



# Manual de utilizare

## Helpdesk

### Cuprins

1. Creare Cont de Utilizator.....	2
2. Mesaj de activare cont.....	5
3. Logarea utilizatorului.....	5
4. Recuperare parola .....	6
5. Datele Mele.....	6
6. Solicitari .....	8



## 1. Creare Cont de Utilizator

Crearea unui nou utilizator incepe dupa apasarea butonului "Creeaza Cont"

**Autoritati contractante**

Procedura de înregistrare în portalul Helpdesk cuprinde următoarele etape:

- completarea on-line a formularului de înregistrare disponibil în portal prin accesarea butonului „Creează cont” ;
- transmiterea unei cereri de înregistrare conform modelului atașat;
- transmiterea documentului edificator care să dovedească forma de înregistrare ca persoană juridică (CUI/CIF).

Prin completarea cererii de înregistrare autoritatea contractantă/operatorul economic beneficiar de fonduri europene își asumă un angajament de confidențialitate și protecție a informațiilor în cadrul portalului, inclusiv informațiile care asigură accesul în acest sistem informatic

[Cerere de înregistrare](#)

[Manual de utilizare Helpdesk](#) [Descarca Documentul](#)

**Inregistrare solicitari HelpDesk**

Nume Utilizator  
test

Parola  
\*\*\*\*

Tine-ma minte

6955

Verificarea Text (Camp obligatoriu)

Autentifica-te

[Creeaza Cont](#) [Recuperare parola](#)

si presupune completarea campurilor corespunzatoare :

- Nume utilizator – obligatoriu, camp text, care permite doar caractere alfanumerice (caractere a-z/A-Z si 0-9) ). Numele utilizatorului trebuie sa fie de tipul NumePrenume.
- Parola – obligatoriu, camp tip parola care sa permita validarea si care sa contina cel puțin caractere si numere
- Reintroducere parola – obligatoriu, camp tip parola, care verifica daca parola este scrisa corect, trebuie sa fie aceeasi valoare ca la campul Parola
- Numele utilizatorului – obligatoriu, așa cum apare in CI
- Selector fisier formular inregistrare pe portalul helpdesk – se asteapta un document scanat care sa certifice ca utilizatorul este autorizat sa actioneze in numele Autoritatii Contractante
- Adresa de email – camp care verifica daca textul introdus este o adresa valida de email
- Telefon Utilizator – camp text care accepta doar cifre si caracterul + la inceput  
Nr. De telefon trebuie sa fie de tipul +4 0xxx xxx xxx



**Utilizator**

Nume utilizator  
PopescuVladimir

Parolă  
\*\*\*

Confirmare parolă  
\*\*\*

Nume  
Popescu

Prenume  
Vladimir Emanuel

Formular inregistrate pe portalul helpdesk  
helpdesk.png

+ Alege-ti un alt fisier

Email  
beschieri.lubovici@ .ro

Telefon  
+4072-5252525

6200

Verificare text  
6200|

Salvează

**Autoritate contractanta sau Operator economic**

Autoritate existentă  Autoritate nouă

Nume

- AC2 (123)
- AC2 Vitale (123123)
- AC2 (123)
- AC23 (1233)
- AC23 (1233)
- AC23 (1233)
- AC2 (123)
- AC2 (123)
- ac26 (cu\_ac6)

Dupa pasul de introducere a datelor corespunzatoare unui utilizator nou, acesta va fi obligatoriu alocat unei Autoritati Contractante existente sau se vor introduce datele corespunzatoare unei Autoritati Contractante noi, care va fi astfel creata.

Daca utilizatorul alege o Autoritate existenta, se permite sa se caute dupa:

- Denumire autoritate contractata
- CUI/CIF

Daca s-a gasit o Autoritate Contractanta existenta, atunci se genereaza lista din care Utilizatorul poate alege sa ceara asocierea.

Daca nu se gaseste Autoritate Contractanta sau doreste sa creeze o Autoritate Contractanta noua, atunci se arata un formular care sa permita introducerea detaliilor:

- Denumire autoritate contractata – obligatoriu, numele oficial al entitatii institutionale pentru care se face inregistrarea ca autoritate contractanta
- Selector autoritate subordonata – permite DA sau NU la intrebarea „Sunteti entitate subordonata altei autoritati contractante?”
- Agentia parinte – daca este autoritate subordonata, permite selectarea autoritatii parinte prin cautare dupa CUI/CIF sau parti din denumirea acesteia
- Adresa – obligatoriu, camp text cu posibilitatea de editare pe mai multe linii
- Localitate – obligatoriu, camp text
- Judet – selector al judetelor din Romania
- Adresa email a autoritatii contractante – obligatoriu, camp care verifica daca textul introdus este o adresa valida de email, va reprezenta adresa pe care se vor trimite toate notificarile aferente Autoritatii Contractante
- Fax – camp text



- CUI/CIF – obligatoriu, camp text pentru introducerea CUI/CIF al Autoritatii Contractante. La salvare, se va verifica daca exista in baza de date alta Autoritate Contractanta cu acelasi CUI/CIF. Daca da, atunci nu se va permite introducerea si se va afisa un mesaj text „CUI/CIF ROXXXXX exista deja in baza de date,
- Copie CUI/CIF – obligatoriu, selector de fisiere text pentru upload, cu extensii permise: doc, docx, pdf, jpg, png
- Selector utilitati – obligatoriu, selecteaza DA de catre autoritatile contractante care desfasoara activitati relevante in domeniul: Apa, Energie, Transport, Posta.
- Selector tip utilitate – daca se selecteaza NU la punctul anterior, atunci se permite selectia unui tip predefinit de utilitate sau selectia unei descrieri independente
- Cod de verificare CAPTCHA – obligatoriu, functionalitate de securitate pentru a exclude scripturi automate de inregistrare

## Autoritate contractanta sau Operator economic

Existentă  Nouă

Nume

CUI/CIF

Sunteti entitate subordonată altei autorități contractante?

Nu

Adresa

Localitate

Judet

Selectati

Email

Telefon

Fax

Copie după CUI/CIF

+ Alege-ti fisierul

Utilități (activități relevante)

Nu

Tip

Selectati

Altele: (precizati)

Următorul

## Utilizator

Nume utilizator

Parola

Confirmare parola

Nume

Prenume

Formular inregistrare pe portalul helpdesk

+ Alege-ti fisierul

Email

Telefon



Verificare text

Înapoi

Salvează



La acționarea butonului „Salveaza”, interfata va afișa mesajul „Utilizatorul a fost înregistrat cu succes” dacă toate detaliile au fost salvate în baza de date și automat se va trimite un email cu detaliile completate în formular la adresa specificată la persoana de contact și la adresa de email a instituției nou înregistrate.



Utilizatorul a fost înregistrat cu succes.

### 2. Mesaj de activare cont

Acest mesaj va fi primit de utilizator după ce va fi activat de un *administrator* ce verifică corectitudinea datelor introduse. Numai după primirea mesajului de confirmare a activării, contul va fi valid și va exista posibilitatea de a accesa sistemul Helpdesk pentru depunerea solicitărilor.

### 3. Logarea utilizatorului

După ce s-a primit emailul de confirmare este posibilă logarea în aplicație:

- “Nume Utilizator” :PopescuVladimir
- “Parola”: abc123

Și apăsarea butonului “Autentifica-te”

The screenshot shows a web form titled "Inregistrare solicitari HelpDesk". It contains the following fields and elements:

- Nume Utilizator**: A text input field.
- Parola**: A text input field.
- Tine-ma minte
- A CAPTCHA image showing the number "6475" with a diagonal line through it.
- Verificarea Text (Camp obligatoriu)**: A text input field.
- Autentifica-te**: A button.
- At the bottom, there are two links: "Creeaza Cont" and "Recuperare parola".



#### 4. Recuperare parola

Pentru recuperarea parolei uitate se apasa butonul “Recuperare parola” si se completeaza campurile “Nume utilizator” si codul CAPCHA - camp de validare operator uman, apoi se apasa butonul “Trimite Parola Noua”. Un mesaj de confirmare “Cererea ta a fost trimisa cu succes” finalizeaza cu succes actiunea de recuperare parola.

**Inregistrare solicitari HelpDesk**

Nume Utilizator (Camp obligatoriu)

  

Verificarea Text (Camp obligatoriu)

  
  
[Autentifica-te](#) [Creeaza Cont](#)

**Inregistrare solicitari HelpDesk**

Cererea ta a fost terminata cu succes.

Nume Utilizator (Camp obligatoriu)

  

Verificarea Text (Camp obligatoriu)

  
  
[Autentifica-te](#) [Creeaza Cont](#)

#### 5. Datele Mele

Odata logat in aplicatie, veti avea acces la meniul “Datele mele”.



**Datele Mele** Solicitari

Status:  Data de la:  Deschis in portal:  Problematica 1:

Cont utilizator:  pină la:  Necesită răspuns în scris:

Acest lucru permite actualizarea informatiilor ale caror campuri sunt editabile.



# AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU ACHIZIȚII PUBLICE

Numele *	Popescu
Prenumele *	Vladimir Emanuel
Numele Utilizatorului *	PopescuVladimir
Email *	<input type="text" value="beschieri.liubovi@"/>
Telefon *	<input type="text" value="0213233232"/>
<input type="button" value="Salvează"/> <input type="button" value="Schimbă Parola"/>	
Autoritate Contractanta	AC2
CUI	123
Sunteți entitate subordonată altei autorități contractante?	<input type="text" value="Nu"/>
Adresa *	<input type="text" value="123"/>
Localitatea *	<input type="text" value="chid"/>
Județ *	<input type="text" value="ALBA"/>
Email *	<input type="text" value="ac2@mail.com"/>
Telefon	<input type="text" value="123456"/>
Fax	<input type="text" value="123567"/>
Utilități (activități relevante) *	<input type="text" value="Nu"/>
Alt tip de utilitate *	<input type="text" value="- Asociație de dezvoltare intercomu"/>
Altele: (precizați)	<input type="text"/>
Copie CUI	<input type="text" value="±"/>
<input type="button" value="Salvează"/>	

Pentru schimbarea parolei se va apăsa butonul "Schimba Parola" :

<input type="button" value="i"/> Datele au fost salvate cu succes	
Parola curentă:	Parola curentă:
<input type="text" value="***"/>	<input type="text"/>
Parola nouă:	Parola nouă:
<input type="text" value="*****"/>	<input type="text"/>
Confirma parola nouă:	Confirma parola nouă:
<input type="text" value="*****"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="Înapoi"/> <input type="button" value="Salvează"/>	<input type="button" value="Înapoi"/> <input type="button" value="Salvează"/>

## 6. Solicitari

Unul dintre meniurile importante și specifice utilizatorului logat este "Solicitari". Prin accesarea acestui meniu se deschide ecranul de gestionare a solicitărilor.

**Vizualizarea** solicitărilor existente în sistem este sub forma unui tabel cu următoarele câmpuri:

- Data deschiderii solicitării – câmp cu posibilitate de ordonare și filtrare
- Numele utilizatorului care a deschis solicitarea – câmp cu posibilitate de ordonare și filtrare
- X dacă e deschis în portal – câmp cu posibilitate de filtrare
- X dacă are nevoie de răspuns în scris – câmp cu posibilitate de filtrare
- Status solicitare – câmp cu posibilitate de filtrare
- Tematica de interes a solicitării – câmp cu posibilitate de filtrare pe 2 niveluri succesive

Pe fiecare rând se poate activa deschiderea detaliilor de solicitare.

Titlu	Creare	Utilizator	Portal	Scris	Status	Problematica 1	Problematica 2
<a href="#">test45</a>	11/06/2015 12:49	Vitalie Gorgos	Da	Nu	In lucru	04. Intrebari privind atribuirea de contracte de achizitii avand ca obiect servicii din Anexa 2B	
<a href="#">ticket4344</a>	11/06/2015 10:33	ANRMAP	Nu	Da	In lucru	04. Intrebari privind atribuirea de contracte de achizitii avand ca obiect servicii din Anexa 2B	
<a href="#">test56</a>	11/06/2015 10:30	ANRMAP	Nu	Da	In lucru	04. Intrebari privind atribuirea de contracte de achizitii avand ca obiect servicii din Anexa 2B	
<a href="#">tichet111</a>	11/06/2015 10:14	Vitalie Gorgos	Da	Nu	In lucru	02. Intrebari privind achiziția directă	
<a href="#">Tichet Test PopescuVladimir</a>	11/06/2015 10:01	Eugen system	Da	Nu	In lucru	05. Intrebari privind documentatia de atribuire	05. b) Cerinte privind calificarea operatorilor economici/Alegerea criteriilor de calificare/selectie
<a href="#">Test44</a>	11/06/2015 09:54	Vitalie Gorgos	Da	Nu	In lucru	04. Intrebari privind atribuirea de contracte de achizitii avand ca obiect servicii din Anexa 2B	
<a href="#">Tichet1</a>	11/06/2015 09:46	Vitalie Gorgos	Da	Nu	In lucru	02. Intrebari privind achiziția directă	
<a href="#">fds</a>	11/06/2015 09:45	Vitalie Gorgos	Da	Nu	In lucru	04. Intrebari privind atribuirea de contracte de achizitii avand ca obiect servicii din Anexa 2B	
<a href="#">test3</a>	11/06/2015 09:34	Vitalie Gorgos	Da	Nu	In lucru	04. Intrebari privind atribuirea de contracte de achizitii avand ca obiect servicii din Anexa 2B	
<a href="#">titlu5</a>	11/06/2015 09:19	ANRMAP	Nu	Da	In lucru	01. Intrebari privind planificarea achizitiilor publice	01. b) Selectarea procedurii de achizitie publica

Arată 1-10 din 49

[+ Adaugă solicitare](#)

Opțiunea de „Adauga solicitare” permite adaugarea unei noi solicitari.





In sistem se face folosind urmatorul formular:

- Titlu – obligatoriu, camp text multilinie
- Problematika 1 – obligatoriu, selector problematika nivel 1
- Program de finantare – facultativ, selector programe de finantare daca este cazul
- Cod SMIS - facultativ, cod SMIS al cererii pentru program de finantare europeana
- Selector de fisiere – facultativ, daca este nevoie se pot adauga fisiere asociate
- Buton de salvare a informatiilor

The screenshot shows a web form for public procurement. At the top, there is a red error banner with the text "Acest camp este obligatoriu" repeated multiple times. Below this, there is a link "<< Lista de fichete". The form contains several fields: "Titlu:" (a text input field with a red error message below it), "Problematika 1:" (a dropdown menu with "Selectează" and a red error message below it), "Program de finantare:" (a dropdown menu with "Selectează" and a red error message below it), and "Cod SMIS:" (a text input field). Below these fields is a "Descriere:" section with a large text area and a red error message below it. At the bottom, there is a "Comentariu" section with a text area and a file upload interface. The file upload interface includes a button "+ Alege-ti fisierul", a table with columns "Fisiere" and "Sterge", and the text "No records found." Below the form is a "Salvează" button.

Dupa completarea campurilor se va actiona butonul “Salveaza”, ceea ce produce urmatoarele operatii:

- Se va trimite un email catre emailul configurat pentru Autoritatea Contractanta (si catre utilizatorul care a operat daca sunt diferite) cu notificarea ca s-a creat o noua solicitare
- Se va trimite in sistemul specializat datele necesare pentru crearea fluxului de lucru, cu informatiile introduse in portal si informatii detinute de sistem despre utilizator si Autoritatea Contractanta

**Titlu:** Tichet Test PopescuVladimir

**Problematica 1:** 05. Intrebari privind documentatia de atrib

**Program de finantare:** Cooperare Teritoriala Transnationala

**Cod SMIS:** 2542542

**Descriere:**  
Descriere integrata a solicitarii postate

**Comentariu**

+ Alege-ti fisierul

Fisiere	Sterge
Detalii.xlsx	X

Salvează

**Cautarea** unei solicitari anume se poate face dupa in acelasi ecran "Solicitari", activind filtrele dorite legate de Statut, Data, Problematica.

**Status:** In lucru

**Data de la:** [ ]

**Deschis in portal:** Toate

**Problematica 1:** 05. Intrebari privind docum

**Cont utilizator:** [ ]

**pină la:** [ ]

**Necesită răspuns in scris:** Toate

Caută Curată filtre

Titlu	Creare	Utilizator	Portal	Scris	Status	Problematica 1	Problematica 2
Tichet Test PopescuVladimir	11/06/2015 10:01	Eugen system	Da	Nu	In lucru	05. Intrebari privind documentatia de atribuire	05. b) Cerinte privind calificarea operatorilor economici/Alegerea criteriilor de calificare/selectie
Tichet-test50	10/06/2015 15:50	Eugen system	Da	Nu	In lucru	05. Intrebari privind documentatia de atribuire	05. b) Cerinte privind calificarea operatorilor economici/Alegerea criteriilor de calificare/selectie

Arată 1-2 din 2

+ Adaugă solicitare

Vizualizarea, unei solicitari existente se face din acelasi meniu „Solicitari”, selectand solicitarea dorita, folosind urmatorul formular:

- Descriere solicitare
- Cine a creat solicitarea
- Cand a fost creat solicitarea
- Problematica 1
- Problematica 2
- Id documentatie depusa
- Program de finantare
- Cod SMIS - al cererii pentru program de finantare europeana
- Fisiere asociate, cu informatii despre cine le-a pus si cand
- Lista de mesaje adunate suplimentar, care pot proveni ca o cerere de clarificare din partea angajatilor ANAP sau completate suplimentar de un utilizator al autoritatii contractante, la care se va specifica clar ora si utilizatorul care au facut-o.



La solicitarea de clarificari din partea ANAP, utilizatorul poate adauga comentarii si documente suplimentare necesare pentru rezolvarea solicitarii. In aceasta situatie si sistemul permite completarea unor informatii suplimentare pentru fiecare solicitare:

- Descriere completare – camp text multilinie
- Selector fisiere asociate – selector al fisierelor care pot fi adaugate la solicitarea ANAP ca completare de catre utilizatorul Autoritatii Contractante
- Buton de salvare

The screenshot shows the ANAP portal interface. At the top, there are navigation tabs for 'Datele Mele' and 'Solicitari'. Below the tabs, there are several filter fields: 'Status:' (Toate), 'Data de la:' (calendar icon), 'Deschis in portal:' (Toate), 'Problematica 1:' (Toate), 'Cont utilizator:', 'pină la:' (calendar icon), and 'Necesită răspuns în scris:' (Toate). There are also 'Caută' and 'Curată filtre' buttons. Below the filters is a table with the following columns: Titlu, Creare, Utilizator, Portal, Scris, Status, Problematica 1, and Problematica 2. The table contains two rows of data. The second row is circled in red.

Titlu	Creare	Utilizator	Portal	Scris	Status	Problematica 1	Problematica 2
<a href="#">tichet111</a>	11/06/2015 10:14	Vitalie Gorgos	Da	Nu	In lucru	02. Intrebari privind achizitia directa	
<a href="#">Tichet Test PopescuVladimir</a>	11/06/2015 10:01	Eugen system	Da	Nu	In lucru	05. Intrebari privind documentatia de atribuire	05. b) Cerinte privind calificarea operatorilor economici/Alegerea criteriilor de calificare/selectie

La salvarea datelor se vor intampla urmatoarele activitati colaterale:

- Se va trimite un email catre emailul configurat pentru Autoritatea Contractanta (si catre utilizatorul care a operat, daca adresele de email sunt diferite) cu notificarea ca s-a creat o solicitare
- Se vor trimite in sistemul specializat datele necesare pentru crearea fluxului de lucru, cu informatiile introduse in portal si informatii detinute de sistem despre utilizator si Autoritatea Contractanta