

# **PROCEDURĂ TRAINING ȘI TRANSFER DE CUNOȘTIȚE**

*Sistem FaceVACS-DBScan ID v5.9.x — Agenția Servicii Publice (ASP)  
Conform Termenilor de Referință (Anexa 1) și Ghidului pentru Operatorii Economici  
(Anexa 2)*

## **1. SCOP**

Prezenta procedură definește activitățile de training și transfer de cunoștințe aferente implementării sistemului FaceVACS-DBScan ID v5.9.x la ASP, în conformitate cu cerințele din Termenii de Referință (ToR), Secțiunea 6.4 (Servicii de transfer de cunoștințe), Secțiunea 9 (SP-2.1.5, SP-2.2.10) și criteriile de acceptanță operaționale (CA-O01, CA-O02, CA-O03, CA-O10) din Secțiunea 8.2 a ToR.

## **2. DOMENIU DE APLICARE**

Procedura acoperă patru categorii de training definite în ToR, Secțiunea 6.4:

- SP-018 – Training administratori (instruire echipă tehnică)
- SP-019 – Training operatori (instruire utilizatori finali)
- SP-020 – Training dezvoltatori (instruire echipă dezvoltare)
- SP-021 – Workshop Best Practices (sesiuni specializate)

Activitățile de training includ, de asemenea, componenta de training tehnic avansat (SP-2.1.5) asigurată de experții Cognitec și activitățile integrate în serviciul SP-2.2.10 (Training și documentare), conform Secțiunii 9.3 și 9.4 din ToR.

## **3. REFERINȚE NORMATIVE**

Prezenta procedură se întemeiază exclusiv pe cerințele din următoarele documente:

- Anexa 1 – Termeni de Referință, Secțiunile 6.4, 7, 8.2, 9.1, 9.3 (SP-2.1.5), 9.4 (SP-2.2.10)
- Anexa 2 – Ghid pentru Operatorii Economici, Secțiunea D (D.1 și D.2)
- Anexa 1 – TOR Rezultate așteptate: „documentație tehnică completă și personal instruit” (Secțiunea 1.2)
- Anexa 1 – TOR Etapa de proiect: „Training și documentare – Milestone: Personal instruit” (Secțiunea 9.1)

## **4. CERINȚE DIN TERMENII DE REFERINȚĂ**

### **4.1. Categoriile de training și livrabile (Secțiunea 6.4 ToR)**

Conform ToR, Secțiunea 6.4, furnizorul va prezenta pentru fiecare categorie de training (SP-018 – SP-021): numărul de ore propus, agenda estimată, metoda de evaluare a cunoștințelor și formatul (on-site, remote, mixt), conform Anexei 2, Secțiunea D.1.

Cod	Categorie	Nr. ore propus	Agendă estimată	Metoda de evaluare a cunoștințelor	Format (on-site / remote / mixt)
SP-018	Training administratori	1 zi*	Instruire echipă tehnică – conținut conform SP-2.1.5 și SP-2.2.10: troubleshooting, mentenanță, proceduri DR, sesiuni hands-on, sesiune Q&A	Evaluare cu scor >80% (CA-O01)	Se va stabili de comun acord cu beneficiarul Se recomandă sesiune mixtă
SP-019	Training operatori	1 zi*	Instruire utilizatori finali – conținut conform SP-2.2.10: operare sistem, proceduri operaționale	Evaluare cu scor >80% (CA-O01)	Se va stabili de comun acord cu beneficiarul Se recomandă sesiune mixtă
SP-020	Training dezvoltatori	1 zi*	Instruire echipă dezvoltare – conținut conform SP-2.2.10: documentație SDK, exemple cod	Evaluare cu scor >80% (CA-O01)	Se va stabili de comun acord cu beneficiarul Se recomandă sesiune mixtă
SP-021	Workshop Best Practices	1 zi*	Sesiuni specializate – prezentări și ghid best practices	Evaluare cu scor >80% (CA-O01)	Se va stabili de comun acord cu beneficiarul Se recomandă sesiune mixtă

- Nr. e ore propus este o variabilă care depinde exclusiv de numărul de participanți / categorie instruire. Se va actualiza cu o propunere concretă pe parcursul proiectului, de comun acord cu beneficiarul, la momentul stabilirii exacte de către beneficiar a numărului de participanți.

#### 4.2. Training tehnic avansat Cognitec (SP-2.1.5, Secțiunea 9.3 ToR)

SP-2.1.5 – Training tehnic avansat: training administratori, troubleshooting, mentenanță, proceduri DR, sesiuni hands-on.

**Livrabile specifice:** Persoane instruite; materiale training; acces portal suport cu ticketing

#### 4.3. Training și documentare partener autorizat (SP-2.2.10, Secțiunea 9.4 ToR)

SP-2.2.10 – Training și documentare: training administratori, operatori, dezvoltatori; documentație RO/EN; video tutoriale.

**Livrabile specifice:** Persoane instruite; manuale; ghiduri tehnice; video; evaluare >80%

### 5. LIVRABILE DOCUMENTAȚIE

Conform Anexei 2, Secțiunea D.2, documentele aferente activităților de training sunt:

Cod	Titlul documentului	Limbă	Format	Nr. estimat pagini	Cerință ToR
SP-018 / SP-2.2.10	Materiale training administratori	RO/EN	PDF, HTML	—	SP-018; SP-2.1.5; SP-2.2.10
SP-018 / SP-2.1.5	Certificate participare training	RO	PDF	—	SP-018
SP-019 / SP-2.2.10	Ghid utilizator (Manual utilizator ASP)	RO	PDF, HTML	—	SP-019; Sec. 7.2; CA-003
SP-019	Evaluare participanți training operatori / administratori dezvoltatori	RO	PDF	—	SP-019; CA-001
SP-020 / SP-2.2.10	Documentație SDK + Exemple cod	RO/EN	PDF, HTML	—	SP-020; SP-2.2.10
SP-021	Prezentări și Ghid Best Practices	RO/EN	PDF	—	SP-021
SP-2.2.10	Ghiduri tehnice	RO/EN	PDF	—	SP-2.2.10; Sec. 7.1
SP-2.2.10	Video tutoriale	RO	Video	—	SP-2.2.10
CA-O10	Înregistrări sesiuni transfer de cunoștințe	RO	Video/ PDF	—	CA-O10

## 6. CURRICULĂ MATERIALE DE TRAINING

Prezenta curriculă mapează fiecare categorie de training la documentele și procedurile a căror elaborare este prevăzută explicit în Termenii de Referință (Secțiunile 7.1, 7.2, 7.3) și la criteriile de acceptanță CA-O05 (proceduri operaționale SOP). Materialele de training sunt constituite exclusiv din livrabilele documentate prevăzute în ToR.

Categorie (Cod)	Material de training	Descriere conform ToR	Tip document	Referință ToR
<b>SP-018 / SP-2.1.5 — Training administratori (instruire echipă tehnică)</b>				
SP-018 / SP-2.1.5	Manual administrare	Proceduri administrative și de mentenanță	PDF	Sec. 7.1
SP-018 / SP-2.1.5	Plan recuperare dezastre	Proceduri DR și continuitate operațională	PDF	Sec. 7.1
SP-018 / SP-2.1.5	Proceduri operaționale (SOP)	SOP pentru toate procesele critice, aprobate de management ASP	PDF	Sec. 7.2; CA-O05
SP-018 / SP-2.1.5	FAQ și troubleshooting	Rezolvare probleme frecvente	PDF	Sec. 7.2

Categorie (Cod)	Material de training	Descriere conform ToR	Tip document	Referință ToR
SP-2.1.5	Materiale training Cognitec	Materiale training aferente sesiunilor hands-on: troubleshooting, mentenanță, proceduri DR	PDF	SP-018; SP-2.1.5
<b>SP-019 — Training operatori (instruire utilizatori finali)</b>				
SP-019	Manual utilizator ASP	Ghid complet pentru operatorii ASP, validat și aprobat formal de ASP	PDF, HTML	Sec. 7.2; CA-O03
SP-019	Ghid rapid	Referință rapidă pentru operațiuni comune	PDF	Sec. 7.2
SP-019	FAQ și troubleshooting	Rezolvare probleme frecvente	PDF, HTML	Sec. 7.2
SP-019	Proceduri operaționale (SOP)	SOP pentru toate procesele critice, aprobate de management ASP	PDF	Sec. 7.2; CA-O05
<b>SP-020 — Training dezvoltatori (instruire echipă dezvoltare)</b>				
SP-020	SDK Documentation	—	OpenAPI 3.0, HTML	Sec. 7.3
SP-020	API Reference	Documentație completă REST API – admin guide(s)	HTML, PDF	Sec. 7.3; CA-O04
SP-020	Scheme bază de date	Structură completă bază de date	ERD, SQL	Sec. 7.3
SP-020	Ghid integrare	Proceduri integrare sisteme terțe, cu exemple cod	PDF, Exemple cod	Sec. 7.3
<b>SP-021 — Workshop Best Practices (sesiuni specializate)</b>				
SP-021	Prezentări sesiuni Best Practices	Prezentări aferente sesiunilor specializate	PDF	SP-021; Sec. 6.4
SP-021	Ghid Best Practices	Ghid best practices Cognitec	PDF	SP-021; Sec. 6.4

În cadrul sesiunilor de instruire a administratorilor vor fi prezentate și documentațiile aferente arhitecturii de sistem, manualele de instalare și listele de inventar software / hardware.

## 7. CRITERII DE ACCEPTANȚĂ

Criteriile de acceptanță operaționale aplicabile activităților de training și transfer de cunoștințe, conform Secțiunii 8.2 din ToR:

Cod	Indicator de acceptanță	Prioritate	Referință ToR
CA-O01	Administratori, operatori și dezvoltatori instruiți și evaluați (scor >80%)	Critică	Sec. 8.2
CA-O02	100% livrabile documentație predate conform ToR (checklist completat)	Critică	Sec. 8.2
CA-O03	Manual utilizator în limba română validat și aprobat formal de ASP	Critică	Sec. 8.2
CA-O10	Sesiuni transfer de cunoștințe documentate (materiale și înregistrări)	Majoră	Sec. 8.2

## 8. ÎNCADRARE ÎN PLANUL DE PROIECT

Conform Secțiunii 9.1 din ToR, etapa „Training și documentare” are ca milestone „Personal instruit”. Termenul de execuție (T0 + X săptămâni) este precizat de furnizor în Planul detaliat de implementare, conform notei din Secțiunile 9.3 și 9.4 din ToR.

Activitățile de training se desfășoară anterior etapei de Go-Live, astfel încât personalul ASP să fie instruit și evaluat înainte de lansarea în producție, conform criteriului CA-O01.

## 9. STATUT DOCUMENT ȘI CONDIȚII DE ACTUALIZARE

Prezenta procedură constituie un document în stadiu de draft, elaborat în faza de ofertare în baza cerințelor din Termenii de Referință (Anexa 1) și a instrucțiunilor din Ghidul pentru Operatorii Economici (Anexa 2).

Documentul va fi revizuit și actualizat pe parcursul implementării proiectului, ulterior semnării contractului, în funcție de:

- definirea de către Beneficiar (ASP) a numărului exact de participanți pentru fiecare categorie de training (SP-018, SP-019, SP-020, SP-021)
- stabilirea clară a locației de desfășurare a sesiunilor de instruire
- stabilirea concretă a modalității de desfășurare (on-site, remote sau mixt), de comun acord cu Beneficiarul

Actualizarea procedurii se va realiza de comun acord între Furnizor și Beneficiar, ca parte integrantă a Planului detaliat de implementare.

## 10. MACHETE DRAFT — DOCUMENTE ADMINISTRATIVE DE INSTRUIRE

Prezenta secțiune conține machetele draft ale documentelor administrative utilizate în desfășurarea sesiunilor de instruire. Documentele acoperă cerințele de evidență și raportare prevăzute de criteriile de acceptanță CA-O01 (instruiți și evaluați, scor >80%), CA-O10 (sesiuni documentate — materiale și înregistrări) și livrabilele SP-018 (Certificate) și SP-019 (Evaluare) din ToR.

=====

## FORMULAR F1 — CENTRALIZATOR PERSOANE PARTICIPANTE

[ MACHETĂ DRAFT — de completat ]

De completat de Beneficiar (ASP) înainte de fiecare sesiune de instruire și predat Furnizorului.

Sesiunea de instruire (categoria): \_\_\_\_\_

Data planificată: \_\_\_\_\_

Locul desfășurării: \_\_\_\_\_

Trainer / Furnizor: \_\_\_\_\_

Responsabil ASP: \_\_\_\_\_

Nr. crt.	Nume și prenume	Funcția	Departament / Subdiviziune	Categoria de training (SP-018 / SP-019 / SP-020 / SP-021)	Confirmat beneficiar (semnătură)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					

Întocmit de (ASP): \_\_\_\_\_

Funcția: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

=====

## FORMULAR F2 — CENTRALIZATOR PREZENȚĂ SESIUNE DE INSTRUIRE

[ MACHETĂ DRAFT — de completat ]

De completat la începutul fiecărei sesiuni de instruire; fiecare participant semnează personal.

Sesiunea de instruire (categoria): \_\_\_\_\_

Data sesiunii: \_\_\_\_\_

Durata (ore): \_\_\_\_\_

Locul desfășurării: \_\_\_\_\_

Trainer: \_\_\_\_\_

Nr. crt.	Nume și prenume	Funcția	Departament / Subdiviziune	Prezent (DA / NU)	Semnătură prezență
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					

Trainer: \_\_\_\_\_

Semnătură: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

=====

### FORMULAR F3 — FORMULAR DE EVALUARE A INSTRUIRII

[ MACHETĂ DRAFT — de completat ]

De completat individual pentru fiecare participant la finalul sesiunii. Pragul de promovare: scor  $\geq 80$  / 100 pct. (CA-O01 din ToR).

Nume și prenume participant: \_\_\_\_\_

Funcția: \_\_\_\_\_

Sesiunea de instruire (categoria): \_\_\_\_\_

Data sesiunii: \_\_\_\_\_

Trainer: \_\_\_\_\_

Nr.	Întrebare / Subiect evaluat (de completat de trainer conform agendei sesiunii)	Punctaj max.	Punctaj obținut
1		10	
2		10	
3		10	
4		10	
5		10	
6		10	
7		10	

Nr.	Întrebare / Subiect evaluat (de completat de trainer conform agendei sesiunii)	Punctaj max.	Punctaj obținut
8		10	
9		10	
10		10	
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	
<b>REZULTAT (PROMOVAT ≥ 80 pct. / NEPROMOVAT &lt; 80 pct.)</b>			

Semnătură participant: \_\_\_\_\_

Semnătură trainer: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

=====

#### FORMULAR F4 — RAPORT CENTRALIZATOR DE INSTRUIRE

[ MACHETĂ DRAFT — de completat ]

Document de sinteză întocmit de Furnizor la finalizarea tuturor sesiunilor de instruire, ca parte din livrabilele SP-2.2.10 și documentarea cerută de CA-O10 din ToR.

**Proiect:** Upgrade FaceVACS-DBScan ID v5.9.x — ASP Moldova

**Furnizor:** \_\_\_\_\_

**Perioada de instruire:** \_\_\_\_\_

**Responsabil raport:** \_\_\_\_\_

Nr. crt.	Categoria de training (Cod)	Data sesiunii	Nr. participanți înscrși	Nr. prezenți	Nr. promovați (≥80 pct.)	Nr. nepromovați (<80 pct.)	Rata promovare (%)
1	SP-018 Training administratori						
2	SP-019 Training operatori						
3	SP-020 Training dezvoltatori						
4	SP-021 Workshop Best Practices						
<b>TOTAL</b>							

Concluzii:

Cerința CA-O01 (scor >80%):  ÎNDEPLINITĂ  NEÎNDEPLINITĂ

