedback-ului** – chatbotul trebuie să poată colecta opinia utilizatorilor despre serviciile prestate și să transmită aceste informații într-un format analizabil.
- **Asistență inteligentă pentru căutarea locurilor de muncă**, a CV-urilor și a altor servicii relevante oferite prin portalul angajat.md, inclusiv prin recomandări personalizate bazate pe profilul utilizatorului.

4. Livrabile și etape

4.1 Analiza cerințelor funcționale și tehnice

Prestatorul va colecta și documenta toate cerințele funcționale și tehnice necesare pentru dezvoltarea chatbotului, în colaborare cu echipa beneficiarului. Această etapă include:

- Identificarea scopurilor și a publicului țintă al chatbotului - refugiații;
- Definirea fluxurilor de utilizare și a scenariilor principale de interacțiune;
- Stabilirea cerințelor de integrare cu infrastructura existentă - [portalul angajat.md](http://portalul.angajat.md).

4.2 Elaborarea caietului de sarcini și a scenariilor conversaționale

Se vor dezvolta scenariile conversaționale pentru cele mai frecvente întrebări și situații, în baza datelor existente și a inputului oferit de instituție. Livrabilul acestei etape include:

- Structura generală a dialogurilor (arbori decizionali);
- Formulările mesajelor în limbile solicitate;
- Definirea regulilor de trecere între etape ale conversației și a cazurilor de redirectionare către operatori umani sau formulare de contact.

4.3 Dezvoltarea tehnică și integrarea chatbotului

Această etapă include:

- Implementarea chatbotului conform cerințelor funcționale și tehnice;
- Integrarea cu portalul angajat.md (frontend și backend după caz);
- Asigurarea arhitecturii modulare și a disponibilității 24/7;
- Implementarea interfeței multilingve și a panoului de administrare.

4.4 Testare și ajustări funcționale și lingvistice

Se vor realiza teste complete pentru a verifica funcționalitatea, performanța, acuratețea lingvistică și coerența conversațiilor. Etapa include:

- Teste funcționale și de compatibilitate (web/mobile);
- Teste lingvistice pentru toate limbile suportate;
- Ajustări în baza feedback-ului beneficiarului;
- Validarea finală a fluxurilor de interacțiune.

4.5 Elaborarea ghidurilor de utilizare pentru administratorii tehnici și non tehnici

Se va livra un ghid practic de utilizare a chatbotului, destinat administratorilor precum și echipei de comunicare.

Ghidurile vor include:

- Instrucțiuni privind actualizarea conținutului;
- Utilizarea panoului de administrare;
- Proceduri pentru intervenții în caz de disfuncționalități.

4.6 Livrarea documentației tehnice finale și lansarea chatbotului

La finalul contractului, prestatorul are obligația de a preda beneficiarului **întregul set de materiale și documentații** rezultate din proiect. Acestea includ, fără a se limita la: codul sursă complet al aplicației chatbot (inclusiv codul backend și al interfeței web), documentația tehnică detaliată ce descrie arhitectura soluției și specificațiile de implementare, **scenariile conversaționale documentate** (fluxurile dialogale și conținutul mesajelor în cele patru limbi), **manualul de administrare** a chatbotului (pentru personalul non-tehnic, în vederea actualizării conținutului) și **manualul tehnic** pentru departamentul IT al beneficiarului. Toate livrabilele vor fi furnizate în format electronic, în limba română, iar codul sursă va fi însoțit de instrucțiuni de instalare și configurare. Beneficiarul va dobândi drepturi depline de proprietate și utilizare asupra livrabilelor predate.

Etapa finală va include:

- Livrarea codului sursă;

- Documentația tehnică detaliată (sarcina tehnică, arhitectură, tehnologii utilizate, mecanisme de securitate, logare, backup);
- Manualul tehnic pentru echipa IT a beneficiarului;
- Manualul de administrare a chatbotului pentru personalul non-tehnic;
- **Scenariile conversaționale documentate** (fluxurile dialogale și conținutul mesajelor în cele patru limbi)
- Lansarea oficială pe portalul angajat.md și monitorizarea inițială a funcționării.

4.7 Instruirea administratorilor

Prestatorul va organiza o sesiune de training practic destinată administratorilor și personalului desemnat de beneficiar. Scopul este asigurarea utilizării eficiente a platformei chatbot, cu accent pe operare, actualizare și monitorizare. Activitățile vor include:

- Prezentarea funcționalităților interfeței de administrare;
- Demonstrarea pașilor pentru actualizarea conținutului conversațional;
- Exerciții de simulare a unor scenarii reale de modificare și intervenție;
- Sesiune de întrebări și răspunsuri.

Livrabil: Sesiune de training live (fizic sau online), material PDF de suport (ghid de administrare), confirmare de participare pentru persoanele instruite.

4.8 Asigurarea mentenanței post-lansare (12 luni)

După lansarea oficială, prestatorul se obligă să asigure servicii de **mentenanță și suport tehnic** pentru o perioadă de 12 luni. În această perioadă, prestatorul va remedia prompt orice eroare apărută, va efectua ajustări minore solicitate în conversații, va monitoriza performanța sistemului și va răspunde solicitărilor de asistență din partea beneficiarului. Prestatorul va furniza lunar un raport de mentenanță ce va include intervențiile realizate, incidentele întâmpinate și recomandări pentru optimizare. Opțional, părțile pot agreea extinderea perioadei de suport, după necesitate.

Această etapă va cuprinde:

- Corectarea erorilor tehnice apărute după lansare;
- Ajustări minore de conținut conversațional în baza feedback-ului utilizatorilor;
- Monitorizarea performanței și stabilității serviciului (răspunsuri, timp de răspuns, sesiuni active etc.);
- Asistență în procesul de export și analiză a datelor conversaționale.

Livrabil: Raport lunar de activitate și intervenții efectuate, jurnal de incidente (dacă există), recomandări de îmbunătățire

5. Calendar estimativ de implementare - Chatbot

Luna	Obiectiv	Activități principale	Livrabile
Luna 1	Analiză, design și prototipare	- Analiza cerințelor funcționale și tehnice - Stabilirea scenariilor conversaționale	- Document de analiză - Scenarii conversaționale - Prototip validat

		- Elaborarea prototipului - Validarea de către beneficiar	
Luna 2	Dezvoltare și integrare	- Dezvoltarea tehnică (frontend și backend) - Integrarea cu portalul angajat.md - Implementarea multilingvă - Teste interne	- Versiune funcțională - Integrare pe mediul de test - Rapoarte de testare
Luna 3	Testare, ajustări, training și lansare	- Testare completă (funcțională și lingvistică) - Ajustări finale - Instruirea administratorilor - Lansare oficială și livrare documentație	- Chatbot lansat pe site - Ghid de utilizare - Documentație tehnică finală - Raport de testare și confirmări training

6. Cerințe minime privind calificările și experiența ofertantului

Cerințe privind experiența ofertantului și componența echipei tehnice

Ofertantul trebuie să demonstreze o experiență profesională relevantă de minimum **3 până la 5 ani** în dezvoltarea de soluții software complexe, cu un accent deosebit pe aplicații de tip chatbot, sisteme de asistență virtuală sau interfețe conversaționale inteligente. Este obligatorie prezentarea unui **portofoliu cu cel puțin două proiecte similare**, deja implementate, care să evedențieze capacitatea ofertantului de a livra soluții scalabile și funcționale. Se va acorda o atenție sporită proiectelor realizate pentru instituții publice sau în domenii ce implică interacțiunea cu publicul larg ori cu grupuri vulnerabile (ex. refugiați, șomeri, migranți).

Echipea tehnică propusă trebuie să includă, în mod obligatoriu, următorii specialiști:

- **Cel puțin un dezvoltator backend**, cu experiență demonstrabilă în arhitectura și implementarea serviciilor web și în integrarea acestora cu baze de date și sisteme externe;
- **Cel puțin un dezvoltator frontend**, cu expertiză în crearea de interfețe prietenoase și accesibile, optimizate pentru experiența utilizatorului;
- **Un specialist în dezvoltarea de chatboturi** pe bază de reguli, cu experiență în configurarea fluxurilor conversaționale și a scenariilor predefinite.
- **Un manager de proiect**, responsabil de coordonarea echipei, urmărirea livrabilelor și menținerea comunicării eficiente cu beneficiarul; acesta trebuie să aibă experiență relevantă în gestionarea proiectelor IT.
- **Mențiune:** Prezența în echipă sau în portofoliul ofertantului a unui specialist cu experiență în inteligență artificială și procesare a limbajului natural va constitui un **avantaj** în procesul de evaluare, având în vedere posibilitatea extinderii funcționalităților chatbotului în etape ulterioare.

Prestatorul trebuie să demonstreze:

- **Competențe tehnice solide** în utilizarea tehnologiilor moderne pentru dezvoltarea aplicațiilor web și mobile;

-
- **Capacitatea de integrare a soluției cu platforme externe, API-uri sau sisteme informaționale existente;**
 - **Experiență în dezvoltarea de soluții multilingve, inclusiv adaptarea chatbotului pentru limbi cu structuri lingvistice diferite;**
 - **Cunoștințe și aplicarea bunelor practici în domeniul securității cibernetice și protecției datelor cu caracter personal, în conformitate cu legislația națională;**
 - **Abilitatea de a livra documentație tehnică completă și de a oferi instruirea necesară personalului desemnat de beneficiar.**