

ANEXA 01

2024

# Metodologia de management proiecte

VERSIUNE OCTOMBRIE 2024

<b>1. Scop .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Metodologia de management - Principii generale .....</b>	<b>3</b>
2.1. Aria de acoperire a documentului .....	11
2.2. Rolul Managerului de proiect .....	11
<b>3. Gestiunea proiectului.....</b>	<b>14</b>
3.1. Initierea proiectului.....	15
3.2. Planificarea in detaliu a proiectului .....	18
3.3. Executia proiectului.....	22
3.4. Activitatile de Control ale Proiectului .....	27
3.5. Inchiderea proiectului .....	33
<b>4. Managementul Comunicarii.....</b>	<b>33</b>
4.1. Principii generale de comunicare.....	35
4.2. Principii de comunicare intre partile implicate .....	36
4.3. Principii de comunicare in cadrul echipelor de proiect si intre echipele de proiect.....	37
4.4. Principii de desfasurare a activitatii .....	38
4.5. Plan de comunicare.....	40
<b>5. Managementul Schimbarilor.....</b>	<b>41</b>
5.1. Notiuni generale .....	41
5.2. Procedura Management Schimbare .....	42
<b>6. Managementul configurațiilor. Controlul înregistrărilor și documentelor proiectului.....</b>	<b>44</b>
6.1. Controlul documentelor .....	45
6.2. Controlul înregistrărilor .....	47
<b>7. Managementul calitatii .....</b>	<b>49</b>
7.1. Notiuni generale .....	49
7.2. Procedura de control al livrabilelor .....	55
<b>8. Managementul riscurilor .....</b>	<b>56</b>
8.1. Notiuni generale .....	56

8.2.	Procedura de management al riscurilor .....	58
8.3.	Identificarea riscurilor .....	59
<b>9.</b>	<b>Managementul problemelor .....</b>	<b>61</b>
9.1.	Procesul de Tratare a problemelor/exceptiilor .....	62
9.2.	Raport de Problemă/Excepție.....	62
9.3.	Tratarea problemelor/exceptiilor .....	63
<b>Anexe.....</b>	<b>.....</b>	<b>64</b>
[Anexa 1] – Cerere de schimbare.....	.....	64
[Anexa 2] – Proces verbal de predare/primire cantitativă.....	.....	66
[Anexa 3] – Certificat de acceptanta partiala/finala.....	.....	68
[Anexa 4] – Proces verbal de predare/livrare calitativa .....	.....	70
[Anexa 5] – Proces verbal de ședință .....	.....	72

# METODOLOGIE DE MANAGEMENT

## PROIECTE

### 1. SCOP

Scopul acestui document este să ofere o explicație exhaustivă cu privire la modul în care MANAGEMENTUL DE PROIECT propus va asigura realizarea obiectivelor și îndeplinirea rezultatelor propuse, respectând totodată constrângerile legate de termenele și resursele impuse de Beneficiar. Toate acestea vor fi realizate în conformitate cu cerințele ridicate de calitate specificate.

În cadrul acestui document, ne propunem să detaliem cu atenție procesele de management de proiect pe care le vom adopta și implementa în cadrul metodologiei selectate. Aceste procese sunt esențiale pentru a planifica, executa și monitoriza proiectul în mod eficient, asigurând că toate cerințele și obiectivele stabilite vor fi atinse cu succes. Astfel, vom oferi o imagine clară asupra modului în care vom aborda fiecare aspect al managementului de proiect și vom evidenția abordarea noastră specifică pentru a face față nevoilor și cerințelor proiectului propus.

### 2. METODOLOGIA DE MANAGEMENT - PRINCIPII GENERALE

Metodologia de proiect utilizată de Ofertant se conformează framework-ului Project Management Institute (PMI), cunoscut sub denumirea de PMBoK® sau "Corpul de Cunoștințe în Managementul Proiectelor". PMBoK® stabilește cele mai bune practici în managementul proiectelor recunoscute la nivel internațional și este publicat de Project



Management Institute, o organizație non-profit cu peste 256.000 de membri în peste 170 de țări ([www.pmi.org](http://www.pmi.org)). Acesta este descris în Ghidul PMBoK®.

PMI reprezintă cea mai mare organizație din lume în domeniul managementului de proiect și se bazează pe standarde globale, ceea ce îl face deosebit de important în domeniul managementului de proiect, asigurând o abordare uniformă la nivel mondial a acestui framework. Ghidul PMBoK® (PMBoK® Guide) este recunoscut și acceptat ca standard de organizații precum ANSI și IEEE.

Standardul "A Guide to the Project Management Body of Knowledge", pe care se bazează și procedurile de management de proiect utilizate de Ofertant, este una dintre cele mai consultate resurse în întreaga lume, cu peste 2 milioane de accesări la momentul actual. Acesta este standardul cel mai aplicat și cel mai cunoscut în gestionarea proiectelor.

Metodologia de management de proiect prezintă o abordare detaliată privind modul de implementare a proiectului, inclusiv aspecte legate de gestionarea ariei de cuprindere a proiectului, raportarea progresului activităților din proiect, procesul de comunicare între participanții la proiect, gestionarea problemelor și a riscurilor, precum și modalități de escaladare și soluționare a acestora. De asemenea, acoperă aspecte precum managementul schimbărilor, managementul comunicării și oferă orientări metodologice generale pentru desfășurarea activităților principale în cadrul contractului.

Această abordare a managementului proiectului se bazează pe o metodologie de Project Management recunoscută la nivel internațional și implică trei niveluri diferite de responsabilitate:

1. Nivelul de management de proiect este responsabil pentru inițierea proiectului, stabilirea cadrului general și pentru conducerea și controlul proiectului pe întreaga durată a acestuia.

2. Nivelul de management al activităților cuprinde gestionarea executării activităților zilnice. Acest nivel include, de asemenea, două procese de suport pentru Managementul de Proiect: Managementul Schimbărilor, Configurației și Managementul Comunicării, care au rolul de a gestiona toate problemele care pot apărea în cursul proiectului și de a menține controlul asupra livrabililor.
3. Nivelul de asigurare a calității are misiunea de a asigura mecanismele necesare pentru atingerea obiectivelor de calitate propuse.

Managementul de proiect constă în aplicarea de cunoștințe, abilități, instrumente și tehnici în activitățile de proiect pentru a îndeplini cerințele proiectului.

Managementul de proiect este realizat prin aplicarea și integrarea corespunzătoare a 47 (patruzeci și șapte) de procese de management de proiect grupate logic, împărțite în 5 (cinci) grupuri de procese. Aceste 5 grupuri de procese sunt:

- Inițierea,
- Planificarea,
- Execuția,
- Monitorizarea și controlul,
- Încheierea.

De obicei, managementul unui proiect cuprinde următoarele elemente, fără a se limita

la:

- Identificarea cerințelor;
- Satisfacerea diverselor nevoi, preocupări și așteptări ale părților interesate în planificarea și execuția proiectului;

- Definierea, menținerea și realizarea comunicării între părțile interesate active, operative și colaborative;
- Managementul părților interesate în scopul îndeplinirii cerințelor proiectului și crearea livrabilelor proiectului;
- Echilibrarea constrângerilor de proiect ce sunt în competiție unele cu altele incluzând, fără a se limita la:
  - o Conținut,
  - o Calitate,
  - o Program de execuție/Graficul de timp,
  - o Buget,
  - o Resurse,
  - o Riscuri.

Caracteristicile și circumstanțele specifice unui proiect pot influența constrângerile asupra cărora trebuie să se concentreze echipa de proiect.

Relația dintre acești factori este de așa natură încât, dacă oricare dintre factori se modifică, este probabil să fie afectat cel puțin un alt factor. De exemplu, dacă programul de execuție este scurtat, de cele mai multe ori, bugetul trebuie majorat pentru a adăuga resurse suplimentare în vederea finalizării aceleiași cantități de lucrări într-un interval de timp mai redus. Dacă nu este posibilă o majorare de buget, atunci se poate reduce conținutul proiectului sau calitatea acestuia pentru a livra produsul într-un timp mai

scurt, dar încadrat în același buget. Părțile interesate de proiect pot avea păreri diferite cu privire la factorii considerați cei mai importanți, ceea ce generează o provocare și mai mare. Schimbarea cerințelor proiectului sau a obiectivelor poate crea riscuri suplimentare. Echipa de proiect trebuie să poată evalua situația, echilibra cerințele și întreține o comunicare proactivă cu părțile interesate în vederea realizării unui proiect de succes.

Datorită potențialului de schimbare, planul de management al proiectului este iterativ și supus unei elaborări progresive pe parcursul ciclului de viață a proiectului. Elaborarea progresivă implică îmbunătățirea și detalierea progresivă a planului pe măsură ce informații mai specifice și estimări mai precise devin disponibile. Elaborarea progresivă permite echipei de management al proiectului să gestioneze proiectul la un nivel din ce în ce mai detaliat, pe măsură ce acesta evoluează.

Pentru a înțelege managementul de portofoliu, de program și de proiect, este importantă recunoașterea asemănărilor și deosebirilor dintre aceste discipline. De asemenea, este utilă înțelegerea modalității prin care aceste discipline relaționează cu managementul de proiect la nivelul organizației (OPM® – Organizational Project Management). OPM® este un cadru strategic de lucru ce utilizează managementul de proiect, de program și de portofoliu, precum și practicile organizației ce permit realizarea unor strategii organizaționale, oferind în mod consistent și previzibil o performanță mai bună, rezultate mai bune și un avantaj competitiv sustenabil.

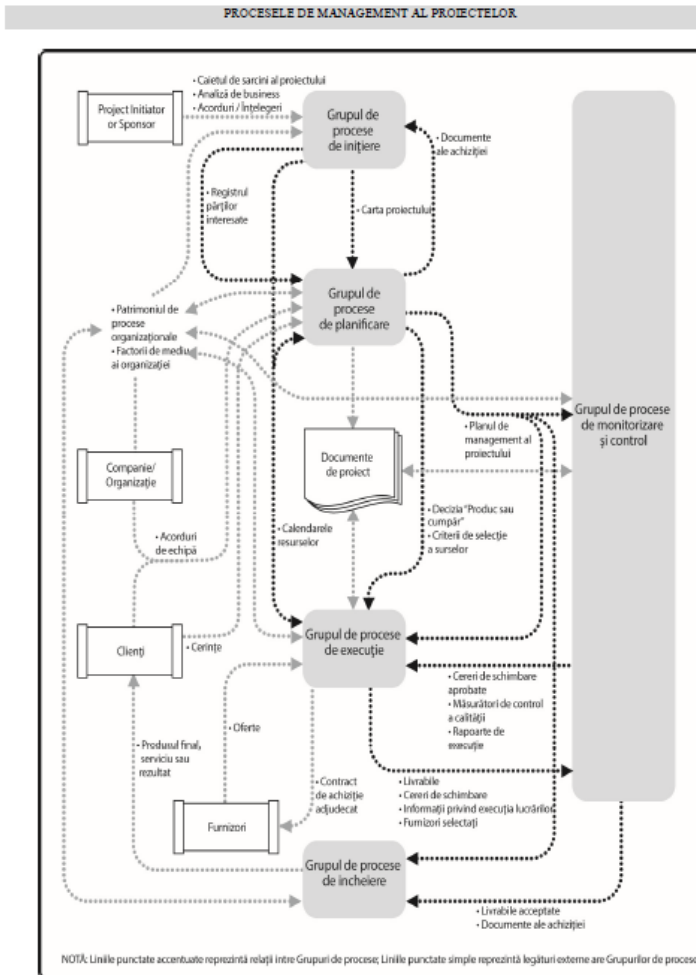
Managementul de portofoliu, de program si de proiect sunt aliniate cu sau sunt conduse de strategia organizației. În schimb, managementul de portofoliu, de program si de proiect diferă prin modul în care fiecare din ele contribuie la realizarea obiectivelor strategice. Managementul de portofoliu se aliniază cu strategiile organizației prin selectarea programelor si proiectelor adecvate, ierarhizarea lucrărilor si furnizarea resurselor necesare, în timp ce managementul de program armonizează proiectele si componentele sale, controlând interdependențele pentru a obține beneficiile specificate. Managementul de proiect dezvoltă si implementează planuri pentru a atinge o țintă specifică determinată de obiectivele programului sau portofoliului din care face parte si, în ultimă instanță, de strategiile organizației. OPM® dezvoltă abilitatea organizației, asociind principiile si practicile managementului de proiect, de program si de portofoliu, precum si de posibilitățile organizației (de exemplu, posibilitățile structurale, culturale, tehnologice si practicile privind resursele umane) pentru a susține obiectivele strategice. O organizație își evaluează posibilitățile, apoi planifică si implementează măsuri de îmbunătățire în vederea utilizării sistematice a celor mai bune practici.

Tabelul de mai jos ilustrează comparația dintre proiect, program si portofoliu, pe mai multe dimensiuni în cadrul organizației.

Managementul de proiect organizațional			
	Proiecte	Programe	Portofolii
Conținut	Proiectele au obiective definite. Conținutul este elaborat progresiv în timpul ciclului de viață al proiectului.	Programele au un conținut mai larg și furnizează beneficii mai semnificative.	Portofoliile au un conținut organizațional care se schimbă în funcție de obiectivele strategice ale organizației.
Schimbare	Managerii de proiect se așteaptă la schimbări și implementează procese pentru a le gestiona și controla.	Managerii de program se așteaptă la schimbări atât din interiorul cât și din exteriorul programului și sunt pregătiți să le gestioneze.	Managerii de portofoliu monitorizează în mod continuu schimbările dintr-un mediu mai larg, intern și extern.
Planificare	Managerii de proiect elaborează informația la nivel agregat și o transpun progresiv în planuri detaliate pe toată durata ciclului de viață a proiectului.	Managerii de program dezvoltă planul de ansamblu al programului și crează planuri de nivel agregat pentru a ghida planificarea detaliată la nivel de componente.	Managerii de portofoliu crează și mențin procesele și comunicarea aferentă întregului portofoliu.
Management	Managerii de proiect conduc echipa de proiect pentru a îndeplini obiectivele proiectului.	Managerii de program conduc personalul programului și pe managerii de proiect; ei oferă viziune și leadership.	Managerii de portofoliu pot să conducă sau să coordoneze personalul de management al portofoliului, programelor și proiectelor care au responsabilități la nivelul portofoliului.
Succes	Succesul este măsurat de calitatea proiectului și a produsului, încadrarea în durată, bugetul proiectului și gradul de satisfacție al clientului.	Succesul este măsurat de gradul în care programul satisface nevoile și beneficiile așteptate.	Succesul este măsurat de performanța investiției totale și a beneficiului realizat.
Monitorizare	Managerii de proiect monitorizează și controlează activitatea de realizare a produselor, serviciilor sau rezultatelor ce trebuie livrate în proiect.	Managerii de program monitorizează progresul componentelor programului pentru a se asigura că se vor respecta obiectivele, se vor respecta programele de execuție și bugetul și că se vor obține beneficiile programului.	Managerii de portofoliu monitorizează schimbările strategice și alocarea resurselor, performanța rezultatelor și riscurile la nivelul portofoliului.

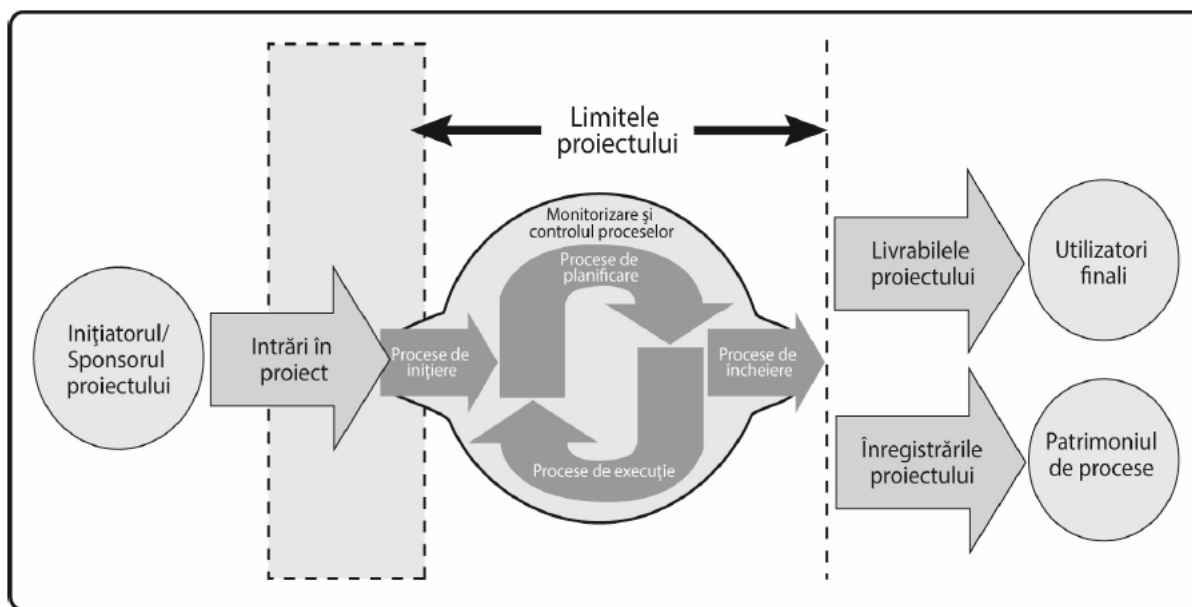
Procesele pentru managementul proiectelor sunt prezentate în Grupurile de procese în care are loc cea mai mare parte a activităților. De exemplu, un proces care de obicei are loc în faza de planificare este pus în Grupul de procese de planificare. Dacă însă acest proces este actualizat de către un proces sau o activitate din Grupul de procese de execuție, acesta nu este considerat ca fiind un nou proces din Grupul de procese de execuție, ci este în continuare un proces sau o activitate din Grupul de procese de planificare. Caracterul iterativ a managementului de proiect implică faptul că procese din orice Grup pot să fie refolosite de-a lungul întregului ciclu de viață a proiectului. De exemplu, ca răspuns la un eveniment de risc, execuția acțiunii de răspuns la risc poate

declanșa o analiză suplimentară, care la rândul ei va declanșa o nouă iterație a proceselor de efectuare a analizei calitative a riscurilor și de efectuare a analizei cantitative asociate (Perform Qualitative Risk Analysis și Perform Quantitative Risk Analysis) pentru evaluarea impactului.



Scopul principal al acestui Grup de procese este să alinieze așteptările părților interesate cu scopul proiectului, să le facă vizibile conținutul și obiectivele proiectului, să arate cum participarea lor în proiect și în fazele asociate poate să asigure îndeplinirea propriilor așteptări. Aceste procese ajută la stabilirea viziunii proiectului, respectiv ce

trebuie realizat.



## 2.1. ARIA DE ACOPERIRE A DOCUMENTULUI

Acest document are o valabilitate pe tot parcursul desfășurării proiectului și orice schimbare a conținutului său trebuie efectuată în conformitate cu procedura detaliată de Management al Schimbărilor, descrisă mai jos în prezenta Metodologie.

## 2.2. ROLUL MANAGERULUI DE PROIECT

Pentru a asigura implementarea cu succes a sistemului, Prestatorul va furniza servicii de management de proiect prin alocarea unui project manager dedicat pe toată durata desfășurării acestui proiect.

Managerul de Proiect deține autoritatea din partea Comisiei directoare a Proiectului pentru a coordona activitățile zilnice ale proiectului, respectând limitele de responsabilitate stabilite de către Comisia directoare a proiectului.



Obiectivul principal al Managerului de Proiect este să se asigure că proiectul livrează toate produsele și serviciile necesare în cadrul constrângerilor de timp și buget și conform standardelor de calitate stabilite. Activitățile de management de proiect pe durata implementării proiectului vor include cel puțin următoarele:

1. Coordonarea activităților proiectului.
2. Monitorizarea activităților proiectului.
3. Asigurarea conformității cu cerințele tehnice.
4. Asigurarea și monitorizarea alocării resurselor umane.
5. Asigurarea managementului financiar-contabil și monitorizarea și controlul costurilor.
6. Raportarea.

Principalele responsabilități ale Managerului de Proiect includ:

- A fi punctul principal de contact în relația cu Beneficiarul.
- Asigurarea managementului contractului.
- Conducerea managementului proiectului în ansamblu, inclusiv managementul ariei de cuprindere, managementul schimbărilor, planificarea generală a proiectului, gestionarea riscurilor, gestionarea problemelor și gestionarea comunicării în raport cu obiectul contractului, care implică dezvoltarea software.
- Coordonarea și gestionarea fazelor de analiză, proiectare, dezvoltare software, testare, punere în producție și asigurarea gestionării tuturor activităților necesare: analiza detaliată, proiectarea detaliată, dezvoltarea de cod, testarea manuală, testarea unitară, testarea de integrare, testarea de acceptanță, instalarea și configurarea pentru punerea în producție.

- Responsabilitatea pentru management, organizare, alocare și planificare a echipei de proiect și asigurarea disponibilității tuturor resurselor necesare implementării proiectului în condiții optime.
- Identificarea și analiza preliminară a riscurilor și propunerea de soluții pentru reducerea sau evitarea acestora, inclusiv elaborarea unui Raport de Risc pe care îl prezintă Comitetului de Conducere al proiectului pentru aprobarea măsurilor propuse în cadrul Raportului. De asemenea, se implică în soluționarea problemelor pentru a evita situațiile de criză.
- Asigură actualizarea Registrului de Riscuri, urmărind și gestionând riscurile pe parcursul proiectului.
- Este responsabil pentru elaborarea și prezentarea rapoartelor de progres ale proiectului, inclusiv rapoarte ad-hoc și lunar, asigurând respectarea termenelor prevăzute în planul de proiect.
- Elaborează planurile de calitate și conduce auditul intern de calitate pentru a verifica corecta și completă implementare a acțiunilor de remediere stabilite în urma auditului
- Verifică calitatea livrabilelor dezvoltate de echipa de proiect, asigurându-se că acestea corespund cerințelor de business stabilite în cadrul proiectului.
- Monitorizează progresul în raport cu obiectivele stabilite și pregătește rapoarte periodice, respectând termenele din contracte.
- Asigură fluxul de informații în cadrul proiectului, organizând întâlniri periodice cu echipa de proiect și prezentând proiectul echipei de management din partea Beneficiarului.

- Se ocupă de soluționarea problemelor care pot apărea în cursul implementării proiectului și informează în mod prompt Comitetul Director al Proiectului despre problemele semnificative pe care nu le poate rezolva la nivelul său.
- Gestionează arhivarea corectă a întregii documentații legate de proiect.
- Asigură respectarea procedurilor de lucru specifice, inclusiv programul de lucru și punctualitatea în întocmirea și predarea rapoartelor.
- Îndeplinește orice alte activități specifice de management de proiect legate de implementarea sistemului informatic, conform obiectului contractului.

### 3. GESTIUNEA PROIECTULUI

Ofertantul își asumă responsabilitatea pentru gestionarea activității de management de proiect în vederea asigurării condițiilor obligatorii care vor contribui la atingerea obiectivelor proiectului, precum și pentru monitorizarea implementării acestuia și raportarea către beneficiar. Metodologia de proiect dezvoltată de Ofertant și utilizată în proiectele sale este structurată în următoarele etape:

1. **Inițierea proiectului:** În această fază se stabilesc temelia și scopul proiectului, se identifică părțile interesate și se stabilesc obiectivele și resursele inițiale necesare.
2. **Planificarea proiectului:** În această etapă se dezvoltă planul proiectului, includând detaliile referitoare la activități, termene, resurse și buget. Este momentul în care se crează cadrul general al proiectului.
3. **Execuția proiectului:** În această fază se desfășoară activitățile conform planului stabilit în faza de planificare. Resursele sunt alocate, iar echipele încep să lucreze pentru atingerea obiectivelor proiectului.

4. **Monitorizarea și controlul proiectului:** Pe parcursul implementării proiectului, se efectuează monitorizarea activităților și se aplică măsurile corective, dacă este necesar. Aici se asigură că proiectul rămâne în limitele de timp, cost și scop stabilite.
5. **Închiderea proiectului:** După finalizarea cu succes a activităților, proiectul este închis formal, inclusiv toate activitățile de raportare și evaluare a rezultatelor.

Pentru a controla și implementa proiectul la nivel de calitate, timp, cost și scop, acesta trebuie să fie divizat în etape și activități sau sub-activități. Constrângerile principale identificate în implementarea oricărui proiect sunt timpul, costurile și scopul definit al proiectului. Aceste constrângeri, atunci când sunt îndeplinite conform parametrilor prevăzuți în faza de planificare, reprezintă factorii de succes și garantează calitatea proiectului.

### 3.1. INITIEREA PROIECTULUI

În faza de "Inițiere a proiectului", Ofertantul va efectua o analiză detaliată a cerințelor și necesităților proiectului, evaluând diferite alternative de abordare a acestuia. De asemenea, în această etapă se va lua în considerare stabilirea compoziției finale a echipei de proiect, care va include membri din partea Ofertantului și a Beneficiarului, în pregătirea pentru organizarea ședinței de KickOff. Această etapă reprezintă fundamentul pentru lansarea eficientă și corectă a proiectului. Scopul sesiunii de Kick-Off este să obțină aprobarea pentru modalitatea de abordare a proiectului. În cadrul acestei sesiuni, va participa Comisia de Proiect, care a fost desemnat în faza de inițiere a proiectului.

Convocarea sesiunii de Kick-Off se va face prin intermediul unui convocator de ședință. Responsabilitatea întocmirii acestui convocator și transmiterea lui către toți cei invitați să participe aparține Ofertantului.

Este imperativ ca toți membrii ai Comitetului de Proiect să participe la sesiunea de Kick-Off sau, în cazul în care acest lucru nu este posibil, să desemneze oficial, prin notificare către toate părțile implicate, un înlocuitor.

Dacă un membru al Comisiei de Proiect desemnează un înlocuitor pentru a participa la sesiunea de Kick-Off, toate părțile vor considera că înlocuitorul are toate responsabilitățile membrului pe care îl înlocuiește și are dreptul să semneze documentele corespunzătoare sesiunii de Kick-Off în numele membrului pe care îl înlocuiește.

În cazul în care sesiunea de Kick-Off nu poate avea loc la data stabilită în convocator din cauza imposibilității participării tuturor membrilor Comitetului de Proiect (sau a înlocuitorilor desemnați de aceștia), sesiunea va fi reprogramată în mod corespunzător, urmând aceeași procedură de convocare. Orice întârzieri rezultate din această reprogramare vor fi acceptate de toate părțile implicate, iar planificarea proiectului va fi ajustată în consecință. Este important de menționat că eventualele întârzieri nu vor duce la penalizări aplicate de către una dintre părțile implicate față de celelalte, în ceea ce privește nerespectarea termenelor contractuale.

Procesul Verbal de ședință asociat sesiunii de Kick-Off reprezintă autorizarea oficială pentru începerea proiectului în conformitate cu abordarea aprobată.

Procesele asociate fazelor de Management al Proiectului vor fi derulate pe întreaga durată a proiectului, începând de la momentul oficial al autorizării acestuia. Aceste procese includ:

- Planificarea activităților: În această etapă, se stabilesc detaliile referitoare la planul de proiect, inclusiv activitățile, resursele, termenele și bugetul necesar.
- Monitorizarea și controlul progresului înregistrat: Se urmărește și se evaluează progresul proiectului pe parcursul implementării și se iau măsuri corective, dacă este necesar, pentru a menține proiectul pe direcția corectă.

- Gestiunea schimbărilor: Orice schimbare în cadrul proiectului este gestionată în conformitate cu procedurile de Management al Schimbărilor.
  - Asigurarea și controlul calității: Se implementează procesele și procedurile necesare pentru a se asigura că livrabilele corespund standardelor de calitate stabilite.
  - Gestiunea comunicării în cadrul proiectului: Se stabilește modul în care se va realiza fluxul de comunicare între părțile implicate în proiect.
  - Managementul riscurilor: Se identifică, analizează și gestionează riscurile proiectului pentru a minimiza impactul negativ asupra acestuia.
- 
- Administrarea proiectului: Se gestionează resursele aferente fiecărei activități, precum și aspectele financiare ale proiectului.
  - Managementul configurării, elementelor livrate și a versiunilor software: Se urmărește controlul asupra configurării produselor, elementelor livrate și a versiunilor software pentru a asigura coerența și calitatea acestora.
  - Pentru a facilita aceste activități de Management de Proiect, Ofertantul va utiliza diverse standarde, metodologii și instrumente, printre care:
    - PMI (Project Management Institute) ca metodologie de conducere a proiectului.
    - Proceduri interne certificate conform standardului ISO 9001:2000 pentru asigurarea și controlul calității.
    - Instrumente software pentru planificare, control al versiunilor documentelor și colaborare în cadrul proiectului.
    - Proceduri interne certificate conform standardului ISO 9001:2000 pentru planificarea activităților de validare și aprobare internă a tuturor livrabilelor din cadrul proiectului înainte de predarea lor către Beneficiar.

### 3.2. PLANIFICAREA IN DETALIU A PROIECTULUI

Etapă de planificare include mai multe activități esențiale pentru a asigura o implementare conformă cu elementele identificate în diagrama proiectului. Aceste activități includ:

- Definirea și organizarea activităților în funcție de obiectivele contractuale: Aici, se stabilește cu claritate ce activități trebuie să fie efectuate pentru a îndeplini cerințele stipulate în contract.
- Evaluarea duratei, efortului și costurilor: Se estimează cât timp va dura fiecare activitate, cât de mult efort va fi necesar și care vor fi costurile implicate în realizarea lor.
- Determinarea priorității activităților: Se decide ordinea în care vor fi realizate activitățile, luând în considerare importanța lor pentru succesul proiectului.
- Crearea unui calendar detaliat: Se construiește un plan cronologic care specifică momentul în care fiecare activitate va fi derulată.
- Alocarea și optimizarea resurselor: Se atribuie resursele necesare fiecărei activități și se optimizează utilizarea acestora.
- Elaborarea și revizuirea planului de gestionare a riscurilor: Se identifică și se planifică măsurile pentru gestionarea riscurilor care pot apărea pe parcursul proiectului.
- Stabilirea canalelor de comunicare în cadrul proiectului: Se stabilește modul în care informațiile vor fi comunicate și partajate între membrii echipei și părțile implicate în proiect.

Detalierea activităților se realizează atunci când se alocă o persoană sau o echipă responsabilă cu sarcinile specifice pentru finalizarea fiecărei activități.

Estimarea elementelor cheie ale proiectului este una dintre cele mai laborioase etape în elaborarea planului de proiect. În această fază, se efectuează estimări referitoare la durata totală a proiectului și a tuturor subactivităților, volumul de muncă și resursele necesare pentru a realiza activitățile stabilite, identificarea riscurilor, și determinarea costurilor implicate în realizarea fiecărei componente a proiectului.

Pentru a identifica lista de activități, Ofertantul va utiliza o structură de alocare a activităților (WBS), care permite descompunerea proiectului în subdiviziuni mai mici, astfel încât acesta să fie mai explicit și mai ușor de controlat din punct de vedere financiar și al riscurilor. Descompunerea efortului se face începând de la principalele activități ale proiectului de dezvoltare software, cum ar fi analiza, proiectarea, dezvoltarea, testarea, acceptarea, instalarea și configurarea pentru punerea în funcțiune, precum și perioada de garanție.

Având definite atât activitățile, cât și subactivitățile, estimările de timp, resurse și costuri, echipa de proiect, împreună cu responsabilul de proiect, stabilește "calea critică" a proiectului, care este lanțul de activități cu cea mai lungă durată, iar orice întârziere în această cale duce la întârzierea întregului proiect.

Activitățile din "calea critică" devin prioritare pentru responsabilul de proiect și se iau în considerare în calculul riscurilor și a factorilor care pot afecta rezultatul prognozat. Pentru a gestiona aceste activități și subactivități, se utilizează o diagramă Gantt, care include toate detaliile relevante, cum ar fi activitățile, subactivitățile, durata, dependențele între activități și resursele alocate.

Un alt aspect important pentru succesul proiectului este analiza detaliată a riscurilor posibile. Riscurile pot fi generale, specifice naturii proiectului, specifice unei singure activități sau subactivități sau specifice unei resurse sau categorii de resurse. Definirea și argumentarea



riscurilor, precum și propunerile pentru reducerea sau eliminarea acestora, sunt prezentate în secțiunea Plan de Management al Riscurilor din oferta noastră.

În cadrul etapei de Planificare, vom dezvolta Planul de Management al Proiectului, care va include în detaliu planurile pentru toate activitățile proiectului și organizarea echipei. Acesta va conține obligatoriu următoarele elemente:

- evaluare a situației actuale, evidențiind principalele probleme identificate.
- Definierea și programarea activităților din cadrul proiectului.
- Organizarea echipei responsabile de proiect.
- Un plan de implementare detaliat.
- Programare detaliată a activităților proiectului și contribuțiile pentru întreaga perioadă de implementare.
- Propuneri și recomandări pentru desfășurarea optimă a proiectului.

Pentru a asigura succesul acestei etape, Beneficiarul va furniza toate informațiile necesare Ofertantului, astfel încât documentele de planificare detaliată să poată fi elaborate în termenul stabilit.

#### Realizarea Planului de Management al Proiectului

Pentru realizarea Planului de Management al Proiectului, Prestatorul are ca obiective documentarea și stabilirea în comun cu Beneficiarul a unei abordări unite pentru întregul ciclu de viață al proiectului. Acest raport va deveni punctul principal de referință pentru toți cei implicați în proiect și este crucial ca toți să aibă o înțelegere comună asupra următoarelor aspecte:

- Modul de organizare al proiectului, tehnologiile și resursele necesare.
- Caracteristicile specifice ale proiectului, zonele cu potențiale probleme și riscurile asociate.

- Livrabilele și procedurile pentru asigurarea calității.

Abordarea pentru elaborarea Planului de Management al Proiectului presupune următoarele etape:

- Analiza cerințelor și metodologiei proiectului - Planul de Management al Proiectului va fi dezvoltat de către Managerul de Proiect și echipa sa prin analiza cerințelor și metodologiei proiectului. Se vor lua în considerare contractul, oferta tehnică și comercială și documentația de atribuire. De asemenea, se vor organiza întâlniri pentru clarificări cu Comisia proiectului.
- Structurarea detaliată a proiectului - Elaborarea unui Work Breakdown Structure (WBS) detaliat, care include toate activitățile și o listă de livrabile sub forma unei matrici de urmărire a livrabilelor. Se vor defini dependențele între activități și livrabile, se vor stabili rolurile și responsabilitățile membrilor echipei și se va crea un Gantt Chart detaliat pentru toate activitățile și sub-activitățile.
- Identificarea și gestionarea riscurilor - Se vor identifica riscurile externe care pot afecta proiectul și se va gestiona setul de activități cu ajutorul unui instrument software pentru înregistrarea dependențelor între activități și pentru rezolvarea conflictelor de planificare și alocare a resurselor.
- Definirea procedurilor de acceptare și control al calității - Se vor determina obiectivele de calitate asumate de ambele părți, se vor alinia procedurile de acceptare la cerințele Comisiei Proiectului și se vor defini indicatorii și metricile de calitate pentru controlul intern al livrabilelor.
- Dezvoltarea planurilor de management - Se vor elabora planurile de management pentru schimbări, riscuri și comunicare, cu detalii despre fiecare plan.

- Examinarea internă - Livrabilul va fi examinat intern pentru a se asigura că îndeplinește cerințele contractuale, este complet, clar și conform standardelor de prezentare a documentelor.
- Livrarea Raportului Preliminar - Raportul preliminar va fi livrat Comisiei proiectului pentru examinare și acceptare.

### 3.3. EXECUTIA PROIECTULUI

În cadrul acestei etape se desfășoară următoarele activități pe toată durata proiectului: monitorizarea progresului, analiza stării proiectului și verificarea/corectarea programului.

În această etapă, se desfășoară o activitate continuă de supraveghere a progresului activităților din cadrul proiectului, cu scopul de a le analiza și, în funcție de concluzii, de a le corecta pentru a menține proiectul pe traiectoria planificată. Rapoartele care sunt generate, de la raportul inițial la cele de progres și raportul final, au ca scop strâns urmărirea activităților, alocarea resurselor și gestionarea costurilor pentru a asigura că proiectul rămâne conform cu direcția dorită de Beneficiar la începutul proiectului și pentru a garanta calitatea acestuia.

Obiectivul principal al procesului de implementare este să integreze resursele umane și celelalte tipuri de resurse în vederea atingerii Planului de Management al Proiectului. Echipa de proiect, sub coordonarea Responsabilului de Proiect din partea Ofertantului, decide care dintre procesele de execuție din cadrul managementului de proiect trebuie să fie realizate. Aceste activități de execuție constau în coordonarea resurselor umane sau materiale și în alinierea activităților proiectului conform planului de proiect.

Procesul de Monitorizare și Control implică activități pentru urmărirea atentă a progresului executării proiectului, cu scopul de a identifica rapid potențialele probleme care ar putea afecta desfășurarea corespunzătoare a proiectului. Identificarea problemelor în stadii incipiente este deosebit de importantă, deoarece oferă Responsabilului de Proiect suficient timp pentru a implementa măsuri corective.

În cadrul procesului de Monitorizare și Control, se urmăresc performanțele și se identifică variațiile de la planul proiectului. De asemenea, se verifică și se controlează modificările efectuate, iar dacă se prevăd posibile probleme, se propun acțiuni preventive.

Progresul înregistrat în desfășurarea proiectului este prezentat în Rapoartele de Progres, elaborate de către Managerul de Proiect și aprobate de Beneficiar. Aceste rapoarte evidențiază realizările și progresele principale ale perioadei raportate, stadiul activităților, dificultățile întâmpinate, abaterile de la planul activității și consumul de resurse.

Rapoartele vor oferi o perspectivă detaliată asupra următoarelor aspecte:

- Activitățile desfășurate în perioada de raportare, evidențierea progresului înregistrat în comparație cu planul inițial al proiectului (Planul de Proiect), și stadiul atingerii indicatorilor prestabiliti.
- Obstacolele și provocările întâmpinate pe parcursul implementării proiectului, precum și soluțiile propuse pentru a depăși aceste dificultăți.
- Realizările obținute în perioada de raportare, resursele utilizate în proces, împreună cu recomandările sau solicitările corespunzătoare și planificarea activităților viitoare ale proiectului.
- Descrierea detaliată a activităților planificate pentru perioada ulterioară de raportare.
- Un rezumat al controlului asupra schimbărilor care au afectat proiectul.

- Identificarea și gestionarea problemelor și riscurilor, împreună cu recomandări pentru abordarea acestora.
- Orice alte aspecte relevante legate de evoluția proiectului.

Toate aceste rapoarte vor include o pagină de titlu care conține informații esențiale, cum ar fi numele proiectului, codul sau numărul de referință, titlul raportului, data de elaborare și perioada de raportare. De asemenea, vor conține informații despre Ofertant, cum ar fi numele și adresa acestuia, și alte detalii necesare.

Planul de realizare al proiectului

Planul de lucru (Gantt Chart)

Ofertantul prezintă planul detaliat pentru realizarea proiectului, care este realizat sub forma unui grafic Gantt. Acest grafic cuprinde o structură clară a activităților propuse, evidențiind relațiile și dependențele dintre ele. În plus, acest plan marchează punctele cheie sau etapele importante, cunoscute sub numele de "milestones," pe care ofertantul se angajează să le respecte pentru a atinge obiectivele proiectului. De asemenea, planul include alocarea resurselor necesare pentru fiecare etapă sau activitate a proiectului.

În elaborarea planului de proiect, ofertantul ținut cont de anumite constrângeri importante, cum ar fi:

Durata maximă de implementare a proiectului, care va fi de cel mult 24 luni, începând de la semnarea contractului și până la semnarea acceptanței finale. Această perioadă va acoperi toate fazele proiectului, inclusiv livrarea, instalarea și punerea în funcțiune a echipamentelor, precum și proiectarea, personalizarea, testarea, instruirea utilizatorilor și acceptanța sistemului.

Data estimată pentru semnarea contractului, care va fi inclusă în planul de proiect. Orice modificare a acestei date va implica ajustarea corespunzătoare a datelor de livrare asumate, cu menținerea duratelor planificate ale activităților conform evidențelor din planul de proiect.

Acest plan de lucru este prezentat în detaliu în cadrul Propunerii Tehnice și va oferi o imagine clară și structurată a modului în care ofertantul intenționează să implementeze proiectul propus.

### Planul de acceptanță

Planul de acceptanță reprezintă o descriere a activităților pe care ofertantul și beneficiarul le vor desfășura pentru a confirma conformitatea livrabilelor, produselor și serviciilor furnizate în cadrul proiectului cu cerințele stabilite în caietul de sarcini și cu angajamentele asumate de furnizor în oferta tehnică prezentată. Procesul de acceptare se bazează pe reguli și norme stabilite în proiect și este un aspect continuu pe durata întregii vieți a proiectului.

În cadrul proiectului, se vor efectua următoarele activități de acceptare:

Livrabile - Aceasta categorie include rezultatele muncii ofertantului în timpul etapelor proiectului. Livrabilele pot fi echipamente, documente sau alte rezultate ale muncii, cum ar fi coduri de programare, scripturi, rezultate ale testelor, rapoarte de configurare, documentație etc. Managerul de proiect al beneficiarului va aproba livrabilele la finalizarea acestora și va notifica toți directorii de proiect. Dacă beneficiarul nu comunică furnizorului acceptul sau respingerea acestor livrabile în termenul stabilit, acestea vor fi considerate acceptate. În cazul în care un livrabil trebuie verificat ulterior acestui termen, se va aplica procedura de gestionare a modificărilor. Dacă un livrabil este respins, beneficiarul trebuie să furnizeze motive detaliate pentru decizia sa, precum și sugestii pentru îmbunătățirea

calității acestuia, astfel încât să devină acceptabil. De obicei, formatul livrabilelor este stabilit în metodologia acordată sau convenit între managerul de proiect al beneficiarului și managerul de proiect al ofertantului. În cazul în care livrabilele sunt generate în conformitate cu specificațiile definite în alte livrabile deja acceptate, dar nu sunt acceptate conform procedurilor beneficiarului, se vor aplica regulile de gestionare a modificărilor.

Etapele proiectului - Pentru o mai bună coordonare a activităților din cadrul proiectului și pentru a monitoriza evoluția acestuia, activitățile proiectului sunt grupate în faze și desfășurate în etape distincte. O etapă este considerată finalizată atunci când toate activitățile din aceasta fază sunt terminate și aceste activități au fost acordate în avans în cadrul proiectului, reprezentând un punct intermediar în desfășurarea acestuia. O fază este considerată acceptată atunci când toate livrabilele rezultate în urma activităților din acea fază sunt acceptate. Acceptarea este formalizată printr-un document de acceptare a fazelor și reprezintă acordul de plată al beneficiarului, conform contractului. Dacă închiderea unei faze nu poate fi finalizată din cauza livrabilelor care sunt responsabilitatea beneficiarului și care împiedică echipa ofertantului să finalizeze propriile livrabile, vor fi aplicate regulile și procedurile de gestionare a modificărilor.

Acceptarea finală - Proiectul este considerat acceptat dacă recepționarea livrabilelor sale are un rezultat pozitiv. Un certificat de acceptare formală este trimis spre aprobare comisiei de manageri de proiect. Comisia trebuie să aprobe sau să respingă certificatul. Acceptarea finală a proiectului se realizează pe baza acceptării Raportului Final, care trebuie să includă cel puțin activitățile desfășurate, rezultatele obținute, realizarea indicatorilor de performanță, organizarea proiectului și următoarele activități de implementare.

Criterii de acceptanță:

În faza de planificare a proiectului, criteriile de acceptare pentru livrabile și toate etapele proiectului vor fi stabilite și convenite de comun acord între beneficiar și ofertant, ținând cont de cerințele proiectului. Aceste criterii de acceptare vor fi detaliate în cadrul Planului de acceptanță al proiectului, care face parte din Planul de Asigurare a Calității în Proiect și vor fi aprobate de către echipele de lucru. Orice modificare a acestor criterii de acceptanță va fi supusă procedurii de gestionare a modificărilor/schimbărilor.

#### Organizarea proiectului si personalul

Ofertantul propune constituirea unei echipe de implementare a proiectului care va colabora strâns cu echipa beneficiarului pentru a asigura implementarea eficientă a proiectului și îndeplinirea tuturor obligațiilor contractuale. Detalii referitoare la organizarea proiectului și personalul implicat sunt prezentate în documentul Propunerea Tehnică.

### 3.4. ACTIVITĂȚILE DE CONTROL ALE PROIECTULUI

Procesul de Monitorizare și Control înseamnă efectuarea unor activități pentru a supraveghea cu atenție progresul execuției proiectului, cu scopul de a identifica potențialele probleme care ar putea perturba planul proiectului. Este esențial să identificăm cât mai devreme în proiect orice probleme care ar putea apărea, deoarece responsabilul de proiect are nevoie de timp suficient pentru a implementa măsuri corective.

În cadrul procesului de Monitorizare și Control, se efectuează monitorizarea performanței și se identifică în mod constant variațiile față de planul proiectului. De asemenea, se înregistrează informații legate de livrabile (cum ar fi modificările necesare pentru a obține aprobarea autorității contractante), pentru a demonstra modul în care se îndeplinesc indicatorii de performanță stabiliți în caietul de sarcini. În plus, se controlează schimbările efectuate și se recomandă acțiuni preventive în cazul în care se anticipă posibile probleme.



Progresul înregistrat în desfășurarea proiectului va fi evidențiat în Rapoartele de Progres/de Activitate întocmite de către Managerul de Proiect și aprobate de Beneficiar. Aceste rapoarte vor prezenta principalele realizări și progrese ale perioadei raportate, evoluția și stadiul activităților, dificultățile întâmpinate, abaterile față de planul activității și resursele consumate.

Rapoartele vor detalia următoarele aspecte:

- Activitățile desfășurate în perioada raportată, progresul înregistrat comparativ cu planificarea inițială a proiectului, stadiul atingerii indicatorilor de performanță;
- Dificultățile întâmpinate în timpul implementării proiectului și soluțiile propuse pentru a le depăși;
- Rezultatele obținute în perioada de raportare, resursele utilizate, recomandările sau solicitările corespunzătoare și planificarea activităților proiectului pentru perioada următoare;
- Activitățile planificate pentru perioada viitoare de raportare;
- Un rezumat al controlului schimbărilor în proiect;
- Probleme, riscuri și recomandări;
- Alte aspecte relevante.

Toate rapoartele vor conține o pagină de titlu cu următoarele informații: numele proiectului, codul sau numărul de referință, titlul raportului, data întocmirii și perioada de raportare, numele și adresa ofertantului, precum și orice alte informații necesare.

Organizarea ședințelor și întâlnirilor de lucru în cadrul proiectului

Pe parcursul desfășurării proiectului, se vor desfășura numeroase ședințe și întâlniri de lucru, clasificate după cum urmează:

- Kick-off Meeting (Ședința de lansare a proiectului):

Participanți: Comisia proiectului, inclusiv Managerul de Proiect din partea Beneficiarului, Managerul de Proiect din partea Ofertantului și alți reprezentanți relevanți.

Programare: Se organizează înainte de începerea fazei de execuție a proiectului.

- Ședințe lunare de proiect:

Scop: Monitorizarea și evaluarea progresului general al proiectului pe o bază lunară.

Participanți: Managerul de Proiect al Beneficiarului, Managerul de Proiect al Ofertantului și posibili reprezentanți ai stakeholderilor.

Coordonarea și conducerea acestor ședințe revin Managerilor de Proiect, iar agenda este stabilită de comun acord cu Beneficiarul.

La finalul fiecărei ședințe, se întocmește o minuta.

- Ședințe regulate de evaluare a diferitelor zone funcționale ale proiectului:

Scop: Monitorizarea și evaluarea progresului în diferitele zone funcționale ale proiectului.

Participanți: Managerul de Proiect al Beneficiarului, Managerul de Proiect al Ofertantului și posibili reprezentanți ai stakeholderilor.

Coordonarea și conducerea acestor ședințe revin Managerilor de Proiect, iar agenda este stabilită de comun acord cu Beneficiarul.

La finalul fiecărei ședințe, se întocmește o minuta.

- Ședințe de evaluare la finalizarea unor etape de proiect:

Scop: Evaluarea finalizării unor etape importante ale proiectului.

Se organizează periodic, la încheierea fiecărei etape de implementare.

Participanți: Managerul de Proiect al Beneficiarului, Managerul de Proiect al Ofertantului și posibili reprezentanți ai stakeholderilor.

Coordonarea și conducerea acestor ședințe revin Managerilor de Proiect, iar agenda este stabilită de comun acord cu Beneficiarul.

La finalul fiecărei ședințe, se întocmește o minuta.

- Ședințe tehnice:

Scop: Discutarea și clarificarea cerințelor Beneficiarului, furnizarea de expertiză, transferul de cunoștințe, schimbul de informații și rezolvarea problemelor specifice activităților proiectului.

Pot fi de două tipuri:

a. Programate periodic: Organizate în funcție de necesitatea activităților proiectului, iar planificarea lor este comunicată tuturor părților interesate de către Managerii de Proiect.

b. Ad-hoc: Organizate la cerere și la intervale neregulate de timp. Termenul pentru întocmirea minutei ședinței este de trei zile de la desfășurarea ședinței, cu excepția situațiilor specificate în contract.

Aceste ședințe tehnice se concentrează, în principal, asupra subactivităților și rezolvă problemelor specifice fiecărei arii de activitate.

Aceste ședințe și întâlniri de lucru contribuie la asigurarea unei comunicări eficiente și a monitorizării constante a proiectului, permițând identificarea timpurie a problemelor și luarea de măsuri corective necesare.

Rapoarte si mod de abordare

Pe parcursul derulării proiectului, se vor elabora diverse tipuri de rapoarte, fiecare având scopul său specific:

### 1. Rapoarte de Progres Periodice (Lunare):

- Aceste rapoarte sunt generate lunar pentru a analiza evoluția proiectului și a lua decizii în cadrul ședințelor tehnice.
- Informațiile incluse în aceste rapoarte pot cuprinde:
  - Detalii despre activitățile realizate, cele întârziate și motivele întâzierilor.
  - Progresul general, inclusiv o comparație între activitățile planificate și cele efectuate.
  - Stadiul implementării conform planului de proiect contractual și justificarea oricăror abateri.
  - Lista ședințelor care au avut loc și deciziile luate.
  - Raportarea detaliată a riscurilor și problemelor întâlnite, împreună cu recomandări și soluții.
  - Consumul de resurse pe activitate și tip de resurse în perioada analizată.
  - Situația financiară a proiectului.
  - Prezentarea activităților planificate pentru următoarea perioadă de raportare.
  - Actualizări ale Graficului de Execuție al Proiectului.
  - Actualizări ale Planului de Riscuri.

- Cereri de schimbare.

## 2. Rapoarte de Etapă:

- Toate rapoartele de activitate elaborate de către Ofertant la finalizarea etapelor majore ale proiectului vor conține informații despre:
  - Activitatea prestată în cadrul etapei respective.
  - Progresele realizate și acțiunile întreprinse.
  - Problemele întâmpinate și soluțiile adoptate.
  - Recomandări și solicitări.
- Aceste rapoarte sunt întocmite pe întreaga durată a contractului și sunt transmise spre aprobare către Autoritatea Contractantă.

## 3. Rapoarte de Excepție:

- Aceste rapoarte sunt elaborate ori de câte ori apar situații excepționale în cadrul proiectului care necesită o decizie din partea Comisiei proiectului.

## 4. Rapoarte Ad-hoc:

- Managerul de proiect poate elabora rapoarte ad-hoc atunci când este necesar, la solicitarea Autorității Contractante.

## 5. Raport Final:

- Acest raport este elaborat la încheierea contractului și oferă un rezumat al activităților, rezultatelor, problemelor întâmpinate și soluțiilor găsite. De asemenea, poate include aspecte relevante pentru perioada post-implementare.

## 6. Note Explicative:

- Beneficiarul poate solicita Ofertantului să elaboreze note explicative pe teme specifice pe parcursul implementării contractului. Aceste note se concentrează pe subiecte precum activitatea unui expert sau evoluția implementării unei componente.

Toate documentele elaborate vor fi redactate în limba română, atât în format electronic, cât și pe suport de hârtie, și vor fi transmise pentru aprobare către Autoritatea Contractantă. Observațiile și modificările propuse de Autoritate vor fi gestionate conform procedurilor convenite între părți.

### 3.5. INCHIDEREA PROIECTULUI

Etapa de închidere a proiectului reprezintă un proces de evaluare și revizuire a întregii implementări a proiectului, care are loc după livrarea cu succes a tuturor serviciilor și livrabilelor. În cadrul acestei etape, echipa de proiect efectuează o analiză atentă pentru a compara rezultatele obținute cu declarația inițială de intenție la începutul proiectului, nivelul de îndeplinire a sarcinilor stabilite de Beneficiar și eficiența utilizării resurselor disponibile pentru proiect.

## 4. MANAGEMENTUL COMUNICĂRII

Pe durata executării proiectului și în efortul de a dezvolta livrabilele la nivelul calitativ așteptat, este esențial să se mențină un flux eficient de comunicare și informații către diferitele părți interesate. Acest flux de informații are multiple scopuri, precum controlul și coordonarea proiectului, schimbul de informații manageriale, de business și tehnice, alinierea deciziilor strategice cu soluțiile livrate și asigurarea coerenței cu alte părți implicate în proiect.

Pentru a realiza aceste scopuri, se vor utiliza canalele de comunicare adecvate și protocoalele corespunzătoare pentru a menține un flux sistematizat de informații în cadrul proiectului. Aceasta implică următoarele aspecte metodologice:

### **1. Grupurile de Interes Asociate Proiectului:**

- Se vor dezvolta canale de comunicare pentru a menține grupurile de interes informate cu privire la stadiul proiectului.
- Informațiile furnizate către aceste grupuri vor include actualizări privind progresul proiectului, evenimente semnificative și alte aspecte relevante.

### **2. Echipa de Proiect a Ofertantului:**

- Comunicarea internă în cadrul echipei de proiect a Ofertantului va fi esențială pentru coordonarea și gestionarea eficientă a activităților.
- Informațiile manageriale, de business și tehnice trebuie să circule fluid între membrii echipei pentru a asigura o înțelegere comună a obiectivelor și a stării proiectului.

### **3. Echipa de Proiect a Beneficiarului:**

- Comunicarea cu echipa de proiect a Beneficiarului este crucială pentru a alinia deciziile strategice ale acestora cu soluțiile livrate.
- Informațiile furnizate către Beneficiar trebuie să fie clare, complete și să faciliteze luarea deciziilor informate.

### **4. Alte Părți Implicate în Proiect:**

- Dacă sunt implicate alte părți, precum directori de proiect sau consultanți pe alte proiecte, comunicarea cu acestea va trebui să fie la fel de eficientă.

- Se vor dezvolta canale de comunicare și protocoale pentru a asigura o colaborare eficientă și alinierea activităților.

### **Managementul Comunicării:**

- Acesta se referă la stabilirea protocoalelor, canalelor de comunicare și modalităților de utilizare a acestora pentru a menține un flux organizat de informații.
- Include planificarea și gestionarea rapoartelor de activitate, organizarea ședințelor programate și ad-hoc, documentarea înregistrărilor convorbirilor telefonice și a discuțiilor prin e-mail.

### **Evaluarea Continuă a Calității Comunicării:**

- Toți membrii echipei de proiect, în special cei cu responsabilități manageriale, trebuie să fie atenți la calitatea comunicării și relațiilor cu părțile interesate.
- Se va căuta constant îmbunătățirea procesului de comunicare pentru a asigura succesul proiectului.

Prin implementarea acestor strategii de comunicare și gestionare a informațiilor, se va contribui la un mediu de lucru productiv și la atingerea cu succes a obiectivelor proiectului. Aceasta va promova transparența, predictibilitatea și claritatea în comunicare și va facilita luarea deciziilor informate în cadrul proiectului.

#### **4.1. PRINCIPII GENERALE DE COMUNICARE**

Procedeele de comunicare acceptate în cadrul proiectului includ:

1. **Prin Email:** Comunicarea prin intermediul mesajelor de email este un mijloc eficient și rapid de a transmite informații scrise între părțile implicate în proiect. Aceasta poate include actualizări, rapoarte și cereri de informații.



2. **Prin Fax:** Folosirea faxului pentru transmiterea documentelor este o metodă tradițională de comunicare. Cu toate acestea, poate fi încă utilă pentru a trimite documente semnate sau alte informații sensibile care necesită o urgență sporită.
3. **Prin Poștă:** Comunicarea prin intermediul serviciilor poștale tradiționale poate fi necesară pentru documente fizice sau corespondență oficială care nu poate fi transmisă electronic sau prin fax.
4. **Prin Întâlniri Directe:** Întâlnirile directe reprezintă o modalitate esențială de a discuta în detaliu și de a lua decizii importante. Acestea pot avea loc fizic sau prin intermediul conferințelor video sau audio și sunt utile pentru discuții complexe sau strategice.

Fiecare dintre aceste procedee de comunicare poate fi utilizat în funcție de natura informațiilor și de nevoile specifice ale proiectului. Este important ca echipele de proiect să stabilească reguli și protocoale clare pentru fiecare metodă de comunicare pentru a asigura coerența și eficiența fluxului de informații în cadrul proiectului.

#### 4.2. PRINCIPII DE COMUNICARE INTRE PARTILE IMPLICATE

- **Comunicare oficială:** Comunicarea între părțile implicate în proiect trebuie să fie oficială și să se desfășoare în conformitate cu procedeele specificate anterior, cum ar fi email, fax, poștă sau întâlniri directe. Aceasta asigură documentarea și urmărirea corespunzătoare a informațiilor și a deciziilor.
- **Comunicare prin reprezentanți legali:** Comunicarea oficială între părțile implicate în proiect trebuie să fie efectuată prin intermediul reprezentanților legali sau a persoanelor desemnate de aceștia. Acest lucru asigură că comunicarea se face în numele și cu autoritatea partidelor implicate.
- **Excluderea comunicărilor neautorizate:** Comunicările trimise de către persoane care nu sunt reprezentanți legali sau delegați oficiali ai părților implicate nu vor fi luate în

considerare și nu vor avea niciun efect în cadrul proiectului. Aceasta previne comunicarea nedorită sau neautorizată.

Aceste principii de comunicare sunt importante pentru a menține transparența, claritatea și securitatea în cadrul proiectului și pentru a asigura că toate părțile implicate sunt pe deplin conștiente de procedurile oficiale de comunicare.

#### 4.3. PRINCIPII DE COMUNICARE IN CADRUL ECHIPELOR DE PROIECT SI INTRE ECHIPELE DE PROIECT

Pentru a asigura eficiența și transparența propunem următoarele reguli și proceduri de comunicare:

1. **Comunicare pe verticală și pe orizontală:** Comunicarea în cadrul proiectului poate avea loc atât pe verticală, între nivelele din structura organizatorică a proiectului, cât și pe orizontală, între membrii echipelor de proiect. Cu toate acestea, informarea superioară este necesară în conformitate cu structura organizațională a proiectului.
2. **Necesitatea înregistrării scrise:** Acordurile verbale nu vor fi acceptate între părțile implicate în proiect dacă nu sunt însoțite de Procese Verbale de Ședință semnate de toți participanții la ședință. Aceasta asigură înregistrarea clară și oficială a deciziilor luate.
3. **Comunicare formală între echipele de proiect:** Comunicarea directă între membrii echipelor de proiect fără notificarea și acordul superiorilor direcți nu va fi luată în considerare sau nu va avea urmări fără informarea și acordul echipei de management de proiect și a reprezentantului desemnat al Beneficiarului.

4. **Păstrarea copiilor de comunicare:** Fiecare parte implicată în proiect trebuie să păstreze copii ale tuturor comunicărilor din cadrul proiectului. Acest lucru asigură o documentare corespunzătoare și un istoric al comunicărilor.

Reguli specifice pentru diferitele metode de comunicare includ:

- **Comunicare prin email:** Membrii echipei de management de proiect trebuie să fie incluși în copia mesajelor de email pentru a asigura transparența.
- **Comunicare prin fax:** Pentru comunicarea prin fax, trebuie emisă o confirmare de primire pentru a confirma că documentul a fost primit.
- **Comunicare prin documente fizice:** Pentru comunicarea prin documente pe suport fizic, trebuie emis un Proces Verbal de Predare/Recepție a documentelor.
- **Întâlniri directe:** Pentru întâlnirile directe, se va redacta o Minută a Întâlnirii în două exemplare, semnată de toți participanții la întâlnire.

Aceste reguli și proceduri asigură că comunicarea în cadrul proiectului este formală, transparentă și bine documentată, contribuind astfel la succesul și eficiența proiectului.

#### 4.4. PRINCIPII DE DESFĂȘURARE A ACTIVITĂȚII

Aceste reguli și proceduri asigură că comunicarea în cadrul proiectului este formală, transparentă și bine documentată, contribuind astfel la succesul și eficiența proiectului.

Sedintele din cadrul proiectului sunt esențiale pentru coordonarea și controlul adecvat al acestuia. Iată procedura pentru desfășurarea acestor ședințe:

#### **Sedinte Ordinare:**

1. Reprezentantul desemnat de Beneficiar/Furnizor întocmește un convocator și îl trimite tuturor părților implicate cu cel puțin o săptămână înainte de data planificată pentru ședință.
2. Convocatorul trebuie să includă următoarele informații:
  - Data, ora și locul ședinței.
  - Resursele necesare (proiector, calculatoare, etc.).
  - Lista invitaților, inclusiv reprezentanții fiecărei părți sau înlocuitorii acestora.
  - Agenda ședinței, care trebuie să includă cel puțin:
    - Discutarea și aprobarea Rapoartelor de Progres periodice pentru perioada anterioară.
    - Discutarea și soluționarea problemelor semnalate în Raportul de Progres.
    - Materialele de studiu pentru ședință, în special Raportul de Progres menționat mai sus.
3. Fiecare parte implicată trebuie să răspundă la convocator și să asigure participarea reprezentanților săi la ședință. Răspunsul trebuie comunicat celorlalte părți implicate cu cel puțin 2 zile lucrătoare înainte de data ședinței.
4. Dacă nu se primește răspunsul la convocare din partea fiecărei părți implicate în timpul specificat mai sus sau dacă invitații obligatorii (sau înlocuitorii acestora) nu pot participa, ședința va fi reprogramată într-o dată stabilită de comun acord, dar nu mai târziu de o săptămână de la data inițial planificată.

### **Sedinte Extraordinare:**

1. Pentru ședințele extraordinare, se va respecta procedura de mai sus în mod similar. Singura diferență este că responsabilitățile Rezentantului desemnat de Furnizor din procedura de mai sus vor fi îndeplinite de către reprezentantul părții care dorește convocarea ședinței extraordinare.

### Situații pentru Convocarea Ședințelor Extraordinare:

- Evenimente majore care pot influența termenele de finalizare ale fazelor proiectului, conform planificării existente.
- Schimbări care pot afecta acordurile financiare convenite între părți.
- Schimbări cerute de Beneficiar în calitate de Autoritate Contractantă.

### Numirea/Înlocuirea Reprezentanților:

- Fiecare parte implicată în proiect are dreptul de a-și numi/schimba reprezentanții fără a necesita aprobarea celeilalte părți. Cu toate acestea, este necesară notificarea în scris a celeilalte părți cu cel puțin două săptămâni înainte de intrarea în vigoare a numirii/schimbării.

Această procedură asigură desfășurarea eficientă și bine organizată a ședințelor, cu participarea adecvată a tuturor părților implicate în proiect.

## 4.5. PLAN DE COMUNICARE

Acest tabel de comunicare identifică părțile implicate în comunicarea proiectului, frecvența comunicării și conținutul acesteia. Aici este structura tabelului:

Nr. Crt.	Parte Implicată	Necesar Informație	Sursa Informației	Frecvența Comunicării	Conținutul Comunicării
1	Coordonator Proiect Beneficiar	Aprobarea documentelor de management de inițiere proiect	Echipa de management de proiect Furnizor	La 4 săptămâni de la intrarea în vigoare a contractului	Raportul inițial de management de proiect, documentele de inițiere

Nr. Crt.	Parte Implicată	Necesar Informație	Sursa Informației	Frecvența Comunicării	Conținutul Comunicării
2	Echipe de Management de Proiect Prestator: Coordonator de Proiect și Back-up Coordinator de Proiect	Actualizări ale progresului proiectului	Echipe de Management de Proiect Prestator	Săptămânal	Rapoarte de progres, actualizări ale planului
3	Echipe de Proiect Beneficiar (utilizatori experți și utilizatori cheie din personalul Beneficiarului implicat în utilizarea sistemelor și în proiect)	Probleme și solicitări legate de implementare	Echipe de Proiect Prestator	La nevoie	Întrebări, solicitări, probleme
4	Echipe de Proiect Prestator (experți cheie și experți non-cheie)	Informații tehnice și cerințe de la echipe de proiect Beneficiar	Echipe de Proiect Beneficiar	La nevoie	Cerințe, specificații, actualizări tehnice

Acest tabel ajută la clarificarea modului în care informațiile sunt transmise între diferitele părți implicate în proiect și indică frecvența și conținutul comunicării pentru fiecare tip de informație cu participarea adecvată a tuturor părților implicate în proiect.

## 5. MANAGEMENTUL SCHIMBARILOR

### 5.1. NOTIUNI GENERALE

Pentru a gestiona schimbările în cadrul proiectului, este esențial să se implementeze proceduri de management al schimbării pe întreaga durată a ciclului de viață a proiectului.

Aceste proceduri trebuie să includă:

- Colectarea și evaluarea factorilor care pot duce la schimbare: Se colectează și evaluează informațiile furnizate de fiecare activitate de proiect sau de alte părți implicate pentru a identifica necesitățile de schimbare. De asemenea, ideile sau deciziile din ședințele manageriale sau tehnice pot constitui intrări în procesul de management al schimbării. După primirea unei potențiale nevoi de schimbare, managerul de proiect din partea Ofertantului va efectua o evaluare inițială a criticității, impactului, și efortului necesar pentru implementare. Acesta va completa cererea de schimbare cu detalii precum prioritatea, justificarea schimbării, impactul asupra

sistemului și proiectului, dependențele și necesitățile de resurse asociate. Va fi elaborat un plan de implementare și se vor specifica acțiunile necesare.

- Inițierea, monitorizarea și controlul implementării: După aprobarea implementării schimbării de către managerul de proiect al Beneficiarului și/sau de către Comitetul Director, se vor organiza ședințe pentru a explica justificarea schimbării, planul de implementare, acțiunile necesare, punctele de atenție etc. Este crucial ca schimbarea să fie implementată conform planului stabilit. În timpul implementării, se va acorda atenție deosebită asigurării respectării planului. În cadrul activităților de monitorizare și control, se va menține un Jurnal al Cererilor de Schimbare Deschise, care va face parte din Raportul de Progres și va fi transmis Managerului de Proiect al Beneficiarului.

Aceste proceduri de management al schimbării sunt esențiale pentru a asigura că toate schimbările necesare sunt gestionate în mod eficient, că se iau decizii adecvate și că impactul asupra proiectului este evaluat și gestionat corespunzător.

## 5.2. PROCEDURA MANAGEMENT SCHIMBARE

Procedura propusă în această metodologie pentru gestionarea schimbărilor este orientativă și servește drept ghid pentru definirea unui flux de lucru și a formularelor utilizate în procesul de management al schimbărilor. Această procedură este considerată exemplificativă și poate fi adaptată în funcție de nevoile specifice ale proiectului. Pentru o colaborare de succes, se recomandă actualizarea și adaptarea procedurii în urma desemnării ca și câștigători ai procedurii de achiziții respective.

Pentru o mai bună înțelegere între părți, au fost propuse următoarele definiții:

- Schimbare = orice modificare aplicată planificării și/sau ariei de acoperire a proiectului pe parcursul ciclului de viață al acestuia.
- Managementul Schimbărilor = procesul identificării, evaluării, negocierii, aprobării și aplicării modificărilor.

Fluxul propus pentru gestionarea schimbărilor implică următoarele responsabilități și acțiuni:

1. Identificarea schimbării:

- Managerul de proiect din echipa Beneficiarului
- Managerul de proiect din echipa Ofertantului

2. Evaluarea schimbării:

- Comitetul de coordonare a proiectului

3. Emiterea cererii de schimbare:

- Managerul de proiect din echipa Beneficiarului
- Managerul de proiect din echipa Ofertantului

4. Aprobarea cererii de schimbare:

- Comitetul Director al proiectului (în funcție de impact)
- Comitetul de coordonare a proiectului

5. Aplicarea schimbării:

- Experți în dezvoltare software;

Această procedură oferă un cadru pentru gestionarea schimbărilor în proiect, de la identificare până la aplicare, cu implicații clare ale responsabilităților și acțiunilor fiecărei părți implicate.



## 6. MANAGEMENTUL CONFIGURAȚIILOR. CONTROLUL ÎNREGISTRĂRIILOR ȘI DOCUMENTELOR PROIECTULUI

Managementul configurațiilor reprezintă un aspect esențial în ingineria software și are la bază ideea că toate componentele dezvoltate în cadrul unui proiect formează o configurație de elemente identificabile, care pot fi schimbate doar într-un mod sistematic și cu aprobarea adecvată. Această abordare asigură consistența și controlul asupra dezvoltării software.

La începutul proiectului, Coordonatorul Tehnic are rolul de a identifica și defini configurația proiectului. Aceasta include atât documentația asociată proiectului, precum și codul sursă al aplicației. Controlul configurațiilor implică gestionarea atentă a următoarelor tipuri de elemente de configurație:

1. Documentația tipărită pe hârtie: Acesta poate include toate documentele fizice asociate proiectului, cum ar fi manualele, specificațiile, diagramele și alte materiale scrise.
2. Documentația în format electronic și codul sursă: Aceste elemente digitale sunt esențiale pentru dezvoltarea software. Documentația electronică poate include fișierele PDF, documente Word sau alte formate digitale relevante. Codul sursă este nucleul aplicației și trebuie gestionat cu precizie. Pentru aceasta, se pot utiliza instrumente de control al versiunilor, cum ar fi Microsoft Visual Source Safe sau Subversion, care permit înregistrarea modificărilor, urmărirea istoricului și gestionarea colaborativă a codului.

Managementul configurațiilor este crucial pentru a asigura coerența și calitatea produsului software pe parcursul întregului ciclu de dezvoltare. Prin aplicarea acestui proces, se minimizează riscul de erori, se facilitează colaborarea între membrii echipei și se asigură că modificările sunt aduse într-un mod controlat și documentat.

## 6.1. CONTROLUL DOCUMENTELOR

Procedura de control a documentelor se aplică în mod extins tuturor documentelor elaborate, primite și utilizate, precum și datelor care au o legătură directă sau indirectă cu sistemul de calitate implementat și, implicit, cu calitatea produselor și serviciilor furnizate. Aceasta asigură gestionarea corespunzătoare a informațiilor și documentelor în cadrul organizației.

Activitățile legate de controlul documentelor sunt structurate în următoarele etape:

### 1. Controlul documentelor:

- Asigură ca toți utilizatorii de documente au acces la versiunile corecte și cele mai recente ale acestora.
- Documentele depășite sunt retrase imediat de la utilizatori și înlocuite cu versiunile actualizate sau, după caz, distruse.
- Modificările aduse unui document sunt efectuate fie de către autorul original, fie de către o persoană competentă și autorizată în acest scop.
- Orice document vechi reținut în scopuri de arhivare este identificat corespunzător.

### 2. Controlul documentelor interne:

- În cazul necesității emiterii unui document nou, se urmează procesul:
  - Pregătirea documentului.
  - Revizuirea documentului.
  - Aprobarea documentului.
  - Publicarea/înregistrarea documentului.

- Întreținerea documentului.
- Retragerea documentului din circulație, atunci când este cazul.
- Dacă se dorește modificarea unui document existent, se parcurge următorul proces:
  - Emiterea unei cereri de modificare a documentului existent.
  - Analiza cererii de modificare a documentului.
  - Pregătirea documentului modificat.
  - Revizuirea documentului modificat.
  - Aprobarea documentului modificat.
  - Publicarea/înregistrarea documentului modificat.
  - Întreținerea documentului modificat.
  - Retragerea documentului din circulație, dacă este cazul.

### **3. Controlul documentelor externe:**

- Documentele externe sunt înregistrate în cadrul sistemului de control al înregistrărilor.
- Se asigură distribuția adecvată a documentelor către destinatarii relevanți.
- Se monitorizează utilizarea documentelor externe.

### **4. Controlul datelor interne:**

- Procesul include activități precum:

- Crearea conturilor pentru noii angajați, pentru a permite accesul acestora la sistemele și resursele necesare pentru desfășurarea activităților.
- Furnizarea accesului la grupurile de utilizatori, asigurându-se că fiecare angajat are drepturile de acces corespunzătoare pentru sarcinile sale.
- Înregistrarea și gestionarea schimbărilor legate de responsabilități și datele personale ale angajaților.

#### 5. Controlul datelor externe:

- Acest aspect se referă la datele publice și conectivitatea la Internet, care sunt supuse unui control riguros.
- Se monitorizează accesul angajaților la internet, iar activitatea online este înregistrată și analizată, în special pentru eventualele amenințări sau atacuri.
- Pentru documentele create în cadrul proiectelor, acestea sunt incluse în procedura de control al documentelor.

Această procedură asigură managementul eficient al documentelor și datelor în cadrul organizației, contribuind la menținerea unui sistem de calitate corespunzător și la furnizarea de produse și servicii de înaltă calitate.

#### 6.2. CONTROLUL ÎNREGISTRĂRILOR

Controlul înregistrărilor reprezintă o componentă vitală a sistemului de calitate și se referă la modul în care înregistrările, care sunt dovezi ale proceselor desfășurate de către Ofertant, sunt gestionate și menținute în mod corespunzător. Această procedură are rolul de a asigura

că toate înregistrările sunt colectate, accesate, completate, păstrate și menținute într-o manieră eficientă și conformă cu cerințele sistemului de calitate.

Principalele activități legate de controlul înregistrărilor sunt structurate astfel:

#### **1. Identificarea înregistrărilor:**

- Toate înregistrările sistemului de calitate, care includ documente descriptive ce descriu rezultatele activităților și caracteristicile produselor sau proceselor, sunt identificate în procedurile sistemului de calitate.

#### **2. Colectarea înregistrărilor:**

- Pentru a dovedi îndeplinirea cerințelor de calitate și eficacitatea sistemului de calitate, înregistrările trebuie colectate în locurile în care au fost produse.
- Aceste înregistrări sunt colectate și păstrate în format electronic și pe suport hârtie, pentru a preveni pierderea lor.

#### **3. Accesul la înregistrări:**

- Accesul la înregistrările sistemului de calitate este restricționat la persoanele implicate în elaborarea, verificarea, aprobarea și păstrarea acestora, doar atunci când este necesar pentru îndeplinirea sarcinilor lor specifice.

#### **4. Completarea înregistrărilor:**

- Responsabilitatea pentru completarea și aprobarea înregistrărilor este specificată în fiecare procedură din sistemul de calitate.
- Detalii privind aceste responsabilități sunt incluse în procedurile corespunzătoare ale sistemului de calitate.

#### **5. Păstrarea înregistrărilor:**

- Pentru a preveni pierderea înregistrărilor, acestea sunt păstrate atât în format electronic, cât și pe suport hârtie.

## 6. Menținerea înregistrărilor:

- Odată ce înregistrările calității sunt completate, acestea nu trebuie modificate ulterior.
- Dacă sunt găsite erori ulterior, trebuie create noi înregistrări în conformitate cu procedurile sistemului de calitate.

Această procedură asigură că toate înregistrările sunt gestionate în mod adecvat, ceea ce contribuie la menținerea integrității datelor și la furnizarea de dovezi fiabile pentru conformitatea și eficacitatea sistemului de calitate.

## 7. MANAGEMENTUL CALITATII

### 7.1. NOTIUNI GENERALE

Managementul calității este o funcție fundamentală a procesului de conducere, care are ca scop formularea politicii de calitate, stabilirea obiectivelor și responsabilităților pe care le aplică în cadrul sistemului de calitate. Acest proces implică utilizarea diferitelor mijloace, precum planificarea calității, controlul calității, asigurarea calității și îmbunătățirea calității.

Ofertantul demonstrează angajamentul său pentru calitate prin deținerea certificatului ISO 9001, care confirmă aplicarea standardelor internaționale pentru asigurarea calității.

Activitățile de management al calității trebuie să ia în considerare atât documentele elaborate, livrabilele, cât și activitățile legate de implementarea proiectului în ansamblu.

Principiile de bază care stau la baza acestui proces includ:

1. **Principiul orientării către Beneficiar:** Toate acțiunile și deciziile luate în cadrul managementului calității trebuie să aibă în vedere nevoile și cerințele Beneficiarului sau ale potențialilor Beneficiari ai proiectului.
2. **Principiul leadershipului:** Este esențial ca o conducere eficientă să ofere direcția corectă și să stabilească un cadru clar de responsabilități pentru a atinge obiectivele de calitate.
3. **Principiul implicării personalului:** Angajarea și implicarea tuturor membrilor echipei sunt esențiale pentru a asigura contribuția fiecăruia la atingerea obiectivelor de calitate.
4. **Principiul abordării bazate pe proces:** Managementul calității trebuie să se concentreze pe definirea și gestionarea proceselor care contribuie la calitatea produselor sau serviciilor.
5. **Principiul abordării managementului ca sistem:** Managementul calității trebuie să fie integrat și să funcționeze ca un sistem unitar, având în vedere interdependența proceselor.
6. **Principiul îmbunătățirii continue:** Căutarea constantă a modurilor de a îmbunătăți performanța și calitatea în cadrul sistemului.
7. **Principiul abordării bazate pe fapte în luarea deciziilor:** Deciziile de management calității trebuie să fie fundamentate pe date și informații obiective.
8. **Principiul relațiilor reciproc avantajoase:** Dezvoltarea relațiilor solide cu Beneficiarul și furnizorii este crucială pentru a asigura succesul proiectului, contribuind la obținerea beneficiilor reciproce.

Aceste principii oferă un cadru esențial pentru gestionarea calității documentelor, livrabilelor și a activităților de implementare în cadrul proiectului, asigurându-se astfel că obiectivele de calitate sunt atinse în mod eficient și eficace.

Procesele managementului calității documentațiilor în cadrul proiectului sunt cruciale pentru asigurarea standardelor de calitate și conformității cu cerințele. Aceste procese se desfășoară într-o interdependență continuă și includ:

1. **Planificarea calității:** În această fază, se identifică standardele de calitate relevante pentru elaborarea documentațiilor și se stabilesc modalitățile prin care aceste standarde vor fi îndeplinite. Acest proces implică stabilirea obiectivelor de calitate și a cerințelor specifice pentru documentații.
2. **Asigurarea calității:** Acest proces constă în evaluarea regulată a performanțelor înregistrate în realizarea documentațiilor. Scopul principal este de a se asigura că aceste documentații îndeplinesc standardele de calitate considerate relevante. Se efectuează verificări și audituri periodice pentru a se asigura că toate cerințele de calitate sunt îndeplinite și că procesul se desfășoară în conformitate cu planul stabilit.
3. **Controlul calității:** În această etapă, se monitorizează rezultatele proiectului pentru a verifica dacă acestea corespund standardelor considerate relevante. Dacă se identifică abateri sau probleme de calitate, se iau măsuri pentru a le corecta și a elimina cauzele care le-au generat. Controlul calității asigură că produsele sau documentațiile finale sunt conforme cu cerințele de calitate stabilite.

În faza de pregătire a proiectului, aceste procese de management al calității documentațiilor sunt coordonate de elaboratorul documentului sub supravegherea Managerului de Proiect. De asemenea, procesul este susținut prin verificarea efectuată de o persoană desemnată în acest scop, cunoscută ca verificator.



Calitatea documentațiilor este măsurată în funcție de îndeplinirea cerințelor legislative din România, cerințele Beneficiarului, parametrii tehnico-economici stabiliți, aspectele estetice, precum și principiile de coerență și sustenabilitate financiară.

În cadrul proiectului, Ofertantul cooperează eficient cu personalul desemnat de către Beneficiar pentru a evita întârzierile, schimbările de direcție sau discontinuitățile în procesul decizional. Acest lucru contribuie la respectarea intereselor strategice și financiare ale proiectului.

Ofertantul acționează întotdeauna la cele mai înalte standarde profesionale de competență și calitate și utilizează metode și metodologii actualizate și larg acceptate în managementul de proiect pentru a asigura succesul general al proiectului.

În faza de pregătire a proceselor de management al calității documentațiilor, responsabilitatea este deținută de elaboratorul documentului, sub supravegherea Managerului de Proiect și sprijinită de un verficator desemnat. Calitatea documentațiilor reprezintă gradul în care acestea îndeplinesc cerințele legislației românești, cerințele beneficiarului, parametrii tehnico-economici evaluați și criteriile estetice, precum și principiile de coerență și sustenabilitate financiară.

În cadrul proiectului, Ofertantul va colabora în mod eficient cu personalul desemnat de Beneficiar, pentru a asigura că nu apar întârzieri, schimbări de direcție sau întreruperi în procesul de luare a deciziilor, și pentru a respecta interesele strategice și financiare ale proiectului. Ofertantul va acționa întotdeauna la cele mai înalte standarde profesionale de competență și calitate, bazându-se pe metode și metodologii actuale, larg acceptate și utilizate în managementul de proiect, pentru a asigura succesul atingerii obiectivelor generale ale contractului curent.

Managementul calității proiectului este garantat prin faptul că toate livrabilele și documentele rezultate în urma implementării proiectului sunt în conformitate cu normele legislative românești și europene în vigoare și corespund integral cerințelor din caietul de sarcini. Acest lucru este realizat prin planificarea, analiza, verificarea, validarea și controlul modificărilor în evaluarea și raportarea rezultatelor proiectului.

Beneficiarul are astfel garanția că documentele care constituie livrabilele proiectului sunt de calitate corespunzătoare și conforme cu specificațiile din caietul de sarcini. Calitatea managementului de proiect furnizat va reflecta în ce măsură acesta îndeplinește cerințele legislației românești și europene, răspunzând în același timp cerințelor din caietul de sarcini și metodologiilor la care se face referire.

În ceea ce privește aplicarea managementului calității în gestionarea proiectului, calitatea trebuie evaluată sub două aspecte principale: procesul proiectului și produsul acestuia. Procesul trebuie să implice activ Beneficiarul, care este cel mai bine informat cu privire la nevoile și constrângerile proiectului. Produsul proiectului, constând în documentele generate în cadrul procesului, trebuie să fie elaborat cu maturitate, bazat pe soluții bine fundamentate și să se conformeze cerințelor din caietul de sarcini, reducând astfel perioada de implementare, costurile și riscurile. Această activitate trebuie să fie desfășurată în mod continuu, presupunând verificări periodice ale fiecărei etape și subetape ale proiectului. Orice neconformitate detectată va fi corectată conform documentelor de referință și recomandărilor primite.

Această activitate va fi organizată în conformitate cu următoarele principii:

1. Documentația furnizată de către Beneficiar va fi primită doar sub formă de copie, fie în format fizic, fie electronic, și va fi însoțită de procese verbale de predare-primire.

2. Se va stabili în prealabil calendarul de procesare alocat pentru fiecare set de documente.
3. Consultanții cu expertiză specifică în domeniile sectoriale corespunzătoare vor emite recomandări privind documentația, și vor propune eventuale completări, după caz.

Metodologia pentru Planul de Management al Calității stabilește normele de calitate relevante pentru proiect și modalitățile de administrare și control al calității acestuia. Planul de Asigurare și Control al Calității Proiectului detaliază cum se va gestiona comunicarea între participanții la proiect, cum se vor soluționa problemele care pot apărea pe parcursul proiectului, inclusiv procedurile și formularele pentru gestionarea acestor probleme, și cum va fi elaborat planul de acceptare utilizat pentru recepția parțială și finală a proiectului, împreună cu formularele asociate acestor activități. De asemenea, planul abordează modul în care vor fi tratate schimbările în cadrul proiectului, în limitele caietului de sarcini, inclusiv procedurile de gestionare a schimbărilor și formularele utilizate pe durata proiectului.

Prin implementarea unui sistem de evaluare a calității, se asigură că produsele și serviciile furnizate corespund standardelor de calitate. Acest sistem se bazează pe un set de cerințe, criterii și metrici de calitate, care sunt utilizate pentru a defini și măsura performanța. De asemenea, impune un set de activități de control al calității, prin care se verifică conformitatea cu cerințele de calitate stabilite și se evaluează performanța activităților desfășurate.

Planificarea și controlul proceselor de dezvoltare/implementare software, garanție și suport tehnic se efectuează în concordanță cu procedurile și metodologiile specifice propuse. Verificarea fiecărei etape sau livrări va fi realizată de personalul cu pregătire adecvată și experiență corespunzătoare, sub coordonarea Managerului de Proiect. Ofertantul va folosi procedura de verificare internă a livrabilelor, iar numai după obținerea validărilor interne,

acestea vor fi supuse aprobării din partea Beneficiarului pentru livrabilele și serviciile prestate.

## 7.2. PROCEDURA DE CONTROL AL LIVRABILELOR

Această procedură stabilește condițiile în care are loc transferul de livrabile din interiorul companiei către exteriorul acesteia și se aplică tuturor livrabilelor care urmează să fie furnizate în cadrul unui contract de prestare cu Beneficiarul. Pentru o mai bună înțelegere între părți, sunt furnizate următoarele definiții:

- **Livrabile:** Acestea includ documentele de prezentare a companiei, documentele de descriere a proceselor și serviciilor companiei, documentele rezultate din procesele de dezvoltare și implementare interne ale companiei, codul sursă (documentat sau nedocumentat), versiunile aplicațiilor sau componentelor software care urmează să fie livrate Beneficiarului, precum și documentațiile asociate acestora, cum ar fi manualele de utilizare și documentația pentru asistență, etc.
- **Livrare:** Aceasta reprezintă transferul unui livrabil din interiorul companiei către exteriorul acesteia sau către un spațiu accesibil din exterior, către Beneficiar, în conformitate cu un contract comercial.

Fluxul standard al acestei proceduri implică următoarele responsabilități și activități:

Activitate	Responsabili
Aprobare internă livrare	- Manager de Proiect (din partea Ofertantului)

<b>Activitate</b>	<b>Responsabili</b>
<b>Certificare QA</b>	- Coordonator Dezvoltare Software - Experți în testarea software / QA
<b>Aprobare livrare</b>	- Manager proiect (din partea Beneficiarului)
<b>Livrare aprobată</b>	- Manager proiect (din partea Beneficiarului) - Echipa de testare de acceptanță (din partea Beneficiarului)

Această procedură are ca scop asigurarea unui proces bine definit pentru transferul de livrabile către Beneficiar și pentru a se asigura că acestea sunt conforme cu cerințele contractului și cu standardele de calitate stabilite.

## 8. MANAGEMENTUL RISCURILOR

### 8.1. NOTIUNI GENERALE

Scopul Managementului Riscurilor, inclusiv în cadrul nivelului de management de proiect, constă în identificarea potențialelor probleme înainte ca acestea să se manifeste. Prezicerea acestor probleme aduce beneficii semnificative, deoarece permite adoptarea măsurilor preventive pentru a elimina sau reduce probabilitatea apariției acestora. În plus, permite planificarea și implementarea de acțiuni de contracarare în cazul în care riscul se materializează, cu scopul de a minimiza impactul asupra obiectivelor proiectului.

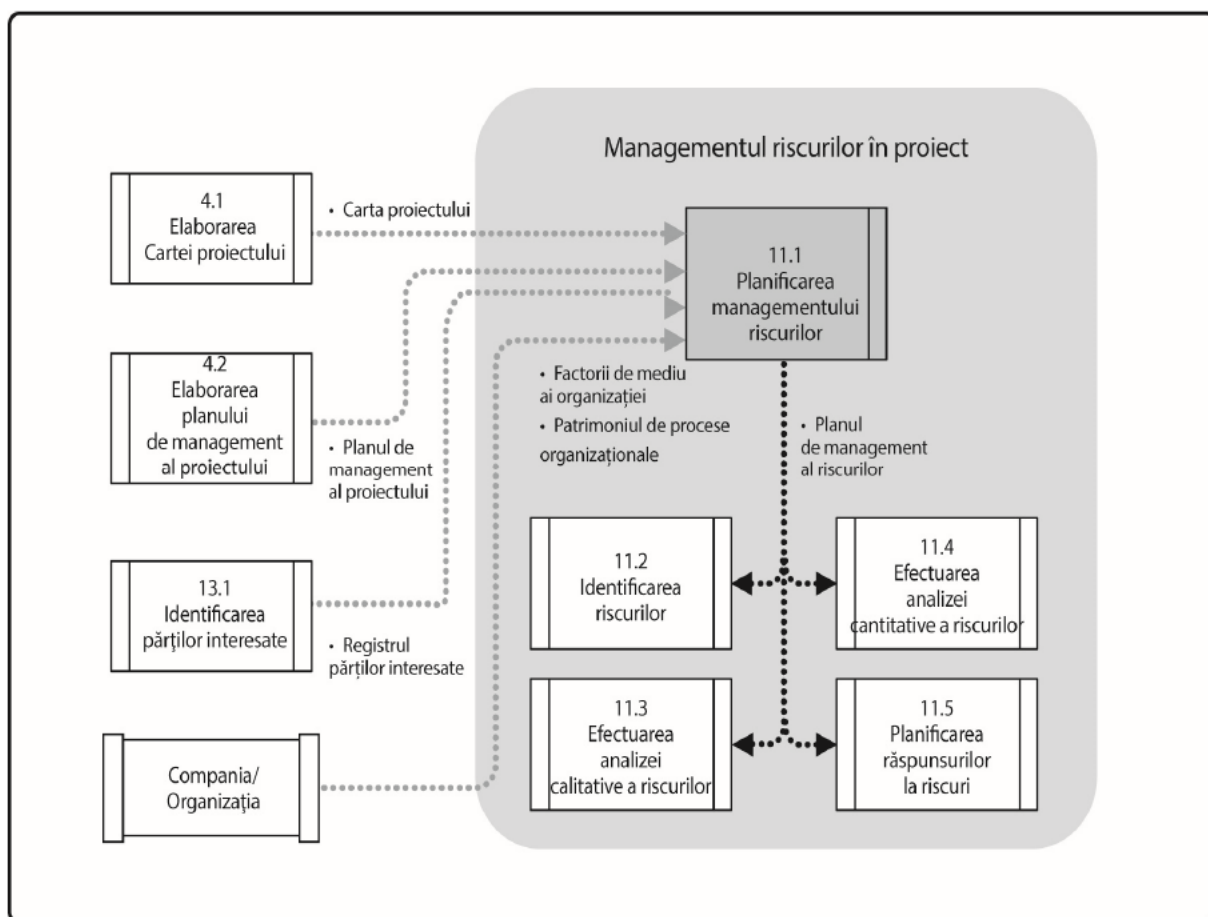
Managementul riscului este un proces proactiv deosebit de important care se desfășoară pe întreaga durată a proiectului.

Acest proces cuprinde mai multe etape, inclusiv planificarea managementului riscului, identificarea riscurilor, analiza acestora, planificarea răspunsului la riscuri și monitorizarea

și controlul acestora. Riscul este definit ca un eveniment neprevăzut care, dacă apare, poate afecta unul sau mai multe aspecte ale proiectului, cum ar fi scopul, programul, costul sau calitatea. Fiecare risc poate avea una sau mai multe cauze, având potențialul de a influența unul sau mai multe aspecte ale proiectului.

Riscurile cunoscute sunt acele riscuri care au fost identificate și analizate, iar pentru ele s-au planificat răspunsuri adecvate.

Responsabilitatea pentru actualizarea permanentă a Registrului Riscurilor revine Ofertantului.



## 8.2. PROCEDURA DE MANAGEMENT AL RISCURILOR

Procedurile de management al riscurilor au ca obiectiv îndeplinirea unor scopuri bine definite prin intermediul unor activități specifice. Aceste activități includ următoarele:

**Identificarea Riscurilor:** Prima etapă a procesului de management al riscurilor este identificarea tuturor riscurilor potențiale care ar putea afecta proiectul sau organizația. Această activitate implică evaluarea tuturor aspectelor care ar putea crea incertitudini sau probleme și identificarea riscurilor specifice asociate acestora.

**Analiza Riscurilor:** După ce riscurile au fost identificate, ele sunt supuse unei analize detaliate. Această analiză implică evaluarea probabilității apariției fiecărui risc și a impactului acestuia asupra proiectului sau organizației. Scopul este de a determina care riscuri sunt cele mai semnificative și necesită atenție prioritară.

**Prevenirea Riscurilor:** Odată ce riscurile au fost identificate și analizate, se iau măsuri preventive pentru a reduce probabilitatea apariției acestora. Aceste măsuri pot include schimbarea proceselor de lucru, adoptarea unor măsuri de securitate, implementarea de controale sau orice alte acțiuni care să minimizeze riscul.

**Planificarea Răspunsului la Riscuri:** Pentru riscurile care nu pot fi prevenite complet, se dezvoltă planuri pentru a gestiona impactul acestora în cazul în care se materializează. Aceste planuri pot implica definirea pașilor de acțiune, alocarea de resurse suplimentare sau implementarea de soluții alternative pentru a minimiza impactul negativ.

**Reevaluarea Riscurilor:** Riscurile nu sunt statice și pot evolua pe parcursul proiectului sau în activitățile organizaționale. Prin urmare, este important să se reevalueze periodic riscurile identificate și să se adapteze planurile de gestionare a riscurilor în funcție de schimbările

survenite. Această reevaluare este crucială pentru menținerea unui proces de management al riscurilor eficient și actualizat.

În ansamblu, obiectivele procedurilor de management al riscurilor sunt să asigure că organizația sau proiectul sunt pregătite să facă față incertitudinilor și problemelor potențiale, să minimizeze impactul negativ al acestora și să își protejeze obiectivele și interesele. Prin aplicarea activităților menționate mai sus, organizațiile pot dezvolta o abordare mai robustă și rezilientă în fața riscurilor.

### 8.3. IDENTIFICAREA RISCURILOR

Metodologia pentru gestionarea riscurilor cuprinde mai multe etape și activități pentru a atinge obiectivele stabilite:

**Documentarea inițială a Riscurilor:** În prima fază, se efectuează o documentare formală inițială a riscurilor care va fi inclusă în Raportul Inițial. Aceasta implică identificarea și înregistrarea riscurilor, care pot fi de natură legislativă, legate de afacere sau tehnologice, și care pot proveni din contracte, propuneri sau din evenimentele apărute în timpul procesului de implementare a proiectului. Pe durata execuției proiectului, identificarea și gestionarea riscurilor devin o preocupare continuă pentru experții ofertantului. Orice informație privind expunerea la risc a membrilor echipei de proiect este raportată către Responsabilul de Proiect pentru evaluare.

**Analiza Riscurilor și Planuri de Reducere a Riscurilor:** După identificare, riscurile sunt evaluate în funcție de probabilitatea de apariție și impactul lor asupra proiectului, inclusiv asupra programului și costurilor. Această evaluare este efectuată de către Responsabilul de Proiect sau grupuri de lucru în cadrul ședințelor. Pentru fiecare risc, se stabilesc evenimentele declanșatoare sau circumstanțele care pot duce la materializarea riscului.



Managerul de proiect priorizează riscurile, înregistrează probabilitatea și impactul, și în colaborare cu echipa, dezvoltă măsuri preventive și de contingenta. Aceste acțiuni sunt consolidate pentru a obține un plan specific de reducere a riscurilor.

**Raportarea Riscurilor:** Comunicarea riscurilor către Responsabilul de Proiect al clientului este crucială pentru înțelegerea implicărilor și contribuția la activitățile preventive și de contingenta. Riscurile identificate la începutul proiectului sunt incluse în Raportul Preliminar, iar pe parcursul execuției proiectului, riscurile identificate sunt incluse în Rapoartele Trimestriale de stare a proiectului.

**Atribuirea Riscurilor:** Fiecare risc identificat este atribuit expertului ofertantului care este cel mai bine pregătit pentru a-l monitoriza și gestiona. Acest expert urmărește evenimentele declanșatoare identificate și informează Managerul de Proiect în cazul în care riscul devine real.

**Managementul Reducerii Riscurilor:** După ce măsurile planificate în planul de reducere a riscurilor au fost aprobate sau dacă un eveniment specific s-a întâmplat, resursele necesare pentru realizarea acestora sunt alocate. Pe parcursul execuției, efectele acțiunilor sunt evaluate pentru a stabili dacă au avut rezultatele așteptate. În funcție de această evaluare, se pot face actualizări ale analizei de risc și modificări în planul de reducere a riscurilor, dacă este necesar.

**Reevaluarea Sistematică a Riscurilor:** Se efectuează periodic, de exemplu, săptămânal, o reevaluare a riscurilor identificate, în funcție de evenimentele survenite între timp. Aceasta poate duce la schimbarea priorității riscurilor și la actualizarea planurilor de gestionare a riscurilor, iar aceste modificări sunt evidențiate în Rapoartele Trimestriale.

În urma experienței în implementarea proiectelor și în conformitate cu cerințele din Caietul de Sarcini, au fost identificate riscurile potențiale care pot afecta desfășurarea corectă a

activităților proiectului și, astfel, atingerea obiectivelor și rezultatelor așteptate. Aceste riscuri sunt consolidate într-un Registrul de Riscuri pentru gestionarea și monitorizarea continuă.

## 9. MANAGEMENTUL PROBLEMELOR

Procesul de gestionare a problemelor care pot apărea pe parcursul derulării proiectului constă în două componente principale:

**Tratarea problemelor:** Această componentă implică identificarea, analiza și soluționarea problemelor care apar pe parcursul proiectului. Atunci când se întâlnesc dificultăți sau obstacole, echipa de proiect și managerul de proiect lucrează împreună pentru a identifica cauza problemelor, pentru a evalua impactul acestora asupra proiectului și pentru a dezvolta și implementa soluții eficiente. Tratarea problemelor vizează rezolvarea acestora într-un mod eficient și în timp util, pentru a evita întâzieri sau perturbări semnificative în desfășurarea proiectului.

**Escaladarea problemelor:** Atunci când o problemă depășește capacitatea echipei de proiect sau nu poate fi rezolvată la nivelul acestuia, se recurge la escaladare. Escaladarea presupune aducerea problemei la atenția nivelurilor superioare ale organizației sau a persoanelor cu autoritate sau expertiză suplimentară pentru a găsi o soluție. Este importantă escaladarea promptă a problemelor semnificative sau a celor care ar putea afecta obiectivele și rezultatele proiectului. Aceasta asigură faptul că problemele sunt abordate la nivelul potrivit și că se beneficiază de resursele și expertiza necesare pentru rezolvare.

Prin aceste două componente ale procesului de gestionare a problemelor, se asigură că proiectul are mecanisme adecvate pentru a face față și a soluționa orice obstacole sau dificultăți care pot apărea în timpul desfășurării sale, contribuind astfel la menținerea proiectului pe drumul corect și la atingerea cu succes a obiectivelor sale.

## 9.1. PROCESUL DE TRATARE A PROBLEMELOR/EXCEPȚIILOR

Managerul de Proiect are responsabilitatea de a monitoriza și gestiona activitățile zilnice ale proiectului în cadrul fiecărei etape, respectând limitele de toleranță stabilite și aprobate. Cu toate acestea, abia atunci când Managerul de Proiect ajunge la concluzia că planul etapei nu poate fi realizat în interiorul limitelor de toleranță aprobate, va iniția un Plan de Management al Problemelor. Acest plan va fi prezentat Beneficiarului, împreună cu un Raport de Problemă asociat.

## 9.2. RAPORT DE PROBLEMĂ/EXCEPȚIE

Un Raport de Problemă este un document prin care Managerul de Proiect anunță în prealabil Comitetul de Conducere a Proiectului despre posibilele devieri anticipate de la limitele de toleranță aprobate, identificate în procesul de Control al Proiectului.

Raportul de Problemă/Excepție funcționează ca o avertizare din partea Managerului de Proiect că o anumită etapă a proiectului (sau chiar întregul proiect) se îndreaptă spre o deviere de la limitele de toleranță stabilite. Acest raport este însoțit de explicații detaliate.

Conținutul Raportului de Problemă/Excepție cuprinde o descriere a deviației previzionate și furnizează o analiză a problemei/excepției, precum și a opțiunilor disponibile pentru a continua. Managerul de Proiect identifică și recomandă o opțiune de acțiune. Un Raport de Problemă/Excepție este punctul de plecare pentru organizarea unei Verificări Intermediare de Etapă și servește drept fundament pentru elaborarea unui Plan de Tratare Problemă/Excepție în vederea continuării proiectului.

Procesul de control al proiectului se bazează pe ideea că fiecare activitate din cadrul proiectului este planificată, monitorizată și supusă controlului. Scopul controlului este de a permite nivelului superior de management să monitorizeze progresul, să compare realizările cu planificarea, să identifice problemele, să inițieze măsuri corective și să autorizeze activități suplimentare.

Controlul proiectului variază în funcție de nivelul ierarhic din structura organizațională a proiectului. Astfel, pentru Comitetul de Conducere, controlul se realizează la nivel de etapă și presupune consultarea și analiza periodică a "rapoartelor de progres" și "rapoartelor de stadiu" elaborate de responsabilii de proiect. Pe de altă parte, Managerul de Proiect controlează activitățile zilnice ale proiectului în cadrul unei etape, respectând limitele de toleranță stabilite la începutul etapei sau proiectului. Managerul de Proiect inițiază un Plan de Tratare Problemă/Excepție atunci când consideră că Planul de Etapă/Faza nu poate fi realizat în limitele de toleranță aprobate la începutul etapei sau proiectului, și acest plan este prezentat Comitetului de Conducere a Proiectului, însoțit de un Raport de Problemă/Excepție detaliat.

### 9.3. TRATAREA PROBLEMELOR/EXCEPȚIILOR

În afară de actualizările periodice necesare pentru a ține informate părțile interesate cu privire la progresul proiectului planificat, Managerul de Proiect va îndeplini și rolul său prin gestionarea problemelor și excepțiilor. Acest lucru înseamnă că Managerul de Proiect va interveni în desfășurarea proiectului atunci când planul de proiect aprobat nu mai poate fi urmat și când se impun decizii strategice pentru viitorul proiectului.

Practic, Managerul de Proiect va aproba un Plan de Tratare a Problemei atunci când se confruntă cu o situație în care proiectul deviază semnificativ de la planul inițial și este necesar să se ia măsuri specifice pentru a gestiona această problemă. După aprobare, Managerul de Proiect va monitoriza în mod continuu implementarea Planului de Tratare a Problemei și va urmări procesul de soluționare a problemei în cadrul proiectului.

Această abordare asigură că Managerul de Proiect are capacitatea de a interveni și de a lua decizii importante pentru a menține proiectul pe direcția corectă, chiar și în situații dificile sau neprevăzute, pentru a atinge cu succes obiectivele proiectului.

## ANEXE

### [ANEXA 1] – CERERE DE SCHIMBARE

Număr de înregistrare și dată

BENEFICIAR

Număr de înregistrare și dată

PRESTATOR

CERERE SCHIMBARE

1) General

Data: [Introduceți data]

Descrierea fazei: [Introduceți descrierea fazei relevante, de exemplu, "Faza de implementare"]

Contract: [Introduceți numărul și data contractului]

Obiectul contractului: [Descrieți obiectul contractului]

Beneficiar: [Numele beneficiarului]

Prestator: [Numele prestatorului]

## 2) Descriere

[Detaliați problema sau schimbarea propusă. Includeți toate informațiile relevante care justifică schimbarea.]

## 3) Alternativa propusă

[Descrieți opțiunea sau soluția alternativă propusă pentru a aborda problema sau pentru a realiza schimbarea.]

## 4) Resurse necesare și impact tehnic și financiar estimat

- Resurse necesare: [Enumerați resursele, cum ar fi muncă suplimentară, echipamente, materiale, etc.]

- Impact tehnic estimat: [Descrieți cum schimbarea va afecta aspectele tehnice ale proiectului.]

- Impact financiar estimat: [Oferiți o estimare a impactului financiar al schimbării.]

## 5) Riscuri

[Enumerăți orice riscuri potențiale asociate cu implementarea schimbării și descrieți măsurile de gestionare a acestor riscuri.]

## 6) Dispoziție

[Marcați cu "X" opțiunea corespunzătoare.]

Se aprobă [ ]

Se respinge [ ]

Se amână [ ]

Reprezentant legal Beneficiar [Semnătură]

Manager Proiect Beneficiar [Semnătură]

Manager proiect Prestator [Semnătură]

[ANEXA 2] – PROCES VERBAL DE PREDARE/PRIMIRE CANTITATIVĂ

Număr de înregistrare și dată

## BENEFICIAR

Număr de înregistrare și dată

## PRESTATOR

## PROCES VERBAL DE PREDARE/PRIMIRE CANTITATIVĂ

### 1) General

Data: [Introduceți data]

Descrierea fazei: [Introduceți descrierea fazei relevante, de exemplu, "Faza de implementare"]

Contract: [Introduceți numărul și data contractului]

Obiectul contractului: [Descrieți obiectul contractului]

Beneficiar: [Numele beneficiarului]

Prestator: [Numele prestatorului]

### 2) Servicii și livrabile

Tabel 1 - Livrabile – Etapa - Data

Nr. Descriere fază Livrabile



Cantitate Descriere Cod Livrabil

[Enumerăți livrabilele și serviciile furnizate în cadrul etapei, precizând cantitatea, descrierea și codul livrabilului.]

Produs/ Serviciu Metrica Cantitate licențe Cantitate Observații

### 3) OBSERVAȚII

[Includeți orice observații relevante legate de procesul de predare/primire.]

Reprezentant legal Beneficiar [Semnătură]

Manager Proiect Beneficiar [Semnătură]

Manager proiect Prestator [Semnătură]

[ANEXA 3] – CERTIFICAT DE ACCEPTANTA PARTIALA/FINALA

Număr de înregistrare și dată

BENEFICIAR

Număr de înregistrare și dată

PRESTATOR

CERTIFICAT DE ACCEPTANȚĂ PARȚIALĂ/FINALĂ

1) General

Data: [Introduceți data]

Descriere fază: [Introduceți descrierea fazei relevante, de exemplu, "Faza de implementare"]

Contract: [Introduceți numărul și data contractului]

Obiectul contractului: [Descrieți obiectul contractului]

Beneficiar: [Numele beneficiarului]

Prestator: [Numele prestatorului]

Prezentul Certificat de acceptanță parțială/finală atestă faptul că rezultatele testelor de acceptanță din cadrul procesului de implementare și dezvoltare sunt conforme cu specificațiile tehnice și funcționale din documentația de atribuire. Certificatul este emis pentru livrabilele receptionate cantitativ conform Procesului verbal de receptie calitativa si cantitativa nr. \_\_\_\_/\_\_\_\_ anexat.

Emiterea certificatului de acceptanță parțială confirmă faptul că au fost îndeplinite obligațiile asumate de către Prestator privind livrabilele respective și, astfel, factura aferentă livrabilelor acceptate poate fi emisă în vederea achitării ei de către Achizitor.

Prezentul Certificat de acceptanță parțială a fost întocmit în 2 (două) exemplare originale, unul pentru Beneficiar și unul pentru Prestator.

Reprezentant legal Beneficiar [Semnătură]

Manager de proiect Prestator [Semnătură]

Manager de proiect Beneficiar [Semnătură]

[ANEXA 4] – Proces verbal de predare/livrare calitativa

Număr de înregistrare și dată

BENEFICIAR

Număr de înregistrare și dată

PRESTATOR

PROCES VERBAL DE PREDARE/LIVRARE CALITATIVĂ

1) General

Data: [Introduceți data]

Descrierea fază: [Introduceți descrierea fazei relevante, de exemplu, "Faza de implementare"]

Contract: [Introduceți numărul și data contractului]

Obiectul contractului: [Descrieți obiectul contractului]

Beneficiar: [Numele beneficiarului]

Prestator: [Numele prestatorului]

## 2) Servicii și livrabile

Nr. Descriere fază Livrabile

Cantitate Descriere Cod Livrabil Scenarii testare aplicabile Rezultat /Observații

[Enumerăți livrabilele și serviciile prestate în cadrul etapei, precizând cantitatea, descrierea, codul livrabilului, scenariile de testare aplicabile și rezultatele/observațiile.]

## 3) CONCLUZII

Prezentul proces verbal atestă faptul că rezultatele testelor de acceptanță calitativă din cadrul procesului de implementare și dezvoltare sunt conforme cu specificațiile tehnice și funcționale din documentația de atribuire. Acceptarea fără observații a acestuia confirmă îndeplinirea/livrarea parțială/finală și face posibilă emiterea facturii și solicitarea la plată a celor acceptate.

Reprezentant legal Beneficiar [Semnătură]

Manager Proiect Beneficiar [Semnătură]

Manager proiect Prestator [Semnătură]

## [ANEXA 5] – Proces verbal de ședință

Număr de înregistrare și dată

CLIENT

Număr de înregistrare și dată

FURNIZOR

## PROCES VERBAL DE ȘEDINȚĂ

### 1. General

Data/Ora: [Introduceți data și ora ședinței]

Proiect: [Numele sau identificarea proiectului]

Subiect: [Descrieți subiectul discutat în ședință]

Tip :  Internă  Externă [Bifați tipul de ședință, internă sau externă]

Initiator: [Numele persoanei care a inițiat ședința]

Loc de desfășurare: [Locul unde a avut loc ședința]

## 2. Participanți

Nr. Nume Semnătură pentru participare

1. [Numele participantului] [Semnătura participantului]

2. [Numele participantului] [Semnătura participantului]

3. [Numele participantului] [Semnătura participantului]

## 3. Discuții

Subiect Detalii

[Enumerăți subiectele discutate în ședință și furnizați detalii relevante pentru fiecare subiect.]

## 4. Acțiuni ulterioare

Nr. Acțiune Responsabil Data estimată a realizării

1. [Descrieți acțiunea necesară] [Numele persoanei responsabile] [Data estimată pentru realizare]

[Continuați să enumerați acțiunile ulterioare, responsabilii și datele estimative pentru realizarea acestora.]

**Garantie si servicii de suport/asistenta  
tehnica de specialitate**

Contractorul va asigura servicii de garantie, mentenanta si suport pentru o perioada de 36 de luni de la intrarea in productie a platformei. Serviciile de garantie, mentenanta si suport se aplica atat pentru componentele livrate cu licente (Charisma HCM-administrare personal, pontaj, beneficii si compensatii, pregatire si dezvoltare, self service etc.), cat si pentru componentele software care se vor configura in cadrul contractului.

### **Asistenta in exploatarea sistemului**

Pentru activitatea de asistenta utilizatori, suport tehnic, mentenanta Contractorul va aloci resurse dedicate. Alocarea resurselor este inclusa in pretul contractului si nu va implica costuri suplimentare din partea BNM in limita a 24 de ore lunar.

Aceasta echipa are obiectivul de a asigura functionarea platformei in cadrul celor 3 ani de garantie. Serviciile incluse in activitatea de suport si asistenta sunt:

- Servicii de configurare platforma
- Servicii de suport/asistenta tehnica in utilizarea platformei (incluzand efortul de asistenta utilizatori)
- Servicii pentru asigurarea bunei functionari a infrastructurii software.
- Suport pentru asigurarea interventiilor necesare, prin personal calificat, in conformitate cu acordul contractual privind nivelul de performanta al serviciilor suport solicitate (SLA);
- Remedierea defectelor/deficientelor constatate sau a incidentelor survenite in raport cu dezvoltarile realizate.
- Solutionarea problemelor care sunt datorate actualizarilor legislative, precum si bug-urilor/erorilor de functionare care conduc la nefunctionarea sau functionarea defectuoasa a sistemului livrat a caror remediere poate necesita instalarea de modificari, upgrade-uri sau orice alte modificari ale sistemului ca urmare a unor procese de gestionare a modificarilor (controlul versiunilor, modificari ale mediului de testare/productie si retrofitting la versiunea existenta de software);
- Operatii curente de intretinere in vederea optimizarii modului de functionare a sistemului sau remedierea, daca este cazul, a datelor pierdute sau modificate ca urmare a unor componente defecte ale sistemului;
- Modificari minore ale unor parametri de functionare sau a unor functionalitati ce nu necesita modificarea solutiei oferite prin scriere de cod (inclusiv compilari/recompilari de cod) sau alterarea/modificare logicii de business/fluxurilor de lucru implementate.



## **Timpul de raspuns:**

Timpul de raspuns si de rezolvare sunt calculati de la momentul receptionarii solicitarii si pana la trimiterea catre Contractor a notificarii privind rezolvarea incidentului pe mediul de productie.

Receptionarea solicitarilor, analiza preliminara a acestora si formularea unui raspuns preliminar de catre prestator trebuie sa incadreze in timpii de raspuns stabiliti conform prioritatii asociate, pentru cel putin 95% din totalul solicitarilor transmise lunar.

Evidenta/gestionarea solicitarilor adresate catre Contractor, se va realiza prin intermediul unei persoane/echipe desemnate de BNM, in ale carei responsabilitati va intra interactiunea cu acesta in vederea remedierii defectelor/deficientelor constatate.

Solicitarile vor fi semnalate catre TotalSoft, in mod obligatoriu, in scris, prin intermediul unei aplicatii dedicate de raportare incidente(OTRS) ce va fi pusa la dispozitie de TotalSoft, pentru minim toti utilizatorii din cadrul BNM, pe durata perioadei de garantie oferite, utilizandu-se un formular standardizat pus la dispozitie de acesta.

## **Procesul de acordare suport**

In raport cu solicitarile primite potrivit celor aratate mai sus, prestatorul va proceda la:

- Analiza preliminara a problemelor ridicate de BNM si formularea unui raspuns;
- Prioritizarea problemelor se va face de comun acord, luand in calcul propunerea BNM si detaliile tehnice descoperite ulterior
- Daca este cazul, se va solicita asistenta din partea departamentelor de specialitate (dezvoltare, legal, specialisti resurse umane etc.)
- Starea tichetului se va actualiza cu informatii si va reflecta progresul in rezolvarea problemei
- Se va asigura o comunicare permanenta cu BNM pentru a analiza starea tichetelor deschise si termenele de rezolvare
- Furnizarea descrierii solutiei de remediere a defectelor/ deficientelor/ incidentelor semnalate.
- Solutionarea problemelor, incluzand instalarea de corectii (patches) sau upgrade-uri, realizarea ajustarilor/implementarea imbunatatiri necesare, monitorizarea operarii

corespunzatoare a sistemului ulterior realizarii acestor demersuri si, dupa caz, actualizarea/revizuirea documentatiei tehnice predate achizitorului si instruirea utilizatorilor.

# Sistemul informatic TotalSoft Customer Care

---

## Cuprins

Introducere.....	3
Interfața de conectare (log-in) client.....	3
Prima conectare .....	4
Zona operațională .....	5
Deschiderea unui ticket nou.....	5
Actualizarea unui ticket (răspuns sau închidere).....	8
Revizuirea listei de tickete deschise .....	11
Întrebări și răspunsuri .....	11
Î: Cum procedez în cazul în care am uitat parola (implicit nu mă mai pot conecta)?.....	11
Î: Vreau să revizuiesc lista de tickete deschise și/sau închise. Cum procedez? .....	12
Î: Cum caut un ticket anume? Ce opțiuni am? .....	12
Î: Cum îmi pot automatiza căutările mele repetitive? .....	14
Î: Am mai multe statusuri în fereastra de căutare decât cele din fereastra de editare a ticketelor. De ce? .....	14
Î: Pot exporta lista ticketelor?.....	15
Î: Cum fac să gestionez lista ticketelor?.....	16
Î: Ce se întâmplă cu ticketele închise automat de către sistem? .....	16
Contact .....	16

## Introducere

Echipele de suport (post-implementare) TotalSoft folosesc un sistem informatic configurat pentru a putea administra corespunzător comunicarea cu clienții. Obiectivele pe care ni le propunem prin folosirea acestei aplicații sunt legate de îmbunătățirea relației cu clienții și de creșterea satisfacției vis-à-vis de colaborarea cu echipele de suport (post-implementare) TotalSoft.

Beneficiile folosirii unei asemenea platforme sunt, printre altele:

- Furnizarea unei singure locații de contact pentru toate echipele de suport (post-implementare) TotalSoft. Cu alte cuvinte, dvs. și noi deopotrivă, folosim aceeași aplicație ca punct de contact și de gestiune a comunicării, indiferent de numărul contractelor de suport tehnic pe care le aveți active;
- Asigurarea unei gestiuni centralizate și facile (atât din partea TotalSoft cât și din partea dvs.) a tuturor cerințelor pe care le adresați echipelor noastre;
- Monitorizarea timpilor de răspuns agreeți contractual și îmbunătățirea lor continuă prin utilizarea lor în platformă ca repere;
- Evidențierea istoricului dvs. (exemple: solicitări, soluții, actualizări, defecte etc);
- Existența unei baze de cunoștințe (knowledge-base) pe care o vom folosi pentru actualizări, informări, soluții la cele mai des întâlnite întrebări etc.

Prezentul document intenționează să ilustreze interfața client a acestei aplicații și modul recomandat de lucru.

## Interfața de conectare (log-in) client

Interfața aplicației este de tip web și se accesează folosind browserul dvs. favorit. Această interfață se află la adresa <https://support.totalsoft.ro/>, iar pentru conectare aveți nevoie să folosiți username-ul și parola furnizate de echipa de suport TotalSoft.

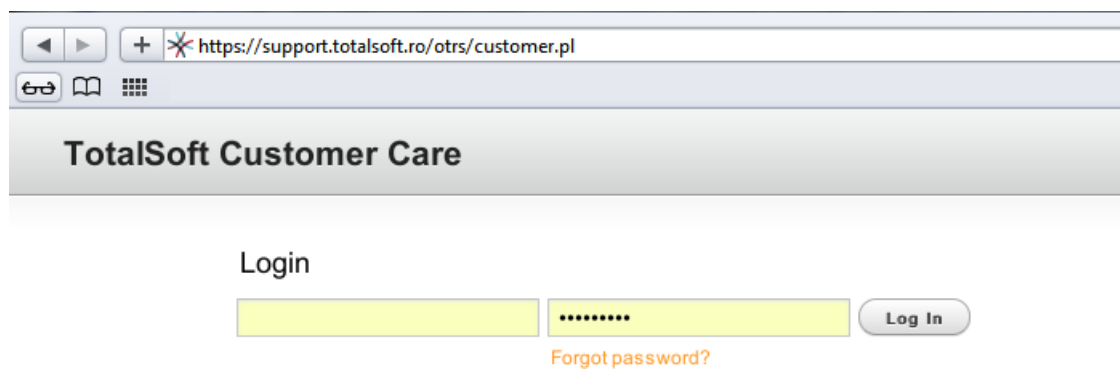


Figura 1: Interfața de conectare client

## Prima conectare

Figura 2, de mai jos, ilustrează cum va arăta interfața aplicației după prima conectare a dvs. Fiind prima conectare, nu veți avea tickete personale astfel încât veți primi un mesaj de întâmpinare. Opțiunea implicită dintre cele existente este **My Tickets** (ticketele mele).

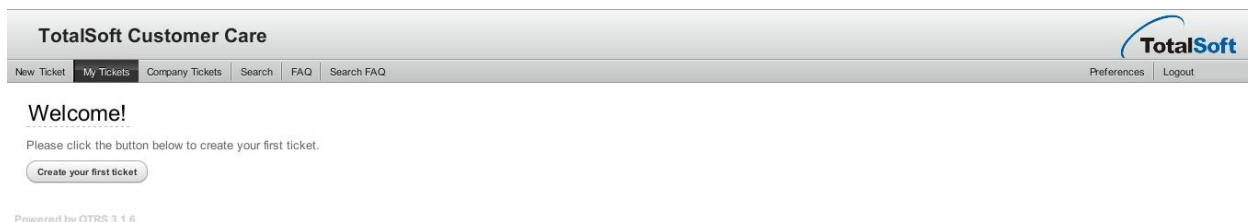


Figura 2: Prima conectare pe interfața client

Interfața client este structurată în două zone mari:

- Zona operațională;
- Zona administrativă.

**Zona operațională** se află în partea stângă a interfeței, ilustrat în figura 3. Această zonă conține legături rapide către opțiunile de deschidere a unui ticket nou, administrarea listei de tickete deschise de către dvs., vizualizarea și administrarea listei de tickete deschise de celelalte conturi aparținând aceleiași companii, căutarea de tickete, acces și căutare de articole de tip knowledge-base.

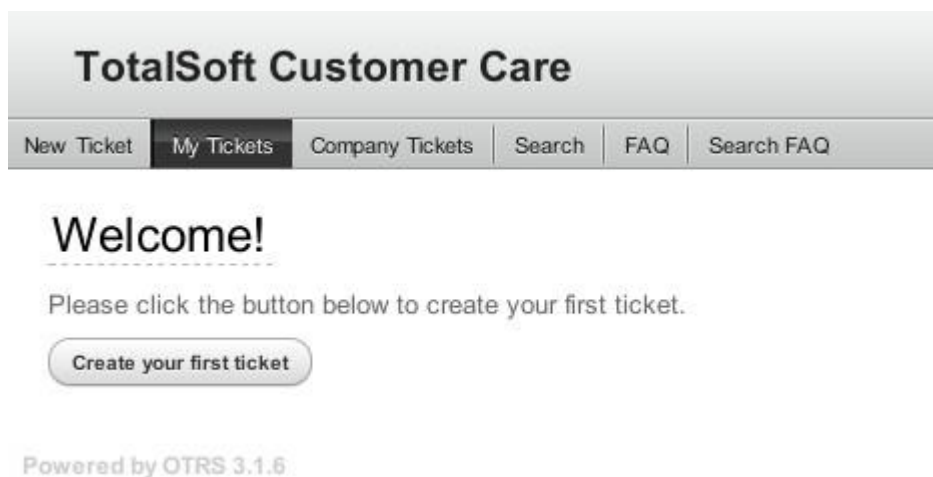


Figura 1: Zona operațională

**Zona administrativă** se află în partea dreaptă a interfeței și permite accesul către setările contului dvs., precum și opțiunea de deconectare (log-out).



Figura 2: Zona administrativă

Vă recomandăm ca după prima conectare pe contul dvs. să accesați zona de setări (Preferences) pentru a vă familiariza cu opțiunile disponibile:

- Limba de afișare a interfeței;
- Timpul de refresh pentru afișare modificărilor pe tickete;
- Numărul de tickete afișate pe pagină;
- Schimbarea parolei - *vă recomandăm ca după prima conectare să vă schimbați parola pe care o primiți cu una "prietenosă" – ușor de reținut.*

The screenshot shows the 'Account preferences' page. At the top, there is a navigation bar with links: 'New Ticket', 'My Tickets', 'Company Tickets', 'Search', 'FAQ', 'Search FAQ', and 'Preferences'. The main content area is divided into four sections:

- Interface language:** A dropdown menu for 'Your language' is set to 'English (United States)'. Below it is an 'Update' button.
- Number of displayed tickets:** A dropdown menu for 'Tickets per page' is set to '25'. Below it is an 'Update' button.
- Ticket overview:** A dropdown menu for 'Refresh interval' is set to '5 minutes'. Below it is an 'Update' button.
- Change password:** Three input fields for 'Current password', 'New password', and 'Verify password'. Below them is an 'Update' button.

Figura 3: Account preferences

## Zona operațională

În zona operațională puteți să:

- Deschideți un ticket nou (**New Ticket**)
- Administrați ticketele dvs. (**My Tickets**)
- Administrați ticketele companiei dvs. (**Company Tickets**)
- Căutați tickete (**Search**)
- Navigați printre articole de tip knowledge-base (**FAQ**)
- Căutați articole knowledge-base (**Search FAQ**)

## Deschiderea unui ticket nou

Unul dintre principalele obiective ale noastre este să îmbunătățim constant timpul de răspuns și de rezolvare a cerințelor dvs. Pentru a scurta acești timpi și pentru a reduce numărul de schimburi de conversații până la obținerea tuturor informațiilor de la dvs., avem nevoie de câteva informații la fiecare deschidere de ticket nou. Implicit este foarte important ca formularul să fie complet și corect completat cu următoarele informații (modul lor de afișaj este prezentat în imaginea de mai jos):

- **Tipul ticketului** (Ticket type) – valorile posibile sunt *Change Request* (pentru cereri noi de dezvoltare), *Support* (pentru cereri normale din contractual de suport), *Defect* (pentru raportarea de buguri în aplicație);

* Type:	-
* To:	-
Service:	Change request Defect Support
SLA:	-

- **Către cine (To)** – linia de produs TotalSoft către care deschideți acest ticket (de exemplu, [RO] Charisma ERP – pentru a iniția o solicitare către echipa de post-implementare Charisma ERP sau [RO] Charisma HCM – pentru a iniția o solicitare către echipa de post-implementare Charisma HCM). În această fereastră veți avea disponibil un număr de opțiuni egal cu numărul de contracte de suport tehnic active la care se adaugă o opțiune pentru activități administrative legate de aplicație, precum: generare de conturi noi utilizator, invalidare de conturi, drepturi de acces etc. De exemplu: în cazul în care aveți un contract de suport tehnic activ pentru Charisma ERP și unul pentru Charisma HCM, veți avea la dispoziție 3 opțiuni, ilustrat în imaginea de mai jos. În cazul în care aveți un singur contract de suport tehnic, de pildă pentru Charisma HCM, atunci opțiunile disponibile vor fi două: Charisma HCM și zona de conturi utilizator.

* Type:	-
* To:	-
Service:	Consultancy [RO] Charisma ERP [RO] Charisma HCM TotalSoft Customer Care Conturi utilizator portal / activitati diverse
SLA:	-
* Subject:	TotalSoft Customer Care
* Text:	Conturi utilizator portal / activitati diverse

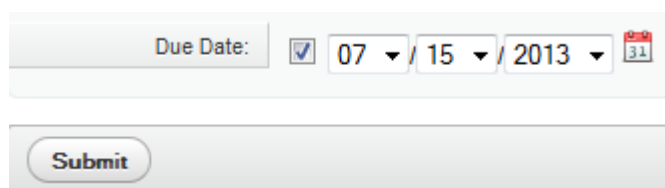
- **Serviciul (Service)** – categoria de activități în care se poate încadra solicitarea. În acest caz alegeți cea mai apropiată categorie în care ar putea intra solicitarea dvs.;

* Type:	Change request
* To:	[RO] Charisma ERP
Service:	-
SLA:	-
* Subject:	Configuration Consultancy Data correction Installation Investigation/diagnosis
* Text:	

Format Font Size A [color] [background color] [eraser]



- **Responsivitatea** sau **severitatea** (SLA) – severitatea întrebării, așa cum este încadrată în contractul dvs. de support. Principala caracteristică a severității, conform contractului, este timpul de răspuns;
- **Subiectul** (Subject) – o descriere, pe scurt, similară cu subiectului unui mesaj e-mail;
- **Corpul mesajului** (Message body) – descrierea pe larg a solicitării;
- **Atașament** (Attachment) – unul sau mai multe fișiere relevante pentru solicitare;
- **Prioritatea** (Priority) – diferită de severitate, prioritatea arată modul în care vor fi răspunse ticketele dvs. pe care le deschideți cu aceeași severitate;
- **Termen limită** (Due-date) – această opțiune este disponibilă pentru a transmite echipelor TotalSoft momentul la care aveți nevoie de închiderea solicitării respective. Pentru a o folosi, trebuie să bifați opțiunea apoi să alegeți data folosind selectoarele disponibile în aplicație, înainte de a apăsa butonul **Submit**.



---

*Opțiunea Due-date are relevanță în contextul în care solicitarea este de tip **Change Request**, cu semnificația faptului că aveți nevoie de închiderea ticketului la data indicată. În acest caz, având în vedere fluxul de lucru pe un Change Request, Due-date este data la care echipele TotalSoft se raportează pentru închidere, **severitatea** pe care o puteți selecta mai sus fiind ignorată.*

---

**Exemplu:** să presupunem că dorim să deschidem un ticket către echipa de suport a Charisma HCM în care solicităm verificarea unor informații dintr-un raport pe care-l suspectăm de inconsistență a datelor. În acest caz, completarea formularului se face precum în imaginea de mai jos (figura 6).

*Exemplul de mai jos este pur ilustrativ. Pentru a beneficia de timpi de răspuns din ce în ce mai buni și pentru a minimiza schimbul de informații de până la obținerea soluției finale, vă recomandăm următoarele aspecte:*

- *Includeți cât mai multe informații relevante pentru solicitarea pe care o formulați. Chiar dacă initial pare consumatoare de timp, pe noi ne ajută să vă solicităm cât mai puține informații suplimentare, deci scurtăm timpul până la rezolvare;*
- *Includeți, specific, pașii pe care i-ați urmat, astfel încât să putem urma exact ceea ce ați făcut dvs. pentru reproducerea solicitării;*
- *Includeți nume de funcționități/opțiuni/rapoarte și datele la care faceți referire pentru a putea identifica rapid unde sunteți în aplicație și ceea ce avem de făcut;*
- *Includeți atașamente relevante (capturi de ecran, documente, rapoarte etc);*
- *Deschideți câte un ticket pentru fiecare punct pe care-l doriți rezolvat. Este mai puțin recomandabil să deschideți un singur ticket pentru puncte multiple de rezolvat.*

The screenshot shows a web interface for creating a new ticket. At the top, there are navigation tabs: "New Ticket", "My Tickets", "Company Tickets", "Search", "FAQ", and "Search FAQ". The main form contains the following fields:

- \* Type: Support (dropdown)
- \* To: [RO] Charisma HCM (dropdown)
- Service: Investigation/diagnosis (dropdown)
- SLA: Critical (dropdown)
- \* Subject: Verificarea stat de plată (text input)
- \* Text: (rich text editor containing: "Bună ziua.", "Am rugămintea să-mi verificați statul de plată.", "Mulțumesc.")
- Attachment: (text input with "Browse..." button)
- Priority: 3 normal (dropdown)
- Due Date: 05 / 16 / 2013 (calendar)
- Submit (button)

Figura 4: Deschiderea unui ticket

## Actualizarea unui ticket (răspuns sau închidere)

La fiecare actualizare a unui ticket din partea echipelor TotalSoft, veți primi o notificare pe email. Pentru a continua conversația sau pentru a ne confirma rezolvarea completă a ticketului, vă rugăm să vă conectați la interfața client și să operați modificarea corespunzătoare.

Pentru operarea acestei modificări este nevoie să localizați ticketul dvs. în lista pe care o aveți în interfață (sau să-l accesați direct folosind linkul din alertele personalizate pe care le primiți) și să apăsați butonul **Reply** aferent ultimei actualizări din partea echipei TotalSoft, precum în captura de mai jos. Pentru fiecare actualizare pe un ticket trebuie pus un comentariu care să fie relevant pentru activitatea pe care o întreprindeți, fie ea continuarea unui ticket, fie închiderea lui.

New Ticket | My Tickets | Company Tickets | Search | FAQ | Search FAQ

← Back

**Test pentru alertă** 2013051610000374

Gabriel | – Test pentru alertă

TotalSoft Customer Care – Confirmare de primire

Valentin Danielescu via TotalSoft Customer Care – Test pentru alertă

From: Valentin Danielescu via TotalSoft Customer Care  
To: vdanielescu@totalsoft.ro  
Subject: Test pentru alertă

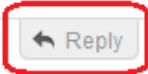
Bună ziua,

Noua alertă a fost implementată.

Mulțumesc,  
Valentin Danielescu  
Consultant Charisma

<https://support.totalsoft.ro/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketID=2003677>

05/16/2013 13:38 - Gabriel Danielescu wrote:  
[Show quoted text](#)



Powered by OTRS 3.1.10

Figura 5: Răspuns pe un ticket din interfața client

Un aspect important de reținut la momentul continuării unei conversații pe un ticket este statusul (starea) care trebuie selectat pentru ticketul respectiv. Stările implementate, precum și semnificația fiecăreia sunt cuprinse în tabelul de mai jos:

STARE	SEMNIFICAȚIE
<i>open (waiting for TotalSoft)</i>	Ticketul este nerezolvat, sunt necesare răspunsuri/investigații suplimentare din partea reprezentanților TotalSoft
<i>closed successful</i>	Ticketul este închis iar soluția este satisfăcătoare pentru solicitarea la care se referă ticketul
<i>closed unsuccessful</i>	Ticketul este închis fără o soluție satisfăcătoare
<i>on hold</i>	Ticketul este suspendat pe termen nedefinit în urma apariției unor factori blocați în partea dvs. (de exemplu: lipsa bugetului, lipsa resurselor pentru finalizarea unei specificații etc)
<i>on hold (until customer upgrades)</i>	Ticketul este suspendat până la executarea unui upgrade de versiune pentru soluția pe care o aveți instalată
<i>on hold (until customer validates)</i>	Ticketul este suspendat până la testarea de către dvs. a soluției/livrabilelor furnizate de echipa TotalSoft

În exemplul de mai jos, am ilustrat cum se continuă o conversație, prin setarea statusului *open (waiting for TotalSoft)*. Pentru a închide ticketul selectați unul dintre cele două statusuri *closed* disponibile. Este foarte important ca dvs. să închideți ticketele pe care le deschideți, întrucât consultanții TotalSoft nu au această opțiune.

Pe curând,  
Echipa Customer Care

Re: Test pentru alerta

Format Font Size A

Attachment: Browse...

Next state: open (waiting for TotalSoft)

Priority: 3 normal

Submit or Cancel

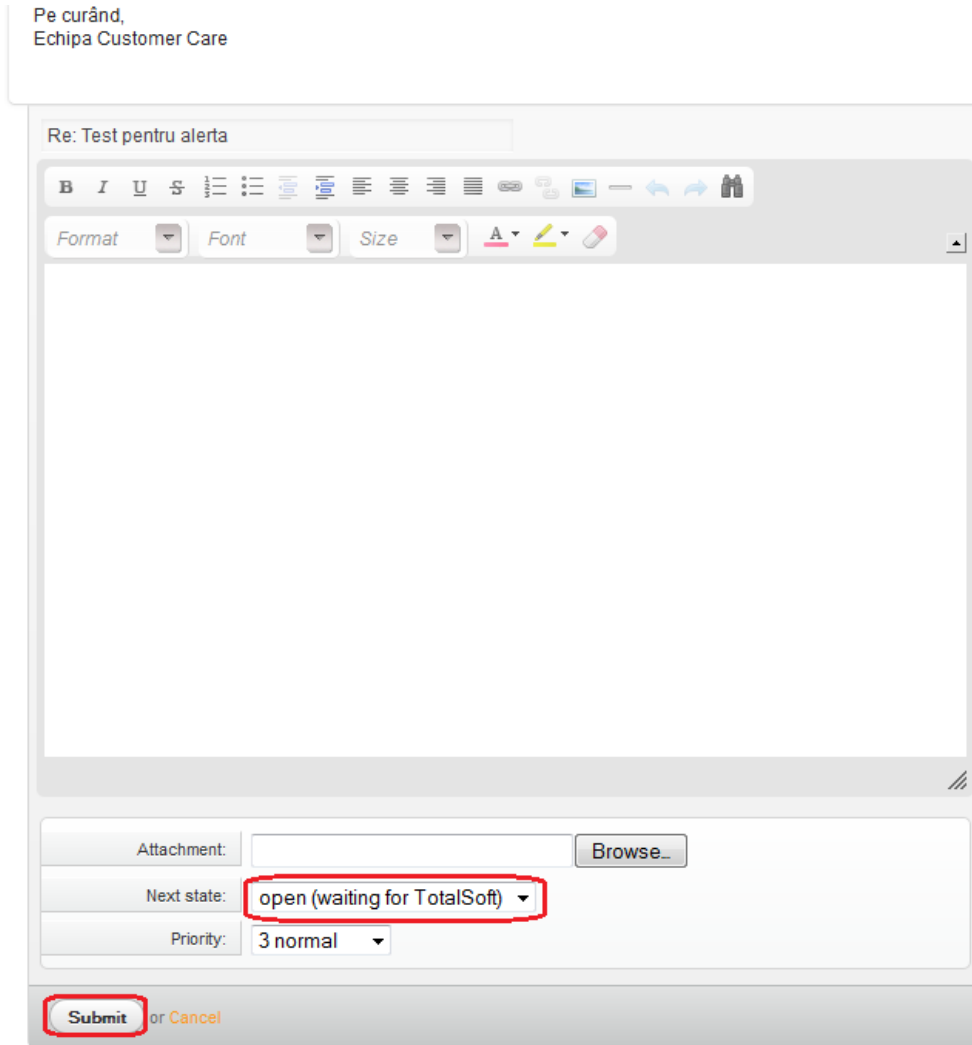


Figura 6: Finalizarea răspunsului pe ticket

Attachment: Browse...

Next state: open (waiting for TotalSoft)

Priority:

- open (waiting for TotalSoft)
- closed successful
- closed unsuccessful
- on hold
- on hold (until customer upgrades)
- on hold (until customer validates)
- open (waiting for TotalSoft)

Submit or Cancel

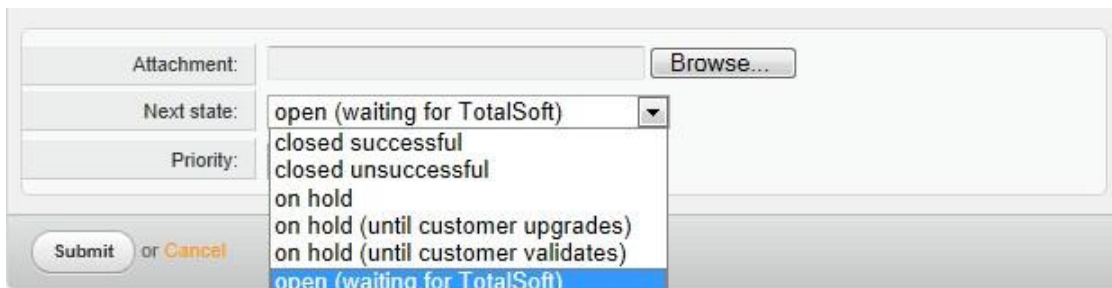


Figura 7: Stările posibile pentru interfața client

## Revizuirea listei de tickete deschise

Este recomandat să revizuiți periodic ticketele dvs. și ale companiei dvs., aflate în stările-client (*waiting for customer* și variațiunile de *on-hold*) folosind opțiunile de vizualizare **My Tickets** și **Company Tickets**, pentru a asigura continuitatea comunicării cu echipele TotalSoft și evita uitarea ticketelor deschise.

În acest sens, sistemul vine în ajutorul dvs. cu un sistem de închidere automată a ticketelor ce riscă să "îmbătrânească". Astfel, pentru fiecare ticket în starea *waiting for customer*, există următoarea succesiune de evenimente:

Interval de timp	Eveniment
7 zile de la setarea stării	Sistemul trimite prima notificare de aducere aminte
13 zile de la setarea stării	Sistemul trimite a doua notificare de aducere aminte
14 zile de la setarea stării	Sistemul trimite a treia notificare și închide ticketul cu o stare distinctă - neutră ( <i>closed automatically</i> ). <i>N.B.: un ticket închis poate fi redeschis la orice moment, conform nevoii dvs. (situație nerezolvată sau care a reapărut).</i>

Acest mecanism nu este valabil și pentru variațiunile de statusuri *on-hold*, acestea având semnificația suspendării comunicării până la apariția unui eveniment deblocant din partea dvs. Diferența între o comunicare prin *waiting for customer* și una prin *on-hold* este doar din punctul de vedere al prospețimii informației aflate în ticket-ul în cauză.

## Întrebări și răspunsuri

### Î: Cum procedez în cazul în care am uitat parola (implicit nu mă mai pot conecta)?

R: Procedura de resetare a parolei este descrisă în cele ce urmează:

1. Accesați pagina de conectare: <https://support.totalsoft.ro/>
2. Dați click pe opțiunea **Forgot Password?**

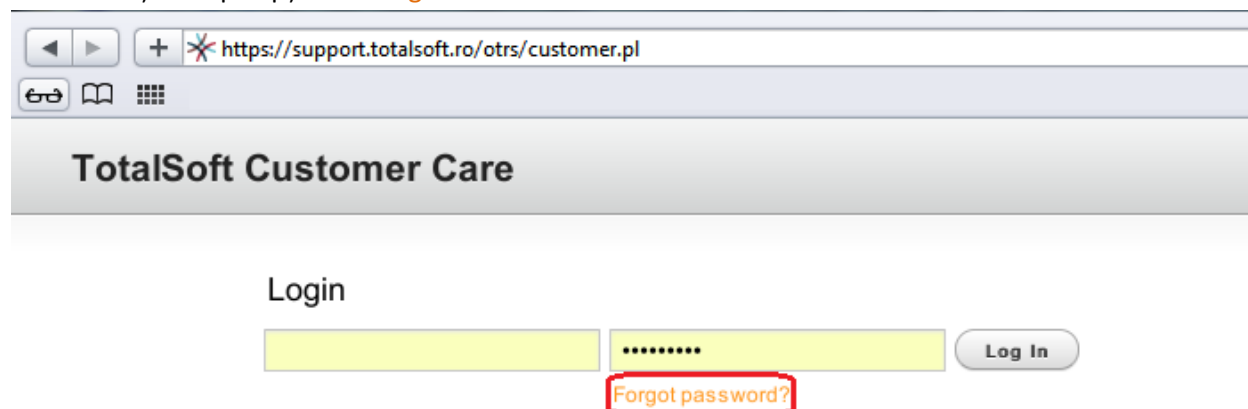
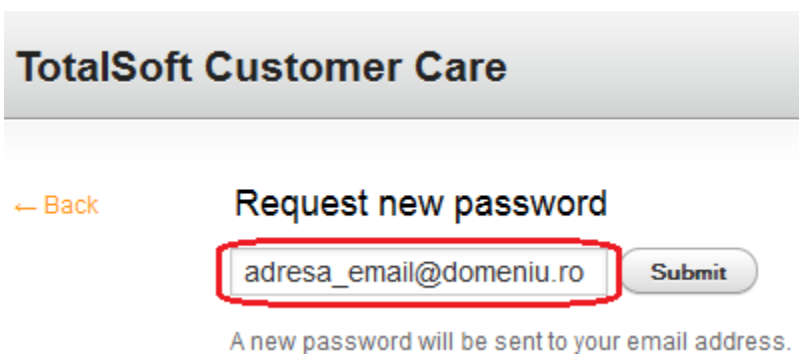


Figura 10: Opțiunea de resetare a parolei

3. Introduceți adresa dvs. de email și apoi apăsați **Submit**.



**TotalSoft Customer Care**

[← Back](#) **Request new password**

A new password will be sent to your email address.

Figura 11: Resetarea parolei – introduceți adresa de email

4. După apăsarea butonului Submit, veți primi un mesaj e-mail ce conține un link de confirmare și activare a procesului de resetare a parolei. Dați click pe acest link;
5. Veți primi un al doilea mesaj e-mail care conține noua parolă, generată automat de către sistem. Din acest motiv, parola este aleatoare, poate conține cifre, litere și caractere speciale;  
*N.B.: în cazul în care mesajul pare că nu vine, vă rugăm să căutați mailul în folderul dvs. de Junk/Spam/Deleted items. Este posibil, în acest caz, ca un server de email să considere mesajele acestea automate de tip spam.*
6. Acum puteți folosi contul dvs. împreună cu noua parolă pentru a vă conecta în aplicație. Este recomandat ca după o astfel de operațiune de resetare a parolei, să vă schimbați dvs. parola folosind opțiunea din meniul Preferences astfel încât să vă fie ușor să o rețineți.  
*N.B.: în cazul în care procesul de mai sus nu funcționează, ne puteți contacta pentru investigarea situației și pentru resetarea parolei.*

### Î: Vreau să revizuiesc lista de tickete deschise și/sau închise. Cum procedez?

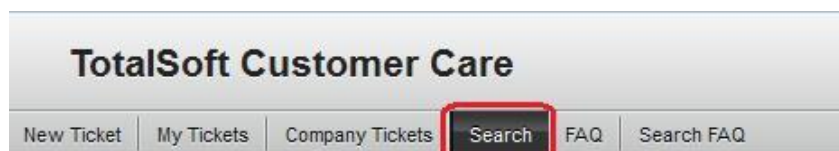
R: Pentru a vizualiza lista de tickete deschise sau închise este suficient să apăsați fie pe opțiunea **My Tickets** fie pe **Company Tickets** iar apoi să selectați una dintre opțiunile care vă sunt prezentate imediat sub meniu:



New Ticket	My Tickets	<b>Company Tickets</b>	Search	FAQ	Search FAQ
All (11)   Open (3)   <b>Closed (8)</b>					
TICKET#	TITLE				

### Î: Cum caut un ticket anume? Ce opțiuni am?

R: Puteți căuta un ticket sau un set de tickete folosind meniul **Search**



**TotalSoft Customer Care**

New Ticket | My Tickets | Company Tickets | **Search** | FAQ | Search FAQ

Opțiunile disponibile de căutare pentru ticketele dvs. sunt următoarele:

- Căutare după numărul ticketului (ce poate fi identificat în subiectul mailurilor de alertare pe care le primiți de la sistem;

**Ticket#**

Ticket#

e. g. 10\*5155 or 105658\*

- Căutare de tip text, după inițiatorul ticketului (From), subiectul ticketului (Subject) sau corpul ticketului (Text). Aplicația suportă căutarea șirurilor incomplete prin folosirea caracterului \* (căutare prin wildcards). De exemplu, pentru căutarea cuvântului **raport** puteți trece **rapo\***:

**Fulltext search in tickets (e. g. "John\*n" or "Will\*")**

From	<input type="text"/>
To	<input type="text"/>
Cc	<input type="text"/>
Subject	<input type="text"/>
Text	<input type="text"/>

- Căutarea după prioritatea ticketelor:

**Priority:**

1 very low ▲  
2 low  
3 normal  
4 high  
5 very high ▼

- Căutarea după statusul ticketelor. Pentru a selecta mai multe statusuri faceți selecția acestora prin apăsarea tastei CTRL și apoi click pe fiecare status în parte. Folosiți bara glisantă pentru a avea acces la toate stările disponibile:

**State:**

closed automatically ▲  
closed successful  
closed unsuccessful  
merged  
new ▼

- Căutarea pe intervale de timp. Puteți căuta toate ticketele sau cele create în ultimele zile, săptămâni, luni sau puteți alege un interval calendaristic care să fie de interes pentru ticketele dvs.:

**Time restrictions**

All  
 Only tickets created last  day(s)  
 Only tickets created between  /  /  and  /  /

După ce ați ales caracteristicile după care doriți să faceți căutarea apăsați butonul **Search** aflat în partea din stânga-jos a paginii de căutare.

### Î: Cum îmi pot automatiza căutările mele repetitive?

R: Puteți salva șabloanele dvs. uzuale de căutare pentru o folosire directă ulterioară. Pentru a salva un șablon parcurgeți pașii de mai jos:

1. Selectați criteriile de căutare prezentate mai sus;
2. Bifați opțiunea **Save as Template?**

**Save search as template?**

Save as Template?

Template Name

3. Introduceți un nume pentru șablonul de căutare;
4. Apăsați butonul **Search**.

Ulterior, acest șablon de căutare poate fi folosit direct din partea de sus a paginii (din meniul selector) precum în imaginea de mai jos:

**Profile**

Search template

### Î: Am mai multe statusuri în fereastra de căutare decât cele din fereastra de editare a ticketelor. De ce?

R: Fluxul normal de prelucrare al unui ticket din momentul creării lui implică anumite schimburi între consultanții TotalSoft și dvs., care sunt caracterizate de stări diferite, specifice. De asemenea, există evenimente care ar putea să genereze apariția acestor stări. Stările, evenimentele pe care le generează și vizibilitatea acestora sunt prezentate în tabelul de mai jos:

Status	Eveniment	Cine setează?
closed automatically	Ticketul a fost închis de sistem, în mod automat datorită lipsei de feedback timp de două săptămâni. Acest status poate apărea	Sistemul



	numai după <i>waiting for customer</i> , niciodată după alte statusuri	
closed successful	Ticketul este închis iar soluția este satisfăcătoare pentru solicitarea la care se referă ticketul	Clientul
closed unsuccessful	Ticketul este închis fără o soluție satisfăcătoare	Clientul
merged	În cazul în care consultantul TotalSoft identifică două sau mai multe tickete identice, acesta are opțiunea lipirii (merge) ticketelor respective, astfel încât să existe un singur ticket pe o singură speță	Sistemul în urma unei acțiuni de lipire a ticketelor din partea consultantului
new	Status setat automat pentru ticketele noi, create de către client. Clientul nu poate alege alt status pentru ticketele nou create.	Sistemul în urma acțiunii de deschidere a unui nou ticket din partea clientului
on hold	Ticketul este suspendat pe termen nedefinit în urma apariției unor factori blocați în partea dvs. (de exemplu: lipsa bugetului, lipsa resurselor pentru finalizarea unei specificații etc)	Clientul
on hold (until customer upgrades)	Ticketul este suspendat până la executarea unui upgrade de versiune pentru soluția pe care o aveți instalată	Clientul sau Consultantul
on hold (until customer validates)	Ticketul este suspendat până la testarea de către dvs. a soluției/livrabilelor furnizate de echipa TotalSoft	Clientul
open (waiting for TotalSoft)	Ticketul este nerezolvat, sunt necesare răspunsuri/investigații suplimentare din partea reprezentanților TotalSoft	Clientul sau Consultantul
pending reminder	Pentru anumite tickete (de cele mai multe ori cele de tip Change Request cu Due-date), consultantul își poate programa începutul lucrului pe ticket la o dată ulterioară. Această programare se regăsește în statusul pending reminder	Consultantul
waiting for customer	Ticketul este răspuns din partea TotalSoft și așteptăm continuarea din partea dvs.	Consultantul

### Î: Pot exporta lista ticketelor?

R: Da, folosind meniul **Search**. Ceea ce trebuie să faceți este să urmați pașii de mai jos:

1. Selectați criteriile de căutare prezentate mai sus ca la un search normal;
2. Înainte de a apăsa pe butonul Search din josul pagini, selectați *Output to în CSV*;
3. Apăsați butonul **Search**.

Output to **CSV** ▼

În urma acestei suite de acțiuni aplicația va genera un fișier de tip CSV pe care va trebui să-l salvați într-o locație de pe calculatorul dvs. Pentru a lucra cu acesta vă recomandăm să-l importați în Microsoft Excel. Și acest tip de căutare poate fi salvat într-un șablon pentru folosire ulterioară.

### **Î: Cum fac să gestionez lista ticketelor?**

R: Periodic este recomandat să faceți o revizuire a ticketelor dvs. luând ca și criteriu de căutare statusul ticketelor. Astfel, puteți o dată pe lună/trimestru, să revizuiți ticketele care sunt în statusurile *closed automatically* și *on-hold*, pentru a verifica dacă aceste tickete ar trebui reluate sau starea în care se află este cea optimă.

### **Î: Ce se întâmplă cu ticketele închise automat de către sistem?**

R: Ticketele închise automat de către sistem rămân identice cu toate celelalte tickete închise de către dvs. De altfel, orice fel de ticket închis, poate fi redeschis de către dvs. la orice moment ulterior, în condițiile în care situația menționată nu a fost rezolvată sau a reapărut după o anumită perioadă.

## **Contact**

Vă stăm la dispoziție cu orice informație referitoare la acest sistem. Dacă întâmpinați dificultăți sau aveți neclarități referitoare la sistemul informatic, vă rugăm să ne contactați.

# Sistemul informatic TotalSoft Customer Care

---

Manual de utilizare – Interfața client

## Cuprins

Introducere.....	3
Interfața de conectare (log-in) client.....	3
Prima conectare .....	4
Zona operațională .....	5
Deschiderea unui ticket nou.....	5
Actualizarea unui ticket (răspuns sau închidere).....	8
Revizuirea listei de tickete deschise .....	11
Întrebări și răspunsuri .....	11
Î: Cum procedez în cazul în care am uitat parola (implicit nu mă mai pot conecta)?.....	11
Î: Vreau să revizuiesc lista de tickete deschise și/sau închise. Cum procedez? .....	12
Î: Cum caut un ticket anume? Ce opțiuni am? .....	12
Î: Cum îmi pot automatiza căutările mele repetitive? .....	14
Î: Am mai multe statusuri în fereastra de căutare decât cele din fereastra de editare a ticketelor. De ce? .....	14
Î: Pot exporta lista ticketelor?.....	15
Î: Cum fac să gestionez lista ticketelor?.....	16
Î: Ce se întâmplă cu ticketele închise automat de către sistem? .....	16
Contact .....	16

## Introducere

Echipele de suport (post-implementare) TotalSoft folosesc un sistem informatic configurat pentru a putea administra corespunzător comunicarea cu clienții. Obiectivele pe care ni le propunem prin folosirea acestei aplicații sunt legate de îmbunătățirea relației cu clienții și de creșterea satisfacției vis-à-vis de colaborarea cu echipele de suport (post-implementare) TotalSoft.

Beneficiile folosirii unei asemenea platforme sunt, printre altele:

- Furnizarea unei singure locații de contact pentru toate echipele de suport (post-implementare) TotalSoft. Cu alte cuvinte, dvs. și noi deopotrivă, folosim aceeași aplicație ca punct de contact și de gestiune a comunicării, indiferent de numărul contractelor de suport tehnic pe care le aveți active;
- Asigurarea unei gestiuni centralizate și facile (atât din partea TotalSoft cât și din partea dvs.) a tuturor cerințelor pe care le adresați echipelor noastre;
- Monitorizarea timpilor de răspuns agreeți contractual și îmbunătățirea lor continuă prin utilizarea lor în platformă ca repere;
- Evidențierea istoricului dvs. (exemple: solicitări, soluții, actualizări, defecte etc);
- Existența unei baze de cunoștințe (knowledge-base) pe care o vom folosi pentru actualizări, informări, soluții la cele mai des întâlnite întrebări etc.

Prezentul document intenționează să ilustreze interfața client a acestei aplicații și modul recomandat de lucru.

## Interfața de conectare (log-in) client

Interfața aplicației este de tip web și se accesează folosind browserul dvs. favorit. Această interfață se află la adresa <https://support.totalsoft.ro/>, iar pentru conectare aveți nevoie să folosiți username-ul și parola furnizate de echipa de suport TotalSoft.

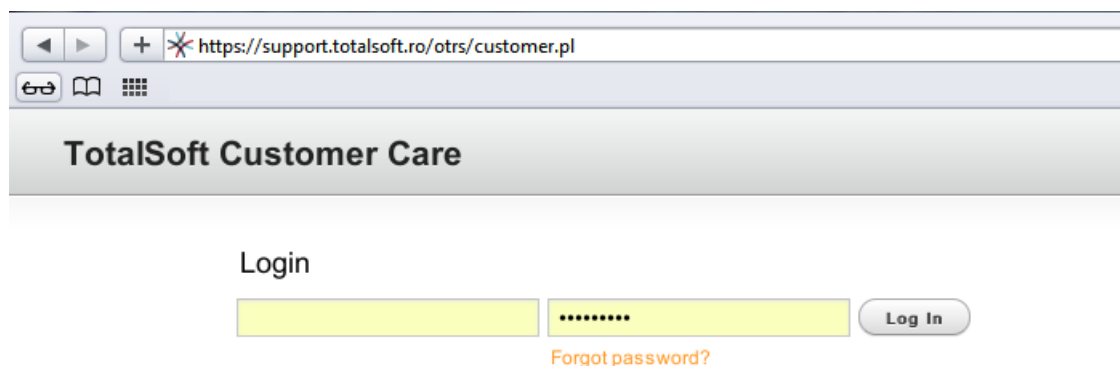


Figura 1: Interfața de conectare client

## Prima conectare

Figura 2, de mai jos, ilustrează cum va arăta interfața aplicației după prima conectare a dvs. Fiind prima conectare, nu veți avea tickete personale astfel încât veți primi un mesaj de întâmpinare. Opțiunea implicită dintre cele existente este **My Tickets** (ticketele mele).

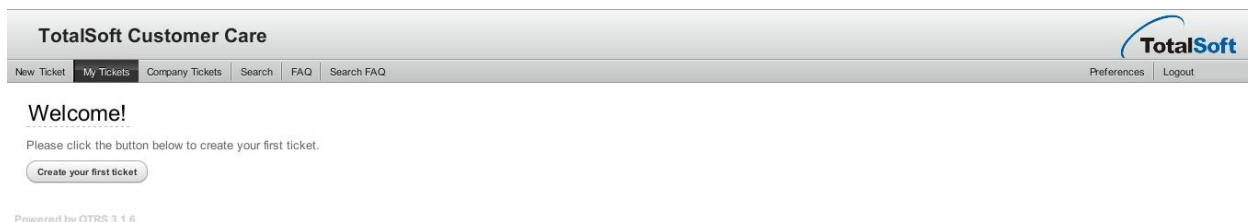


Figura 2: Prima conectare pe interfața client

Interfața client este structurată în două zone mari:

- Zona operațională;
- Zona administrativă.

**Zona operațională** se află în partea stângă a interfeței, ilustrat în figura 3. Această zonă conține legături rapide către opțiunile de deschidere a unui ticket nou, administrarea listei de tickete deschise de către dvs., vizualizarea și administrarea listei de tickete deschise de celelalte conturi aparținând aceleiași companii, căutarea de tickete, acces și căutare de articole de tip knowledge-base.

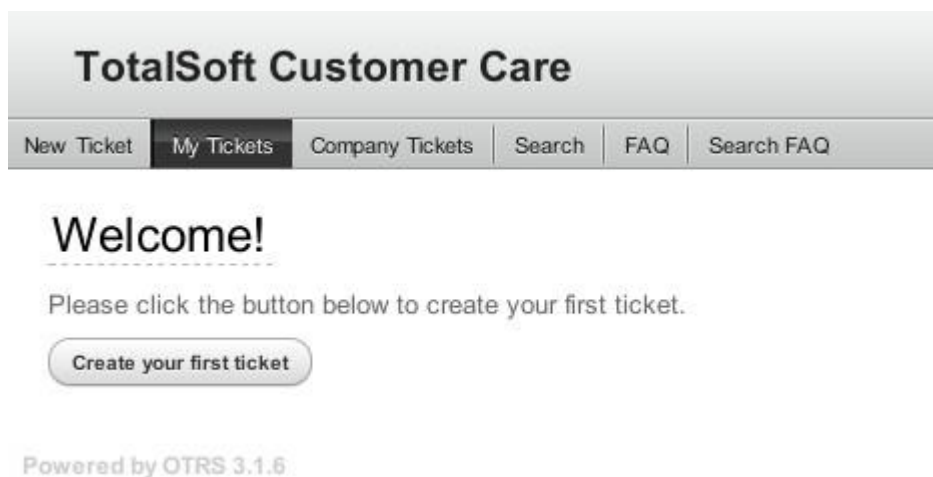


Figura 1: Zona operațională

**Zona administrativă** se află în partea dreaptă a interfeței și permite accesul către setările contului dvs., precum și opțiunea de deconectare (log-out).



Figura 2: Zona administrativă

Vă recomandăm ca după prima conectare pe contul dvs. să accesați zona de setări (Preferences) pentru a vă familiariza cu opțiunile disponibile:

- Limba de afișare a interfeței;
- Timpul de refresh pentru afișare modificărilor pe tickete;
- Numărul de tickete afișate pe pagină;
- Schimbarea parolei - *vă recomandăm ca după prima conectare să vă schimbați parola pe care o primiți cu una "prietenosă" – ușor de reținut.*

Figura 3: Account preferences

## Zona operațională

În zona operațională puteți să:

- Deschideți un ticket nou (**New Ticket**)
- Administrați ticketele dvs. (**My Tickets**)
- Administrați ticketele companiei dvs. (**Company Tickets**)
- Căutați tickete (**Search**)
- Navigați printre articole de tip knowledge-base (**FAQ**)
- Căutați articole knowledge-base (**Search FAQ**)

## Deschiderea unui ticket nou

Unul dintre principalele obiective ale noastre este să îmbunătățim constant timpul de răspuns și de rezolvare a cerințelor dvs. Pentru a scurta acești timpi și pentru a reduce numărul de schimburi de conversații până la obținerea tuturor informațiilor de la dvs., avem nevoie de câteva informații la fiecare deschidere de ticket nou. Implicit este foarte important ca formularul să fie complet și corect completat cu următoarele informații (modul lor de afișaj este prezentat în imaginea de mai jos):

- **Tipul ticketului** (Ticket type) – valorile posibile sunt *Change Request* (pentru cereri noi de dezvoltare), *Support* (pentru cereri normale din contractual de suport), *Defect* (pentru raportarea de buguri în aplicație);

* Type:	-
* To:	-
Service:	Change request Defect Support
SLA:	-

- **Către cine** (To) – linia de produs TotalSoft către care deschideți acest ticket (de exemplu, [RO] Charisma ERP – pentru a iniția o solicitare către echipa de post-implementare Charisma ERP sau [RO] Charisma HCM – pentru a iniția o solicitare către echipa de post-implementare Charisma HCM). În această fereastră veți avea disponibil un număr de opțiuni egal cu numărul de contracte de suport tehnic active la care se adaugă o opțiune pentru activități administrative legate de aplicație, precum: generare de conturi noi utilizator, invalidare de conturi, drepturi de acces etc. De exemplu: în cazul în care aveți un contract de suport tehnic activ pentru Charisma ERP și unul pentru Charisma HCM, veți avea la dispoziție 3 opțiuni, ilustrat în imaginea de mai jos. În cazul în care aveți un singur contract de suport tehnic, de pildă pentru Charisma HCM, atunci opțiunile disponibile vor fi două: Charisma HCM și zona de conturi utilizator.

* Type:	-
* To:	-
Service:	Consultancy [RO] Charisma ERP [RO] Charisma HCM
SLA:	-
* Subject:	TotalSoft Customer Care
* Text:	Conturi utilizator portal / activitati diverse

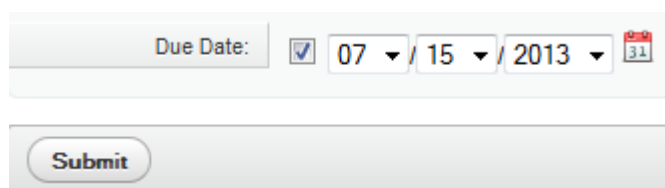
- **Serviciul** (Service) – categoria de activități în care se poate încadra solicitarea. În acest caz alegeți cea mai apropiată categorie în care ar putea intra solicitarea dvs.;

* Type:	Change request
* To:	[RO] Charisma ERP
Service:	-
SLA:	-
* Subject:	Configuration Consultancy Data correction Installation Investigation/diagnosis
* Text:	

**B I U**   
 Format Font Size A



- **Responsivitatea** sau **severitatea** (SLA) – severitatea întrebării, așa cum este încadrată în contractul dvs. de support. Principala caracteristică a severității, conform contractului, este timpul de răspuns;
- **Subiectul** (Subject) – o descriere, pe scurt, similară cu subiectului unui mesaj e-mail;
- **Corpul mesajului** (Message body) – descrierea pe larg a solicitării;
- **Atașament** (Attachment) – unul sau mai multe fișiere relevante pentru solicitare;
- **Prioritatea** (Priority) – diferită de severitate, prioritatea arată modul în care vor fi răspunse ticketele dvs. pe care le deschideți cu aceeași severitate;
- **Termen limită** (Due-date) – această opțiune este disponibilă pentru a transmite echipelor TotalSoft momentul la care aveți nevoie de închiderea solicitării respective. Pentru a o folosi, trebuie să bifați opțiunea apoi să alegeți data folosind selectoarele disponibile în aplicație, înainte de a apăsa butonul **Submit**.



---

*Opțiunea Due-date are relevanță în contextul în care solicitarea este de tip **Change Request**, cu semnificația faptului că aveți nevoie de închiderea ticketului la data indicată. În acest caz, având în vedere fluxul de lucru pe un Change Request, Due-date este data la care echipele TotalSoft se raportează pentru închidere, **severitatea** pe care o puteți selecta mai sus fiind ignorată.*

---

**Exemplu:** să presupunem că dorim să deschidem un ticket către echipa de suport a Charisma HCM în care solicităm verificarea unor informații dintr-un raport pe care-l suspectăm de inconsistență a datelor. În acest caz, completarea formularului se face precum în imaginea de mai jos (figura 6).

*Exemplul de mai jos este pur ilustrativ. Pentru a beneficia de timpi de răspuns din ce în ce mai buni și pentru a minimiza schimbul de informații de până la obținerea soluției finale, vă recomandăm următoarele aspecte:*

- *Includeți cât mai multe informații relevante pentru solicitarea pe care o formulați. Chiar dacă initial pare consumatoare de timp, pe noi ne ajută să vă solicităm cât mai puține informații suplimentare, deci scurtăm timpul până la rezolvare;*
- *Includeți, specific, pașii pe care i-ați urmat, astfel încât să putem urma exact ceea ce ați făcut dvs. pentru reproducerea solicitării;*
- *Includeți nume de funcționități/opțiuni/rapoarte și datele la care faceți referire pentru a putea identifica rapid unde sunteți în aplicație și ceea ce avem de făcut;*
- *Includeți atașamente relevante (capturi de ecran, documente, rapoarte etc);*
- *Deschideți câte un ticket pentru fiecare punct pe care-l doriți rezolvat. Este mai puțin recomandabil să deschideți un singur ticket pentru puncte multiple de rezolvat.*

The screenshot shows a web-based ticket creation interface. At the top, there is a navigation bar with links: "New Ticket", "My Tickets", "Company Tickets", "Search", "FAQ", and "Search FAQ". Below this, the form contains several fields: "\* Type:" with a dropdown menu set to "Support"; "\* To:" with a dropdown menu set to "[RO] Charisma HCM"; "Service:" with a dropdown menu set to "Investigation/diagnosis"; "SLA:" with a dropdown menu set to "Critical"; "\* Subject:" with a text input field containing "Verificarea stat de plată"; and "\* Text:" with a large text area. The text area contains the following text: "Bună ziua.", "Am rugămintea să-mi verificați statul de plată.", and "Mulțumesc.". Above the text area is a rich text editor toolbar with options for Bold (B), Italic (I), Underline (U), Strikethrough (ABC), Bulleted List, Numbered List, Indent, Outdent, Undo, Redo, and a link icon. Below the text area, there is an "Attachment:" field with a "Browse..." button. Below that, there is a "Priority:" dropdown menu set to "3 normal". Below that, there is a "Due Date:" field with a calendar icon and dropdowns for "05", "16", and "2013". At the bottom of the form is a "Submit" button.

Figura 4: Deschiderea unui ticket

## Actualizarea unui ticket (răspuns sau închidere)

La fiecare actualizare a unui ticket din partea echipelor TotalSoft, veți primi o notificare pe email. Pentru a continua conversația sau pentru a ne confirma rezolvarea completă a ticketului, vă rugăm să vă conectați la interfața client și să operați modificarea corespunzătoare.

Pentru operarea acestei modificări este nevoie să localizați ticketul dvs. în lista pe care o aveți în interfață (sau să-l accesați direct folosind linkul din alertele personalizate pe care le primiți) și să apăsați butonul **Reply** aferent ultimei actualizări din partea echipei TotalSoft, precum în captura de mai jos. Pentru fiecare actualizare pe un ticket trebuie pus un comentariu care să fie relevant pentru activitatea pe care o întreprindeți, fie ea continuarea unui ticket, fie închiderea lui.

New Ticket | My Tickets | Company Tickets | Search | FAQ | Search FAQ

← Back

**Test pentru alertă** 2013051610000374

Gabriel | – Test pentru alertă

TotalSoft Customer Care – Confirmare de primire

Valentin Danielescu via TotalSoft Customer Care – Test pentru alertă

From: Valentin Danielescu via TotalSoft Customer Care  
To: vdanielescu@totalsoft.ro  
Subject: Test pentru alertă

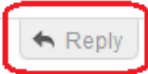
Bună ziua,

Noua alertă a fost implementată.

Mulțumesc,  
Valentin Danielescu  
Consultant Charisma

<https://support.totalsoft.ro/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketID=2003677>

05/16/2013 13:38 - Gabriel Danielescu wrote:  
[Show quoted text](#)



Powered by OTRS 3.1.10

Figura 5: Răspuns pe un ticket din interfața client

Un aspect important de reținut la momentul continuării unei conversații pe un ticket este statusul (starea) care trebuie selectat pentru ticketul respectiv. Stările implementate, precum și semnificația fiecăreia sunt cuprinse în tabelul de mai jos:

STARE	SEMNIFICAȚIE
<i>open (waiting for TotalSoft)</i>	Ticketul este nerezolvat, sunt necesare răspunsuri/investigații suplimentare din partea reprezentanților TotalSoft
<i>closed successful</i>	Ticketul este închis iar soluția este satisfăcătoare pentru solicitarea la care se referă ticketul
<i>closed unsuccessful</i>	Ticketul este închis fără o soluție satisfăcătoare
<i>on hold</i>	Ticketul este suspendat pe termen nedefinit în urma apariției unor factori blocați în partea dvs. (de exemplu: lipsa bugetului, lipsa resurselor pentru finalizarea unei specificații etc)
<i>on hold (until customer upgrades)</i>	Ticketul este suspendat până la executarea unui upgrade de versiune pentru soluția pe care o aveți instalată
<i>on hold (until customer validates)</i>	Ticketul este suspendat până la testarea de către dvs. a soluției/livrabilelor furnizate de echipa TotalSoft

În exemplul de mai jos, am ilustrat cum se continuă o conversație, prin setarea statusului *open (waiting for TotalSoft)*. Pentru a închide ticketul selectați unul dintre cele două statusuri *closed* disponibile. Este foarte important ca dvs. să închideți ticketele pe care le deschideți, întrucât consultanții TotalSoft nu au această opțiune.

Pe curând,  
Echipa Customer Care

Re: Test pentru alerta

Format Font Size A [color] [background-color] [text-decoration]

Attachment:  Browse...

Next state: **open (waiting for TotalSoft)** ▼

Priority: 3 normal ▼

**Submit** or Cancel

Figura 6: Finalizarea răspunsului pe ticket

Attachment:  Browse...

Next state: open (waiting for TotalSoft) ▼

Priority: closed successful  
closed unsuccessful  
on hold  
on hold (until customer upgrades)  
on hold (until customer validates)  
**open (waiting for TotalSoft)**

Submit or Cancel

Figura 7: Stările posibile pentru interfața client

## Revizuirea listei de tickete deschise

Este recomandat să revizuiți periodic ticketele dvs. și ale companiei dvs., aflate în stările-client (*waiting for customer* și variațiunile de *on-hold*) folosind opțiunile de vizualizare **My Tickets** și **Company Tickets**, pentru a asigura continuitatea comunicării cu echipele TotalSoft și evita uitarea ticketelor deschise.

În acest sens, sistemul vine în ajutorul dvs. cu un sistem de închidere automată a ticketelor ce riscă să "îmbătrânească". Astfel, pentru fiecare ticket în starea *waiting for customer*, există următoarea succesiune de evenimente:

Interval de timp	Eveniment
7 zile de la setarea stării	Sistemul trimite prima notificare de aducere aminte
13 zile de la setarea stării	Sistemul trimite a doua notificare de aducere aminte
14 zile de la setarea stării	Sistemul trimite a treia notificare și închide ticketul cu o stare distinctă - neutră ( <i>closed automatically</i> ). <i>N.B.: un ticket închis poate fi redeschis la orice moment, conform nevoii dvs. (situație nerezolvată sau care a reapărut).</i>

Acest mecanism nu este valabil și pentru variațiunile de statusuri *on-hold*, acestea având semnificația suspendării comunicării până la apariția unui eveniment deblocant din partea dvs. Diferența între o comunicare prin *waiting for customer* și una prin *on-hold* este doar din punctul de vedere al prospețimii informației aflate în ticket-ul în cauză.

## Întrebări și răspunsuri

### Î: Cum procedez în cazul în care am uitat parola (implicit nu mă mai pot conecta)?

R: Procedura de resetare a parolei este descrisă în cele ce urmează:

1. Accesați pagina de conectare: <https://support.totalsoft.ro/>
2. Dați click pe opțiunea **Forgot Password?**

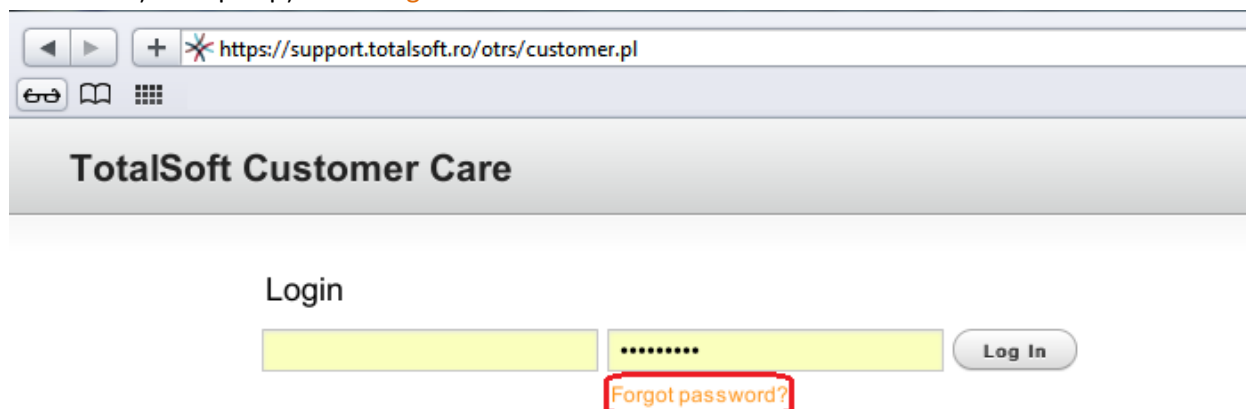
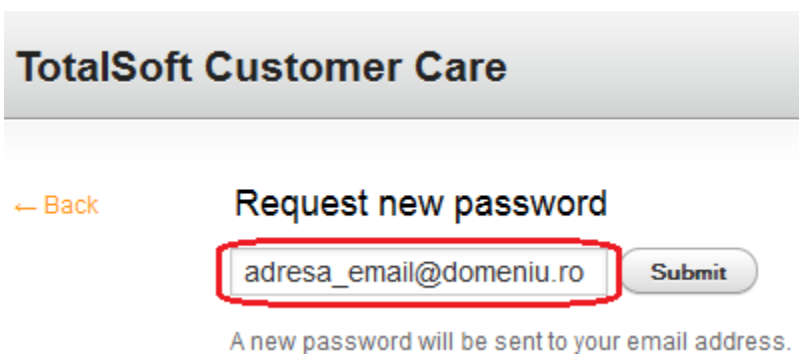


Figura 10: Opțiunea de resetare a parolei

3. Introduceți adresa dvs. de email și apoi apăsați **Submit**.



**TotalSoft Customer Care**

[← Back](#) **Request new password**

A new password will be sent to your email address.

Figura 11: Resetarea parolei – introduceți adresa de email

4. După apăsarea butonului Submit, veți primi un mesaj e-mail ce conține un link de confirmare și activare a procesului de resetare a parolei. Dați click pe acest link;
5. Veți primi un al doilea mesaj e-mail care conține noua parolă, generată automat de către sistem. Din acest motiv, parola este aleatoare, poate conține cifre, litere și caractere speciale;  
*N.B.: în cazul în care mesajul pare că nu vine, vă rugăm să căutați mailul în folderul dvs. de Junk/Spam/Deleted items. Este posibil, în acest caz, ca un server de email să considere mesajele acestea automate de tip spam.*
6. Acum puteți folosi contul dvs. împreună cu noua parolă pentru a vă conecta în aplicație. Este recomandat ca după o astfel de operațiune de resetare a parolei, să vă schimbați dvs. parola folosind opțiunea din meniul Preferences astfel încât să vă fie ușor să o rețineți.  
*N.B.: în cazul în care procesul de mai sus nu funcționează, ne puteți contacta pentru investigarea situației și pentru resetarea parolei.*

### Î: Vreau să revizuiesc lista de tickete deschise și/sau închise. Cum procedez?

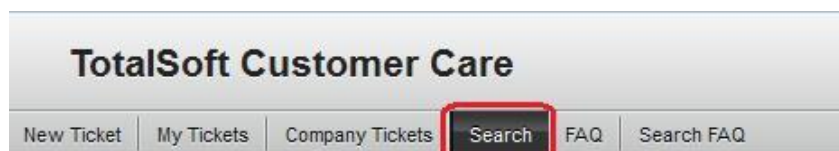
R: Pentru a vizualiza lista de tickete deschise sau închise este suficient să apăsați fie pe opțiunea **My Tickets** fie pe **Company Tickets** iar apoi să selectați una dintre opțiunile care vă sunt prezentate imediat sub meniu:



New Ticket	My Tickets	<b>Company Tickets</b>	Search	FAQ	Search FAQ
All (11)   Open (3)   <b>Closed (8)</b>					
TICKET#	TITLE				

### Î: Cum caut un ticket anume? Ce opțiuni am?

R: Puteți căuta un ticket sau un set de tickete folosind meniul **Search**



**TotalSoft Customer Care**

New Ticket | My Tickets | Company Tickets | **Search** | FAQ | Search FAQ

Opțiunile disponibile de căutare pentru ticketele dvs. sunt următoarele:

- Căutare după numărul ticketului (ce poate fi identificat în subiectul mailurilor de alertare pe care le primiți de la sistem;

**Ticket#**

Ticket#

e. g. 10\*5155 or 105658\*

- Căutare de tip text, după inițiatorul ticketului (From), subiectul ticketului (Subject) sau corpul ticketului (Text). Aplicația suportă căutarea șirurilor incomplete prin folosirea caracterului \* (căutare prin wildcards). De exemplu, pentru căutarea cuvântului **raport** puteți trece **rapo\***:

**Fulltext search in tickets (e. g. "John\*n" or "Will\*")**

From	<input type="text"/>
To	<input type="text"/>
Cc	<input type="text"/>
Subject	<input type="text"/>
Text	<input type="text"/>

- Căutarea după prioritatea ticketelor:

**Priority:**

1 very low ▲  
2 low  
3 normal  
4 high  
5 very high ▼

- Căutarea după statusul ticketelor. Pentru a selecta mai multe statusuri faceți selecția acestora prin apăsarea tastei CTRL și apoi click pe fiecare status în parte. Folosiți bara glisantă pentru a avea acces la toate stările disponibile:

**State:**

closed automatically ▲  
closed successful  
closed unsuccessful  
merged  
new ▼

- Căutarea pe intervale de timp. Puteți căuta toate ticketele sau cele create în ultimele zile, săptămâni, luni sau puteți alege un interval calendaristic care să fie de interes pentru ticketele dvs.:

**Time restrictions**

All  
 Only tickets created last  day(s)  
 Only tickets created between  /  /  and  /  /

După ce ați ales caracteristicile după care doriți să faceți căutarea apăsați butonul **Search** aflat în partea din stânga-jos a paginii de căutare.

### Î: Cum îmi pot automatiza căutările mele repetitive?

R: Puteți salva șabloanele dvs. uzuale de căutare pentru o folosire directă ulterioară. Pentru a salva un șablon parcurgeți pașii de mai jos:

1. Selectați criteriile de căutare prezentate mai sus;
2. Bifați opțiunea **Save as Template?**

**Save search as template?**

Save as Template?

Template Name

3. Introduceți un nume pentru șablonul de căutare;
4. Apăsați butonul **Search**.

Ulterior, acest șablon de căutare poate fi folosit direct din partea de sus a paginii (din meniul selector) precum în imaginea de mai jos:

**Profile**

Search template

### Î: Am mai multe statusuri în fereastra de căutare decât cele din fereastra de editare a ticketelor. De ce?

R: Fluxul normal de prelucrare al unui ticket din momentul creării lui implică anumite schimburi între consultanții TotalSoft și dvs., care sunt caracterizate de stări diferite, specifice. De asemenea, există evenimente care ar putea să genereze apariția acestor stări. Stările, evenimentele pe care le generează și vizibilitatea acestora sunt prezentate în tabelul de mai jos:

Status	Eveniment	Cine setează?
closed automatically	Ticketul a fost închis de sistem, în mod automat datorită lipsei de feedback timp de două săptămâni. Acest status poate apărea	Sistemul



	numai după <i>waiting for customer</i> , niciodată după alte statusuri	
closed successful	Ticketul este închis iar soluția este satisfăcătoare pentru solicitarea la care se referă ticketul	Clientul
closed unsuccessful	Ticketul este închis fără o soluție satisfăcătoare	Clientul
merged	În cazul în care consultantul TotalSoft identifică două sau mai multe tickete identice, acesta are opțiunea lipirii (merge) ticketelor respective, astfel încât să existe un singur ticket pe o singură speță	Sistemul în urma unei acțiuni de lipire a ticketelor din partea consultantului
new	Status setat automat pentru ticketele noi, create de către client. Clientul nu poate alege alt status pentru ticketele nou create.	Sistemul în urma acțiunii de deschidere a unui nou ticket din partea clientului
on hold	Ticketul este suspendat pe termen nedefinit în urma apariției unor factori blocați în partea dvs. (de exemplu: lipsa bugetului, lipsa resurselor pentru finalizarea unei specificații etc)	Clientul
on hold (until customer upgrades)	Ticketul este suspendat până la executarea unui upgrade de versiune pentru soluția pe care o aveți instalată	Clientul sau Consultantul
on hold (until customer validates)	Ticketul este suspendat până la testarea de către dvs. a soluției/livrabilelor furnizate de echipa TotalSoft	Clientul
open (waiting for TotalSoft)	Ticketul este nerezolvat, sunt necesare răspunsuri/investigații suplimentare din partea reprezentanților TotalSoft	Clientul sau Consultantul
pending reminder	Pentru anumite tickete (de cele mai multe ori cele de tip Change Request cu Due-date), consultantul își poate programa începutul lucrului pe ticket la o dată ulterioară. Această programare se regăsește în statusul pending reminder	Consultantul
waiting for customer	Ticketul este răspuns din partea TotalSoft și așteptăm continuarea din partea dvs.	Consultantul

### Î: Pot exporta lista ticketelor?

R: Da, folosind meniul **Search**. Ceea ce trebuie să faceți este să urmați pașii de mai jos:

1. Selectați criteriile de căutare prezentate mai sus ca la un search normal;
2. Înainte de a apăsa pe butonul Search din josul pagini, selectați *Output to în CSV*;
3. Apăsați butonul **Search**.

Output to **CSV** ▼

În urma acestei suite de acțiuni aplicația va genera un fișier de tip CSV pe care va trebui să-l salvați într-o locație de pe calculatorul dvs. Pentru a lucra cu acesta vă recomandăm să-l importați în Microsoft Excel. Și acest tip de căutare poate fi salvat într-un șablon pentru folosire ulterioară.

### **Î: Cum fac să gestionez lista ticketelor?**

R: Periodic este recomandat să faceți o revizuire a ticketelor dvs. luând ca și criteriu de căutare statusul ticketelor. Astfel, puteți o dată pe lună/trimestru, să revizuiți ticketele care sunt în statusurile *closed* *automatically* și *on-hold*, pentru a verifica dacă aceste tickete ar trebui reluate sau starea în care se află este cea optimă.

### **Î: Ce se întâmplă cu ticketele închise automat de către sistem?**

R: Ticketele închise automat de către sistem rămân identice cu toate celelalte tickete închise de către dvs. De altfel, orice fel de ticket închis, poate fi redeschis de către dvs. la orice moment ulterior, în condițiile în care situația menționată nu a fost rezolvată sau a reapărut după o anumită perioadă.

## **Contact**

Vă stăm la dispoziție cu orice informație referitoare la acest sistem. Dacă întâmpinați dificultăți sau aveți neclarități referitoare la sistemul informatic, vă rugăm să ne contactați.

# Plan de management proiect standard al contractorului

VERSIUNE OCTOMBRIE 2024

VIOREL ENACHE

## PLAN DE MANAGEMENT PROIECT

<b>1. Introducere .....</b>	<b>2</b>
Scopul planului de management .....	3
Definitii .....	3
Acronime si abreviatii .....	5
aria de acoperire .....	5
<b>2. Metodologia de implementare .....</b>	<b>5</b>
2.1. Etapele proiectului .....	5
2.2. Actorii principali pentru buna desfasurare a proiectului .....	6
<b>Manager de PROIECT .....</b>	<b>7</b>
<b>Expert arhitect de sistem .....</b>	<b>7</b>
<b>Expert analist de business .....</b>	<b>7</b>
<b>Expert IMPLEMENTARE SOFTWARE .....</b>	<b>8</b>
<b>Expert securitate IT .....</b>	<b>8</b>
<b>Expert testare .....</b>	<b>8</b>
<b>Expert RESURSE UMANE &amp; PAYROLL .....</b>	<b>8</b>
2.3. Project Charter-ului / Carta proiectului .....	9
2.3.1. Lansarea Proiectului (Kick – off Meeting) .....	9
2.3.2. Revizuirea Project Charter-ului .....	11
2.3.3 Validarea si aprobarea Project Charter-ului .....	11
<b>3. Asigurarea calitatii pe durata proiectului .....</b>	<b>11</b>
3.1. Descrierea pachetelor de lucru și a livrabilelor rezultate în urma prestării serviciilor .....	11
3.2. Monitorizarea evoluției contractului .....	13
3.3. Organizarea proiectului și echipele implicate .....	15
<b>4. Planificarea, asigurarea si controlul calitatii proiectului .....</b>	<b>15</b>
4.1. Obiective de calitate ale proiectului .....	15
4.2. <i>Criterii de corectitudine si completitudine</i> .....	17
4.3. <i>Activitati de asigurare si control al calitatii</i> .....	20

<b>5.</b>	<b>Reguli pentru buna desfasurare a proiectului .....</b>	<b>21</b>
5.1.	Reguli generale de comunicare .....	21
5.2.	Comitetul director/ Steering committee .....	21
5.3.	Formularistica utilizata .....	22
5.4.	Managementul schimbarilor .....	22
5.5.	Camera de proiect .....	23
5.6.	acilitatile de cursuri .....	23
5.7.	Implicarea departamentului IT de la client .....	23
5.8.	GRAFIC DE DESFASURARE PROIECT .....	23
5.9.	Gestiunea riscurilor .....	24
<b>6.</b>	<b>Anexe .....</b>	<b>25</b>
	[Anexa 1] – Cerere de schimbare .....	25
	[Anexa 2] – Proces verbal de predare/primire cantitativă .....	27
	[Anexa 3] – ertificat de acceptanta partiala/finala .....	29
	[Anexa 4] – PROCES VERBAL DE PREDARE/LIVRARE CALITATIVA .....	31
	[Anexa 5] – PROCES VERBAL DE ȘEDINȚĂ .....	32

## 1. INTRODUCERE

## SCOPUL PLANULUI DE MANAGEMENT

Planul de management este documentul care stabileste acordul dintre Contractorul si Beneficiar cu privire la definitia proiectului si care statueaza principalele reguli de guvernare a desfasurarii proiectului. El este al doilea document ca si importanta dupa Contract si trebuie acceptat formal de catre Contractorul si Beneficiar.

Scopul principal al acestui document este de a centraliza toate principiile si regulile dupa care se desfasoara proiectul . In cadrul Planului de Management se definesc urmatoarele (care vor fi valabile pe toata durata proiectului):

- Metodologia de lucru si uneltele folosite
- Structura organizatorica si responsabilitatile membrilor echipei de proiect
- Regulile dupa care se desfasoara proiectul
- Caracteristicile generale ale proiectului relativ la Obiective si Criterii de succes, Cerinte si Livrabile, Milestone-uri, Limitele si Constrangerile acestuia, Riscurile identificate
- Reguli de buna desfasurare a proiectului si modalitatea de comunicare
- Identificarea riscurilor si modul de mitigare a riscurilor
- Modalitatea de asigurare a calitatii

## DEFINITII

Cuvant cheie / Fraza	Descriere
Kick off Meeting	Sedinta de debut a proiectului
Stakeholder	Orice persoana sau organizatie care este implicata in proiect sau care poate fi afectata de rezultatul realizarii activitatilor proiectului
Steering Committee	Comitetul de conducere al proiectului
HW & SW	Configuratie hardware si de software de baza
Project Charter / Carta Proiectului	Documentul care stabileste acordul dintre Contractorul si Beneficiar cu privire la definitia proiectului si care statueaza principalele reguli de guvernare a desfasurarii proiectului
Obiect proiect	Definitia "muncii" care trebuie depusa in proiect; Stabileste livrabilele si caracteristicile acestora, presupunerile, riscurile, costurile, planificarile, metoda de abordare, etc
Necesitati de Business	Exprima intr-o forma comprehensiva de ce doreste Sponsorul (din partea Beneficiarului) sa realizeze derularea proiectului; defineste Ratiunea proiectului.
Obiective (Cerinte) de Business	Sunt acele Obiective care satisfac Necesitatile de business pentru care s-a definit proiectul
Livrabile	Componentele Obiectului proiectului care definesc ceea ce trebuie livrat la finalul derularii acestuia. Ele includ livrabilele functionale si alte livrabile (specificatii, manuale, servicii, etc.)
Livrabile functionale	Acele livrabile ale caror caracteristici trebuie sa satisfaca Necesitatile de business si implicit Obiectivele de bussines definite pentru proiect

Cuvant cheie / Fraza	Descriere
Functionalitati	Caracteristicile livrabilelor functionale. Aceste caracteristici sunt descrise in detaliu si agreate in cadrul Specificatiei de Implementare care se intocmeste pe parcursul fazei de Analiza si Design a proiectului
Sistem	Solutia IT care se implementeaza
Specificatie de Implementare	Descrierea detaliata a Proceselor si Fluxurilor de Business pentru care se implementeaza sistemul, a Functionalitatilor sistemului care trebuie sa ofere suport desfasurarii fluxurilor de bussiness, a maparii dintre Fluxuri si Functionalitati si a modalitatii prin care sunt implementate Functionalitatile in sistem
Elemente de implementare	Descrierea detaliata a Configurarilor si/sau a Dezvoltarilor care trebuiesc implementate in cadrul sistemului pentru realizarea Functionalitatilor agreate
Change Requirement	Orice cerinta de modificare (Functionalitati sau Activitati de proiect) care poate aparea pe parcursul derularii proiectului
Obiective proiect	Acele obiective care trebuiesc atinse pentru derularea cu succes a proiectului
Proiect	Proiectul reprezintă un grup de activități cu un date de inceput si sfârșit bine definite, care au ca scop comun, atingerea obiectivelor propuse
Subproiect	O diviziune a proiectului care contine fazele standard ale Metodologiei de desfasurare a proiectului
Master Plan	Planificarea de ansamblu a proiectului. Cuprinde activitatile si Milestone-urile majore si Resurse generice atasate la activitati.
Milestone	Punct cheie in derularea proiectului care plaseaza jaloane pentru obiective in graficul proiectului pentru anumite evenimente care vor fi inchise la finalizare.
Milestone Major	Acele Milestone-uri care nu se pot declara atinse decat daca sunt 100% complete.
Planificare	Planificarea reprezinta descrierea fazelor de proiect din punct de vedere al duratei si a legaturilor temporale.
Livrabil	Livrabilul reprezintă o entitate bine definita in cadrul proiectului care face obiectul transferului intre părțile implicate in proiect
Predare/Recepție	Predarea/Recepția reprezintă transferul unuia sau mai multor livrabile intre părțile implicate in proiect
Criterii de acceptanță	Criteriile de acceptanta reprezintă setul de reguli luate in considerare in cadrul procesului de acceptanta. Criteriile de acceptanta se pot aplica pentru: Livrabile ; pachete; etape, proiecte Criteriile de acceptanta trebuie definite astfel încât sa fie măsurabile
Acceptanța	Procesul prin care clientul accepta livrabilele si efortul depus de furnizor atât din punct de vedere cantitativ cat si din punct de vedere calitativ
Asigurarea calității	Asigurarea calității reprezintă procesul prin care părțile implicate in proiect se asigura ca obiectivele proiectului sunt îndeplinite

## ACRONIME SI ABREVIATII

Abreviatie	Descriere
PM	Project Manager
KOM	Kick off Meeting
HW	Hardware
SW	Software
SC	Steering Committee
TS	TotalSoft
CR	Change Requirement
SMART	Specific, Masurabil, Accepat, Realist si definit in Timp

## ARIA DE ACOPERIRE

Prezentul document are o valabilitate egala cu durata proiectului . Orice modificare a conținutului acestui document trebuie efectuată în conformitate cu procedura detaliată de Management al Schimbărilor.

Pentru buna functionare a proiectului si evitarea blocajelor, inca de la semnarea contractului se stabileste lista persoanelor cu rol decisonal de ambele parti si sunt considerate sa reprezinte interesele propriei companii.

Managerul de Program / Managerul de Proiect are responsabilitatea de a elabora și prezenta participanților informațiile necesare pentru această întâlnire, vezi Carta Proiectului, și de a o actualiza cu deciziile luate în cadrul acestei întâlniri.

## 2. METODOLOGIA DE IMPLEMENTARE

### 2.1.ETAPELE PROIECTULUI

Metodologia de desfasurare a proiectelor adoptata de catre Contractorulare ca fundament cele mai noi standarde din domeniul project management-ului (stabilite de Project Management Institute), ea statuind etapele ciclului de viata al proiectelor precum si modalitatile de desfasurare ale acestora.

Documentele principale care guverneaza desfasurarea proiectului sunt "Contractul", "Project Charter-ul" (intotdeauna ultima versiune) si "Specificatia de Implementare", inclusiv anexele



acestora. Orice intelegere verbala sau in scris intre cele doua parti contractante, care nu este formalizata in unul din aceste documente, nu va fi luata in considerare.

Metodologia se bazeaza pe cativa factori esentiali pentru desfasurarea cu succes a proiectului:

1. un set de reguli, proceduri, template-uri si unelte informatice care permit initierea, planificarea executia, monitorizarea si controlul eficient al derularii proiectului
2. planificarea de ansamblu si detaliata atent realizata, cu implicarea activa a ambelor echipe de proiect si actualizata periodic pe parcursul desfasurarii proiectului;
3. analiza, intelegerea, descrierea si design-ul corect si efficient al Functionalitailor proiectului (care satisfac Obiectivele de business) in cadrul Specificatiei de Implementare.

Proiectul se imparte in mai multe faze consecutive, ca si derulare in timp. Fiecare faza poate fi compusa din mai multe activitati. Finalizarea formala pentru fazele in care sunt implicate ambele echipe de proiect se realizeaza printr-un proces verbal de acceptanta, semnat de ambele parti. Procesele verbale de acceptanta au valoare contractuala, iar semnarea lor demonstreaza acordul partilor ca faza respectiva s-a incheiat conform conditiilor agreeate. Demararea unei noi faze nu se va face niciodata pana la finalizarea formala a fazei anterioare. Exceptie de la aceasta regula face importul de date, care are loc in paralel cu fazele de dezvoltare si testare.

Metodologia de implementare implica parcurgerea urmatoarelor faze, in ordine, si semnarea urmatoarelor documente de acceptanta.

- Analiza preliminara - Pregatire proiect/ kick-off /Project Charter/ Proces verbal de acceptanta Project Charter
- Analiza detaliata a cerintelor Achizitorului /Specificatia de implementare/ Proces verbal de acceptanta specificatie de implementare
- Dezvoltarea / Raport de dezvoltare doar daca este cazul
- Instalare si configurarea sistemului / Raport de instalare si configurare / Proces verbal de acceptanta instalare
- Migrarea datelor - Import de date / Proces verbal acceptanta import de date
- Testare interna (Factory Test) / Raport de testare
- Scolarizare / Raport de instruire, Raport de activitate, Diplome / Proces verbal scolarizare
- Testarea de acceptanta / Raport de testare / Proces verbal de acceptanta intrare in productie
- Start productiv - Intrare in productie (Go Live) / Raport de trecere in productie / Proces verbal de acceptanta operationala pentru punerea in productie
- Asistenta la utilizare / Raport de activitate
- Predarea sistemului / Proces Verbal de Receptie finala

Metodologiile care acoperă fazele din prezentul proiect sunt detaliate în anexele la Propunerea Tehnica.

## 2.2. ACTORII PRINCIPALI PENTRU BUNA DESFASURARE A PROIECTULUI

Prestatorul se va conforma Ordinilor administrative emise în cadrul contractului de către Achizitor. Prestatorul va furniza tuturor părților implicate în proiect toate informațiile solicitate referitoare la proiect.

De asemenea, actorii principali din echipa Prestatorului participanți la desfășurarea proiectului cu responsabilitățile aferente sunt descriși în cele ce urmează. Fiecare dintre aceștia va fi numit în descrierea etapelor componente proiectului, în funcție de implicarea pe subiectele de expertiză.

---

## MANAGER DE PROIECT

### Responsabilități:

- Gestionează echipa de experți și este responsabil de derularea contractului;
- Alcătuirea calendarului de activități corelat cu contractul de prestări servicii și anexele acestuia, disponibilitatea personalului Achizitor și resursele disponibile din partea Prestatorului;
- Impunerea, monitorizarea calendarului de activități către grupul gestionat;
- Propunerea, acolo unde este cazul, a modificărilor care se impun cu privire la calendarul de activități, (re)alocarea resurselor sau modificarea termenelor;
- Menținerea relației cu toate părțile angrenate în lucrul la proiect precum și cu echipa de management a proiectului;
- Responsabil cu raportarea privind derularea contractului;
- asigurarea elaborării și depunerii la BNM, a rapoartelor de activitate, livrabilelor solicitate prin caietul de sarcini,
- verificarea elaborării și asigurarea coerenței, calității și acurateței documentelor, rapoartelor și livrabilelor solicitate prin prezentul caiet de sarcini,

---

## EXPERT ARHITECT DE SISTEM

### Responsabilități:

- Definirea arhitecturii generale a sistemului;
- Armonizarea cerințelor software cu specificațiile echipamentelor existente;
- Coordonarea tuturor activităților tehnice de implementare;
- Transpunerea cerințelor de business în specificații tehnice detaliate pentru sistemul oferit.

---

## EXPERT ANALIST DE BUSINESS

### Responsabilități:

- Analiza cerințelor tehnico-funcționale ale Achizitorului;
- Participare la modelarea datelor și la design-ul funcțional și al rapoartelor;
- Elaborarea fluxurilor de informație și a specificațiilor de interconectare;
- Suport în definirea ecranelor-utilizator;
- Documentarea activităților;

- Colaborarea cu echipele tehnice;
- Participarea la sesiunile de testare funcțională și de performanță a sistemului informatic.

---

## EXPERT IMPLEMENTARE SOFTWARE

### Responsabilități:

- Definirea arhitecturii bazei de date si rapoartelor;
- Definirea structurilor de date pentru realizarea rapoartelor statice și dinamice;
- Realizarea bazei de date de date și a rapoartelor proiectate;
- Testarea funcționării corecte a bazei de date și rapoartelor;

---

## EXPERT SECURITATE IT

### Responsabilități:

- Colectarea cerințelor de securitate în etapa de analiză;
- Propunerea de soluții tehnice pentru îndeplinirea cerințelor de securitate rezultate în faza de analiză;
- Realizarea de thea modelling pentru soluția propusă;
- Configurarea din punct de vedere al securității a sistemelor informatice;
- Consultanță de specialitate pentru echipa de proiect în timpul derulării proiectului;
- Realizarea planurilor de continuitate și recuperare în caz de dezastru;
- Intocmirea și livrarea rapoartelor de testare și implementare;
- Activități specifice testării de securitate a sistemelor informatice;
- Identifică vulnerabilitățile existente la nivelul sistemului.

---

## EXPERT TESTARE

### Responsabilități:

- Definirea planurilor și cazurilor de testare;
- Pregătirea mediului de testare;
- Testarea sistemului la nivel de componente, testare integrată și testare de performanțe;
- Întocmirea rapoartelor de testare;
- Colaborarea cu expertul analist de business pentru realizarea documentației de testare;

---

## EXPERT RESURSE UMANE & PAYROLL

### Responsabilități:

- Acordă consultanță în resurse umane privind dosarele profesionale, emiterea și comunicarea actelor administrative, politicilor de personal privind recrutarea, selecția,

- promovarea, evaluarea, formarea profesională, etc., pentru identificarea tuturor proceselor ce pot fi digitalizate
- Acordă consultanță de specialitate pentru echipa de proiect în timpul derulării proiectului

### 2.3. PROJECT CHARTER-ULUI / CARTA PROIECTULUI

Documentul care stabilește acordul dintre Contractorul și Beneficiar cu privire la definiția proiectului și care statuează principalele reguli de guvernare a desfășurării proiectului se numește Project Charter (Carta Proiectului)

Project Charter-ul trebuie acceptat în mod formal atât de către TotalSoft, cât și de către Beneficiar. După acceptul formal, Project Charter-ul trebuie prezentat și popularizat tuturor membrilor echipei extinse de proiect, iar aceștia au responsabilitatea de a respecta principiile și regulile enumerate în Project Charter pe toată durata proiectului.

Pe parcursul proiectului, poate să apară, din motive obiective, nevoia de a actualiza o parte din regulile și principiile din Project Charter. Acest lucru se poate face numai cu acordul ambilor project manageri. Metoda acceptată pentru modificarea Project Charter-ului este discutată în ședințele de management și modificările se consideră acceptate atunci când sunt acceptate formal de ambele părți. La finalul ședinței de lansare de proiect, Managerul de proiect al Prestatorului și omologul sau din partea Achizitorului actualizează Project Charter-ul și îl prezintă reprezentanților contractuali ai celor două părți pentru aprobare formală (semnatura și stampila).

#### Datele de contact ale membrilor cheie din echipele de proiect

Datele de contact ale membrilor cheie din echipele de proiect Persoanele enumerate mai jos au rol decizional de ambele părți și sunt considerate să reprezinte interesele propriei companii.

	Telefon & adresa de e-mail	Rol
		Project sponsor

#### 2.3.1. LANSAREA PROIECTULUI (KICK – OFF MEETING)

Prestatorul va participa la întâlnirea de începere/demarare a contractului care va avea loc după emiterea Ordinului de începere a prestării serviciilor.

Această întâlnire va avea loc la sediul Achizitorului, la o dată stabilită de comun acord între părțile contractante pentru facilitarea cunoașterii celor două echipe ce vor colabora în acest contract și stabilirea procedurilor de lucru.

**Managerul de proiect** pregătește intern, pentru ședința de lansare a proiectului cu Achizitorul, următoarele documente:

- Documentul **Project Charter/Carta Proiectului** (fișier exemplu anexat Project Charter/Carta Proiectului) actualizat cu membrii echipei Prestator și toate celelalte date care definesc proiectul. Acest document este trimis în formă draft persoanei de contact a Achizitorului în vederea analizei interne de către acesta.
- Documentul de suport în prezentarea din cadrul ședinței de lansare a proiectului organizată la Achizitor (fișier exemplu anexat Intalnire Demarare Proiect)

**Managerul de proiect** anunță Achizitorul, printr-un mesaj electronic, de data propusă pentru ședința de lansare a proiectului și îl informează că la această întâlnire este necesară minim prezența omologilor experților din echipa Prestatorului.

În cadrul ședinței de demarare a proiectului, **Managerul de proiect** prezintă metodologia de implementare transmisă de acesta și agreeată de **Achizitor** și descrisă în documentul Project Charter.

De asemenea, se vor prezenta și discuta:

- strategia de derulare a proiectului cu etapele principale
- echipa de proiect și responsabilitățile
- criteriile de acceptanță ale fiecărei etape
- planul de gestionare a cererilor de schimbare
- planul de comunicare și raportare
- riscurile identificate, impactul și modalitățile propuse de tratare

Din partea Prestatorului, în ședința de demarare de proiect sunt vor participa experții care compun minimal echipa de implementare conform caietului de sarcini.

Pe parcursul întregii perioade de derulare a proiectului, **Managerul de proiect** are obligația de a programa și de a organiza câte o întâlnire **cu frecvență agreeată împreună cu Achizitorul** cu membrii echipei de proiect din partea Prestator și reprezentanții Achizitorului, pentru a consemna evoluția proiectului, eventualele riscuri apărute și impactul acestora, potențialele amenințări și/sau blocaje, opinia Achizitorului asupra calității serviciilor și respectiv a relației dintre membrii echipelor de proiect, orice alt aspect semnificativ care poate influența derularea proiectului în conformitate cu esalonarea inițială agreeată între părți și consemnată în graficul proiectului de implementare. Fiecare întâlnire de acest fel se va finaliza cu semnarea **Raportului de monitorizare progres**.

Tot pe parcursul întregii perioade de derulare a proiectului, **Managerul de proiect** are obligația de a actualiza Graficul Proiectului de Implementare dacă, de comun acord cu reprezentanții Achizitorului, se stabilește acest lucru, și de a transmite tuturor părților implicate versiunea actualizată a acestuia, împreună cu **minuta întâlnirii** care a determinat actualizarea acestui document.

### 2.3.2. REVIZUIREA PROJECT CHARTER-ULUI

La finalul sedintei de lansare de proiect, **Managerul de proiect** al Prestatorului si omologul sau din partea Achizitorului actualizeaza **Project Charter**-ul si il prezinta reprezentatilor contractuali ai celor doua parti pentru aprobare formala (semnatura si stampila).

### 2.3.3 VALIDAREA SI APROBAREA PROJECT CHARTER-ULUI

Reprezinta semnarea documentului **Project Charter** de catre reprezentantii contractuali ai celor doua parti (**Prestator si Achizitor**).

## 3. ASIGURAREA CALITATII PE DURATA PROIECTULUI

### 3.1. DESCRIEREA PACHETELOR DE LUCRU ȘI A LIVRABILELOR REZULTATE ÎN URMA PRESTĂRII SERVICIILOR

Ne propunem să îndeplinim cu succes cerințele de calitate specificate în cadrul proiectului CHARISMA HCM pentru BNM, ținând cont de cerințele și situația tehnico-legislative existente. Pentru a asigura calitatea proceselor și livrabilelor, am dezvoltat o strategie cuprinzătoare de asigurare a calității. Iată cum vom aborda fiecare punct în parte:

1. Analiza cerințelor și a situației tehnice și legislative existente.
2. Livrare, instalare și punere în funcțiune echipamente hardware
3. Servicii de configurare si implementare aplicatie Charisma HCM și suport pentru operarea acesteia
4. Servicii de implementare si testare a funcționării platformei atât din punct de vedere funcțional cât și pentru îndeplinirea cerințelor de securitate și performanță.
5. Punerea în producție a aplicatiei Charisma HCM
6. Servicii de instruire a aplicatiei Charisma HCM
7. Servicii de garanție, mentenanță și suport.

Principiile care stau la baza asigurarii calitatii sunt:

- Îndeplinirea tuturor cerințelor explicit negociate și aprobate
- Asigurarea integrității proprietății clientului prin respectarea tuturor normelor stabilite privind securitatea și confidențialitatea datelor și/sau echipamentelor care aparțin clientului
- Îndeplinirea obiectivelor de calitate prin aplicarea corectă a metodelor stabilite privind asigurarea și controlul calității
- Îndeplinirea obiectivelor financiare ale proiectului privind încadrarea în timp și buget prin aplicarea corectă a metodelor de conducere a proiectului

Principiile de mai sus sunt îndeplinite prin:

- Impartirea proiectului în faze distincte și independente
- Stabilirea precisă a livrarilor și a livrabilelor pentru fiecare fază
- Controlul tranzițiilor între fazele proiectului
- Marcarea precisă a încheierii unei faze și aprobarea începutului fazei următoare
- Stabilirea exactă a criteriilor de acceptanță pentru livrabile, pachete de lucru, loturi/subloturi și pentru întregul proiect
- Controlul calității pe toată durata proiectului prin desfășurarea activităților cuprinse în planul de calitate al proiectului în conformitate cu planificarea.

Recepționarea și acceptanța serviciilor prestate

Formulare și acceptanță:

Procesul de predare și recepție a livrabilelor în cadrul acestui contract va respecta un set riguros de proceduri și termene. Iată cum se va desfășura acest proces:

1. Predarea livrabilelor:
  - Prestatorul va elabora și va preda livrabilul conform cerințelor contractuale.
  - Livrabilele vor fi redactate în limba română și vor fi furnizate în două formate: un exemplar electronic (fișiere Word, Excel pentru părțile scrise și fișiere PDF pentru părțile grafice) asumate și semnate electronic cu semnătură digitală emisă de un furnizor autorizat, precum și pe suport de hârtie în numărul solicitat.
2. Verificarea inițială a livrabilului de către Achizitor:
  - Achizitorul va primi documentele/materialele/livrabilele elaborate de Prestator în termen de 2 zile lucrătoare de la înregistrarea acestora la sediul său.
  - Achizitorul va iniția comisia de recepție pentru a efectua prima verificare a livrabilului.
3. Avizarea și solicitarea de clarificări sau remedieri:
  - Prin intermediul comisiei de acceptanță, Achizitorul va verifica documentele/materialele/livrabilele în termen de 10 zile lucrătoare de la semnarea procesului verbal de recepție inițial.
  - Dacă sunt identificate neconcordanțe sau clarificări necesare, Achizitorul va solicita clarificări sau completări/remedieri din partea Prestatorului.
4. Remedierea neconcordanțelor:

- Prestatorul va avea un termen maxim de 5 zile lucrătoare pentru a rezolva observațiile transmise de Achizitor și pentru a preda livrabilul revizuit.
5. Reverificarea și aprobarea finală:
    - Achizitorul va efectua o nouă verificare a livrabilului revizuit.
    - În cazul în care verificarea necesită mai mult de 10 zile lucrătoare, Achizitorul va notifica Prestatorul cu privire la un nou termen pentru validarea/aprobarea livrabilului, care nu poate depăși 15 zile lucrătoare.
  6. Semnarea certificatelor de acceptanță:
    - Certificatul de acceptanță parțială/finală va fi semnat de către Achizitor și Prestator numai după remedierea tuturor deficiențelor/neconcordanțelor constatate, acolo unde este cazul.
    - Data semnării certificatelor de acceptanță parțiale/finale va reprezenta momentul în care Prestatorul și-a îndeplinit obligațiile contractuale corespunzătoare activităților din cadrul pachetului de servicii.
  7. Semnarea certificatului de acceptanță finală:
    - Odată cu întocmirea raportului final de către Prestator, se va semna un proces-verbal de recepție finală.
    - Certificatul de acceptanță finală va confirma că serviciile au fost prestate conform prevederilor contractuale și va marca finalizarea proiectului.

Procesul stric se va desfășura într-un mod transparent și riguros, asigurând astfel că livrabilele sunt conforme cu cerințele contractuale și că orice neconcordanțe sau clarificări sunt abordate într-un timp rezonabil. Semnarea certificatului de acceptanță finală va atesta finalizarea cu succes a proiectului și îndeplinirea cu succes a obligațiilor contractuale.

---

### 3.2. MONITORIZAREA EVOLUȚIEI CONTRACTULUI

Modalitatea de îndeplinire și evaluare a contractului este un aspect esențial pentru a asigura transparența și conformitatea cu cerințele stabilite în caietul de sarcini și în propunerea tehnică. Propunem următoarele aspecte legate de modalitatea de îndeplinire și evaluare:

---

#### 3.2.1. MĂSURAREA PROGRESULUI:

Progresul activităților din contract se va evalua periodic prin raportare la documentele contractuale, cum ar fi contractul în sine, caietul de sarcini, propunerea tehnică.

Evaluarea va ține cont de termenele stabilite în planul de lucru și de respectarea cerințelor de calitate specificate în documentele contractuale.

---

#### 3.2.2. CONSTATAREA CONFORMITĂȚII:

Conformitatea cu cerințele contractuale va fi verificată prin acceptarea documentelor livrabile elaborate de către Prestator.



Această etapă implică o analiză atentă și evaluarea documentelor livrabile pentru a se asigura că îndeplinesc cerințele și specificațiile contractuale.

### 3.2.3. RESPONSABILITATEA PENTRU MONITORIZARE:

Managerul de proiect sau responsabilul de contract din partea Autorității Contractante va fi responsabil, împreună cu coordonatorul de contract din partea Prestatorului, de monitorizarea derulării contractului.

Acești responsabili vor asigura implementarea activităților conform planului de lucru, respectarea termenelor și calitatea livrabilelor.

### 3.2.4. FINALIZAREA PRESTĂRII SERVICIILOR:

Prestarea serviciilor se consideră finalizată după recepția serviciilor, semnarea certificatului de acceptanță și aprobarea raportului de activitate prezentat de Prestator către Autoritatea Contractantă.

Aceasta este etapa în care se validează că serviciile au fost livrate conform cerințelor contractuale și că sunt acceptate de Autoritatea Contractantă.

### 3.2.5. MONITORIZAREA PERFORMANȚEI:

Pe durata derulării contractului, performanța va fi monitorizată prin măsurarea progresului activităților conform indicatorilor de performanță stabiliți.

Se va ține cont de termenele, calitatea și conformitatea livrabilelor la standardele contractuale.

### 3.2.6. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ, CALITATE:

Indicatorii de performanță vor fi utilizați pentru evaluarea implementării contractului.

Atribut	Descrierea atributului
Categorie indicator	nivel de calitate
Denumire indicator de performanță	Livrabile adecvate pentru scopul utilizării și predate în termenul agreat.
Referința din Caietul de sarcini	<b>Sectiunea 3.5 SERVICIILE SOLICITATE, ACTIVITĂȚILE CE VOR FI REALIZATE</b>
Nivelul de performanță așteptat	Documentația este livrată conform cerințelor stabilite în caietul de sarcini. Minimum 95% din toate livrabilele identificate în caietul de sarcini predate în integralitatea lor și în termenul agreat.

Modalitatea de măsurare	<p><b>Foarte bine (4 Puncte)</b> - livrate în termenele convenite în caietul de sarcini și în condițiile de calitate specificate, cu un grad de conformitate de 100% cu prevederile și cerințele Caietului de sarcini.</p> <p><b>Bine (3 Puncte)</b> - livrate în termenele convenite în caietul de sarcini, cu un grad de conformitate de minimum 85% și maxim 3 revizii, fără întârzierea activităților din calendarul de implementare al proiectului.</p> <p><b>Satisfăcător (2 puncte)</b> - livrate imediat după încheierea termenelor convenite în Caietul de sarcini, cu un grad de conformitate de minimum 70% și cu revizuri repetate, conducând la întârzieri minore ale activităților din calendarul de implementare al proiectului.</p> <p><b>Nesatisfăcător (1 punct)</b> - livrate mult după încheierea termenelor convenite în Caietul de sarcini, cu revizuri repetate, conducând la întârzieri majore ale activităților din calendarul de implementare al proiectului.</p>
-------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3.2.7. EVALUAREA PERFORMANȚEI PRESTATORULUI:

La finalizarea contractului, Prestatorul va fi evaluat în funcție de îndeplinirea cerințelor contractuale și a planului de lucru pentru serviciile solicitate.

Această evaluare se va face în raport cu contractul și cu documentația contractuală asociată.

Această modalitate de îndeplinire și evaluare a contractului asigură un cadru structurat și transparent pentru monitorizarea și evaluarea conformității cu cerințele și termenele contractuale. Este important ca atât Autoritatea Contractantă, cât și Prestatorul să colaboreze strâns pentru a asigura implementarea eficientă a contractului și pentru a obține rezultatele dorite.

## 3.3. ORGANIZAREA PROIECTULUI ȘI ECHIPELE IMPLICATE

În vederea implementării cu succes a contractului, Prestatorul va organiza și va pune la dispoziția autorității contractante o echipă de experți, coordonată de managerul de contract.

Prestatorul se obligă să păstreze confidențialitatea asupra informațiilor primite de la Achizitor pe parcursul derulării contractului și asupra rezultatelor obținute în executarea contractului.

## 4. PLANIFICAREA, ASIGURAREA ȘI CONTROLUL CALITĂȚII PROIECTULUI

### 4.1. OBIECTIVE DE CALITATE ALE PROIECTULUI

Nr.	Obiectiv	Descriere obiectiv
1.	Incadrarea in termenele stabilite	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Abaterile privind duratele planificate sa fie pe cat posibil eliminate</li> <li>- Orice abatere de la planificarea in vigoare sa fie comunicata si sa se trateze in conformitate cu prevederile procedurii de management al schimbarilor</li> </ul>
2.	Asigurarea si Controlul Calitatii	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa nu existe neconformitati majore la auditurile de proiect</li> <li>- Sa fie respectate procedurile prevazute de standardele aplicabile precum si specificatiile planului de calitate al proiectului</li> <li>- Activitatile de planificare, asigurare si control al calitatii in cadrul proiectului sa se desfasoare asa cum prevede planul de calitate al proiectului</li> <li>- Acceptarea livrabilelor si serviciilor in cadrul proiectului sa se faca in conformitate cu criteriile de evaluare prevazute de Planul de Calitate al proiectului</li> </ul>
3.	Satisfactia Clientului	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aplicatia furnizata sa indeplineasca toate cerintele specificate de client si aprobate de catre parti in cadrul fazei de analiza</li> <li>- Clientul sa fie satisfacut de serviciile prestate (chestionar post-implementare)</li> </ul>
4.	Instruirea personalului clientului	<ul style="list-style-type: none"> <li>- personalul desemnat pentru instruire sa participe la cursuri</li> <li>- personalul instruit sa obtina certificarea</li> </ul>

#### 4.2. CRITERII DE CORECTITUDINE SI COMPLETITUDINE

Nr.	Denumire criteriu	Descriere criteriu
1.	Conformitate livrabile Project Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se va verifica faptul ca Planificarea Proiectului corespunde termenelor contractuale</li> <li>• Se va verifica faptul ca Planul de Calitate contine toate elementele necesare in vederea asigurarii si controlului calitatii pe durata proiectului:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista/descrierea fazelor</li> <li>• Procedura de Acceptanta (ce se accepta; cum se accepta; cand se accepta; responsabilitati)</li> <li>• Descrierea formularelor utilizate in cadrul proiectului</li> </ul> </li> <li>• Se va verifica faptul ca Planul Director de Proiect contine               <ul style="list-style-type: none"> <li>• planificarea activitatilor, timpul de desfasurare si resursele implicate</li> <li>• programul detaliat al tuturor activităților necesare pentru implementarea proiectului, împreună cu momentele de referință (milestones), datele de începere și realizare a activităților precum și duratele acestora</li> </ul> </li> <li>• Se va verifica faptul ca Rapoartele de Progres corespund situatiei in care se afla proiectul</li> <li>• Se va verifica respectarea procedurilor convenite pentru:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Predare/Receptie</li> <li>• Acceptanta/Acceptanta finala</li> <li>• Managementul schimbarilor</li> <li>• Comunicarea/Sedintele din cadrul proiectului</li> <li>• Managementul problemelor</li> <li>• Managementul riscurilor</li> </ul> </li> <li>• Se va verifica faptul ca Raportul de Inchidere al Proiectului corespunde situatiei de la finalizarea proiectului</li> </ul>
2.	Conformitate livrabile Realizare Implementare Solutie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se va verifica faptul ca faza de Implementare HW (doar daca este cazul), SW și implementare fluxuri contine urmatoarele livrabile:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Livrare                   <ul style="list-style-type: none"> <li>– Componente hardware (doar daca este cazul) si software comercial</li> <li>– Documentatie aferenta hardware si software comercial</li> <li>– Proces Verbal de predare-primire</li> <li>– Raport instalare si configurare HW (doar daca este cazul) si SW standard</li> </ul> </li> <li>• Analiza                   <ul style="list-style-type: none"> <li>– Raport de analiza</li> <li>– Planuri de testare</li> <li>– Plan de instruire</li> <li>– Plan de suport</li> </ul> </li> <li>• Configurare fluxuri</li> </ul> </li> </ul>

Nr.	Denumire criteriu	Descriere criteriu
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Raport de configurare fluxuri</li> <li>• Testare fluxuri               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raport de testare fluxuri</li> </ul> </li> <li>• Se va verifica faptul ca faza de Implementare aplicatii si proceduri administrative contine urmatoarele livrabile:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raport de analiza aplicatii si proceduri</li> </ul> </li> <li>• Dezvoltare                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicatii software dezvoltate</li> <li>- Documentatie sistem</li> <li>- Documentatie training</li> <li>- Specificatii de testare</li> <li>- Release notes</li> <li>- Rezultate raport FAT (Factory Acceptance test)</li> </ul> </li> <li>• Instalare                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raport de instalare/configurare mediu acceptanta</li> </ul> </li> <li>• Testare                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raport de testare aplicatii si proceduri</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>Se va verifica faptul ca faza de Integrare si autentificare contine urmatoarele livrabile:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza                   <ul style="list-style-type: none"> <li>-Raport de analiza integrare si autentificare</li> </ul> </li> <li>• Dezvoltare                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicatii software dezvoltate</li> <li>- Documentatie sistem</li> <li>- Documentatie training</li> <li>- Specificatii de testare</li> <li>- Release notes</li> <li>- Rezultate raport FAT (Factory Acceptance test)</li> </ul> </li> <li>• Instalare                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raport de instalare/configurare mediu acceptanta</li> </ul> </li> <li>• Testare                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raport de testare integrare si autentificare</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>Se va verifica faptul ca faza de adaugare proceduri si instruire contine urmatoarele livrabile:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalare si configurare proceduri:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raport de instalare / configurare proceduri</li> </ul> </li> <li>• Instruire utilizatori:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prezenta la curs</li> <li>- Chestionar de evaluare curs</li> <li>- Raport de scolarizare</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

Nr.	Denumire criteriu	Descriere criteriu
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificate utilizator</li> <li>• Testare proceduri adaugate:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raport de testare proceduri</li> </ul> </li> <li>• Testare acceptanta               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raport rezultate testare acceptanta</li> </ul> </li> </ul> <p>Se va verifica faptul ca faza de Operare preliminara PCU, Help Desk contine urmatoarele livrabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizare Help Desk               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raport de organizare Help Desk</li> </ul> </li> <li>• Asistenta post implementare               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raport asistenta post implementare</li> </ul> </li> </ul> <p>Se va verifica faptul ca faza de acceptanta finala contine urmatoarele livrabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raport de testare acceptanta finala</li> </ul>
3.	Conformitate livrabile instruire utilizatori finali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se va verifica faptul ca faza de instruire utilizatori contine urmatoarele livrabile:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prezenta curs</li> <li>- Chestionar evaluare</li> <li>- Raport scolarizare personal</li> <li>- Certificat utilizator</li> </ul> </li> </ul>
4.	Conformitate livrabile Garantie HW si SW	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se va verifica faptul ca faza de garantie si mentenanta contine urmatoarele livrabile:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Raport de suport</li> </ul> </li> </ul>

### 4.3. ACTIVITATI DE ASIGURARE SI CONTROL AL CALITATII

Nr.	Criteriu	Activitati
1.	Conformitate Management Project	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desfasurarea sedintelor de proiect</li> <li>• Monitorizarea/Controlul derularii proiectului</li> <li>• Intocmirea/Aprobarea rapoartelor de progres</li> <li>• Identificarea/Aprobarea schimbarilor</li> <li>• Acceptanta livrabilelor corespunzatoare activitatii de Project Management</li> </ul>
2.	Conformitate Implementare solutie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Predarea livrabilelor corespunzatoare subfazei Implementare infrastructură HW și SW, pregătire și implementare fluxuri</li> <li>• Predarea livrabilelor corespunzatoare subfazei Implementare aplicații, proceduri administrative</li> <li>• Predarea livrabilelor corespunzatoare subfazei Integrare, modul autentificare funcțional</li> <li>• Formularea/ Comunicarea de catre client a observatiilor referitoare la livrabilele corespunzatoare</li> <li>• Organizarea de sedinte de review</li> <li>• Modificarea corespunzatoare a livrabilelor</li> <li>• Desfasurarea activitatilor de punere in functiune</li> <li>• Desfasurarea de catre client a activitatilor de testare de acceptanta in conformitate cu Planul de Test aprobat</li> <li>• Intocmirea/Predarea catre furnizor a Raportului de Testare</li> <li>• Acceptanta livrabilelor</li> </ul>
3.	Conformitate HW si SW garantie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acordarea de suport operational si mentenanta</li> <li>• Livrare raport de suport operational</li> <li>• Acceptanta livrabile</li> </ul>

Planificarea detaliata a proiectului este un document (in general in format Microsoft Project) care cuprinde urmatoarele informatii:

- Lista detaliata de etape/activitati si milestone-uri a proiectului
- Termenul de pornire si finalizare pentru fiecare activitate
- Interdependenta intre activitatile planificate
- Lista de resurse alocate de ambele echipe pentru fiecare activitate (poate include, dupa caz, procentul de alocare pentru fiecare resursa)

## 5. REGULI PENTRU BUNA DESFASURARE A PROIECTULUI

### 5.1. REGULI GENERALE DE COMUNICARE

- Comunicarea scrisa se va face in limba romana. Comunicarea verbala se va face in limba romana;
- Ca mijloace de comunicare se vor folosi e-mail-ul, fax-ul si/sau scrisorile – dupa caz;
- Pentru a pastra controlul comunicarii intre cele doua echipe de proiect si organizatii, comunicarea trebuie centralizata de catre managerii de contract. Exceptie sunt situatiile in care comunicarea directa intre alti membrii ai echipei este mai eficienta (de exemplu: intre consultant si persoanele de decizie in timpul analizei);
- Pe durata proiectului, Beneficiarul furnizeze echipei Contractorului informatiile solicitate cat se poate de repede, insa nu mai tarziu de 24 de ore de la momentul primirii solicitarii din partea Contractor. In caz contrar, Contractorul nu poate fi considerat responsabil de eventuale intarzieri ale proiectului.

### 5.2. COMITETUL DIRECTOR/ STEERING COMMITTEE

Componenta:

- Project Sponsor : Persoana cu rol de decizie din partea Beneficiarului
- Project Manager Beneficiar
- Project Sponsor Contractorul
- Manager Contract Contractorul

Obiective:

- analizeaza stadiul proiectului;
- luarea unor decizii (strategice);
- avizeaza finalizarea fazelor proiectului;
- avizeaza modificarea scopului proiectului;

Participanti:

- membrii comitetului;
- posibili invitati speciali (consultanti, persoane de decizie, etc)

Frecventa:

- lunar/ trimestrial sau la finalul fazelor principale ale proiectului;
- de cate ori este nevoie la solicitarea unuia dintre sustinatorii proiectului;
- se programeaza cu 1 saptamana in avans.

Minute:

- se trimit dupa sedinta, in maxim 2 zile, catre toti participantii de catre project manager-ul TotalSoft.



Suport decizional:

- Urmatorul format de suport decizional va fi folosit de fiecare data cand se solicita o decizie catre comitetul director;
- Decizia luata se completeaza in formatul decizional si se distribuie prin email catre toate partile implicate.

Forme alternative de organizare:

- cand este necesara luarea unei decizii, iar din motive logistice sau de alta natura comitetul director nu se poate reuni, deciziile acestuia se pot lua prin email;
- in acest sens, project manager-ul care solicita decizia comitetului director, transmite prin email solicitarea in formatul de suport decizional de mai sus;
- dupa validarea/ respingerea solicitarii, project manager-ul transmite prin email in formatul de suport decizional de mai sus decizia luata.

### 5.3. FORMULARISTICA UTILIZATA

Minutele sedintei:

- Se utilizeaza pentru documentarea sedintelor, intalnirilor si seminariilor care sunt organizate pe durata proiectului;
- Se intocmeste si trimite tuturor participantilor cel tarziu a doua zi dupa ziua in care a avut loc sedinta de catre project manager-ul sau consultant-ul Contractorul(dupa caz). Tot dupa caz, se poate agreea de catre participanti o alta persoana care sa transmita minutele;
- Subliniaza punctele discutate, deciziile luate si punctele ramase deschise cu responsabili, deadline, etc.
- Minutele se considera validate/ aprobate daca nu se transmite nici un comentariu la adresa minutei in interval de o zi lucratoare de la momentul trimiterii.

Registru centralizator de evenimente / probleme – se va utiliza incepand cu perioada de testare

### Escaladarea problemelor

Escaladarea problemelor se face in de la membrii/ utilizatori cheie catre Managerul de contract. care ridica problemele aparute catre Project Manager-ul de la cealalta parte.

Cand cei doi Project Manageri nu pot ajunge la consens se va solicita decizia Comitetului Director.

### 5.4. MANAGEMENTUL SCHIMBARILOR

Modificarea scopului proiectului (module, functionalitati, termene de livrare, bugete, etc) nu se poate face decat cu acordul Comitetului Director.

Pentru validarea si aprobarea unei cereri de modificare se vor parcurge in mod obligatoriu urmatoorii pasi:

- Redactarea cererii de modificare, in scris, de catre project manager client
- Investigarea cererii de modificare incluzand impactului asupra proiectului (implicatii asupra functionalitatilor, in timp, buget, etc) de catre Contractorul si transmiterea unei estimari catre client
- Project manager-ul clientului avizeaza cererea de modificare cu implicatiile estimate de Contractorul
- Comitetul Director aproba/ respinge cererea de modificare

#### 5.5. CAMERA DE PROIECT

Pentru buna desfasurare a proiectului, clientul va pune la dispozitia echipei Contractorul, pe durata proiectului, o camera libera, cu dotarile recomandate:

- Un computer conectat in reseaua clientului (beneficiarului), respectand politica de securitate din firma; accesul in retea se refera doar la informatiile comune, necesre derularii proiectului;
- Posibilitatea conectarii laptop-urilor Contractorulla reseaua clientului (beneficiarului);
- Imprimanta disponibila pentru echipa Contractorul, atunci cand se afla in organizatia beneficiarului (clientului);
- Video proiector (optional) pentru anumite sedinte;
- Accesul la o masina de copiat, atunci cand e nevoie;
- Accesul echipei Contractorulin cladirile clientului, pe baza de legitimatia de intrare si respectand regulile interne din organizatia clientului (beneficiarului).

#### 5.6. ACILITATILE DE CURSURI

Scolarizarile se vor face fie la sediul BNM in sali specializate;

#### 5.7. IMPLICAREA DEPARTAMENTULUI IT DE LA CLIENT

Pe intreaga desfasurare a proiectului, departamentul de IT al clientului va oferi sprijin echipei Contractorul pentru asigurarea infrastructurii tehnice si pentru a rezolva alte solicitari ce pot interveni.

#### 5.8. GRAFIC DE DESFASURARE PROIECT

##### 5.8.1. Planificare de ansamblu

##### 5.8.2. Milestone-urile proiectului

Pe parcursul proiectului se va urmari atingerea Milestone-urilor convenite in scopul proiectului. Scopul Milestone-rilor este acela de a:

- marca finalizarea unei faze sau etape a proiectului si de a realiza acceptanta Livrabilelor stabilite ca Obiect al proiectului.
- a avea, in cadrul planificarii de ansamblu puncte care sa semnaleze in mod vizibil, masurabil si comunicabil progresul inregistrat.

Orice modificare care afecteaza Milestone-urile majore ale proiectului poate fi facuta numai prin acordul formal al celor 2 parti si prin actualizarea Project Charter-ului.

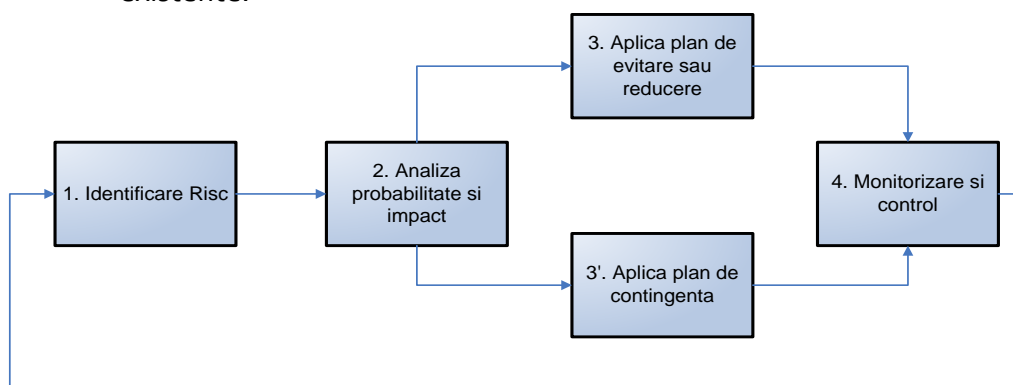
Milestone-urile majore se accepta formal prin intalniri ale Steering Committee.

## 5.9. GESTIUNEA RISCURILOR

Managementul riscurilor este procesul de gestionare a incertitudinii care exista intotdeauna in activitatea proiectului si indica modul de a mica sau de a elimina factorii de risc care pot avea un impact negativ major asupra succesului derularii proiectului.

Metodologia de gestiune a riscurilor este descrisa in Anexa 02 si Anexa 03, orice analiza de risc va trece prin pasii de mai jos:

1. In fazele de Initiere si Planificare, PM Contractorul va concepe planul de management al riscului care va fi aplicat proiectului: va decide care sunt categoriile de risc care se aplica proiectului, ce metode de identificare a riscurilor vor fi folosite, grilele probabilitate-impact, rolurile si responsabilitatile implicate si influenta asupra bugetului si planificarii proiectului. Acest plan va fi revizuit si acceptat formal de catre PM Beneficiar
2. In faza de Planificare se identifica riscurile proiectului si se consemneaza in Registrul riscurilor. Riscurile se clasifica dupa categorii, in functie de tipurile de cauze ale riscurilor (ex: Riscuri relative la cerinte, Riscuri legate de procesul de management – complexitatea proiectului , Riscuri tehnice, Riscuri legate de resursele umane, Riscuri externe – se schimba ceva in mediul exterior care exercita un impact asupra proiectului?). Aceasta clasificare va ajuta la conceperea strategiilor de reactie si a planurilor de atenuare a probabilitatii de aparitie a riscurilor.
3. Se analizeaza riscurile identificate si se cuantifica pentru fiecare dintre acestea probabilitatea aparitiei si impactul asupra proiectului obtinandu-se astfel o priorizare a riscurilor.
4. Se stabileste strategia de raspuns pentru fiecare dintre riscurile identificate:
  - a. Evitarea riscului: se aplica riscurilor cu punctaj ridicat/innacceptabil si celor care pot fi in mod clar evitate prin revizuirea abordarii fata de proiect
  - b. Acceptarea riscului
  - c. Conceperea si aplicarea planurilor de atenuare a probabilitatii de aparitie a riscului
  - d. Conceperea si aplicarea planurilor de actiune in cazul materializarii riscului
5. Pe tot parcursul proiectului se monitorizeaza si se efectueaza controlul riscurilor prin care se asigura punerea in aplicare a planurilor stabilite la pasii anteriori. Registrul riscurilor este actualizat periodic adaugandu-se noile riscuri care pot aparea si reanalizandu-se cele existente.



## 6. ANEXE

### [ANEXA 1] – CERERE DE SCHIMBARE

Număr de înregistrare și dată

BENEFICIAR

Număr de înregistrare și dată

PRESTATOR

CERERE SCHIMBARE

1) General

Data: [Introduceți data]

Descrierea fazei: [Introduceți descrierea fazei relevante, de exemplu, "Faza de implementare"]

Contract: [Introduceți numărul și data contractului]

Obiectul contractului: [Descrieți obiectul contractului]

Beneficiar: [Numele beneficiarului]

Prestator: [Numele prestatorului]

## 2) Descriere

[Detaliați problema sau schimbarea propusă. Includeți toate informațiile relevante care justifică schimbarea.]

## 3) Alternativa propusă

[Descrieți opțiunea sau soluția alternativă propusă pentru a aborda problema sau pentru a realiza schimbarea.]

## 4) Resurse necesare și impact tehnic și financiar estimat

- Resurse necesare: [Enumerați resursele, cum ar fi muncă suplimentară, echipamente, materiale, etc.]
- Impact tehnic estimat: [Descrieți cum schimbarea va afecta aspectele tehnice ale proiectului.]
- Impact financiar estimat: [Oferiți o estimare a impactului financiar al schimbării.]

## 5) Riscuri

[Enumerăți orice riscuri potențiale asociate cu implementarea schimbării și descrieți măsurile de gestionare a acestor riscuri.]

## 6) Dispoziție

[Marcați cu "X" opțiunea corespunzătoare.]

Se aprobă [ ]

Se respinge [ ]

Se amână [ ]

Reprezentant legal Beneficiar [Semnătură]

Manager Proiect Beneficiar [Semnătură]

Manager proiect Prestator [Semnătură]

## [ANEXA 2] – PROCES VERBAL DE PREDARE/PRIMIRE CANTITATIVĂ

Număr de înregistrare și dată

**BENEFICIAR**

Număr de înregistrare și dată

**PRESTATOR**

**PROCES VERBAL DE PREDARE/PRIMIRE CANTITATIVĂ**

## 1) General

Data: [Introduceți data]

Descrierea fazei: [Introduceți descrierea fazei relevante, de exemplu, "Faza de implementare"]

Contract: [Introduceți numărul și data contractului]

Obiectul contractului: [Descrieți obiectul contractului]

Beneficiar: [Numele beneficiarului]

Prestator: [Numele prestatorului]

## 2) Servicii și livrabile

Tabel 1 - Livrabile – Etapa - Data

Nr. Descriere fază Livrabile

Cantitate Descriere Cod Livrabil

[Enumerăți livrabilele și serviciile furnizate în cadrul etapei, precizând cantitatea, descrierea și codul livrabilului.]

Produs/ Serviciu Metrica Cantitate licențe Cantitate Observații

## 3) OBSERVAȚII

[Includeți orice observații relevante legate de procesul de predare/primire.]

Reprezentant legal Beneficiar [Semnătură]

Manager Proiect Beneficiar [Semnătură]

Manager proiect Prestator [Semnătură]

### [ANEXA 3] – CERTIFICAT DE ACCEPTANȚA PARTIALĂ/FINALĂ

Număr de înregistrare și dată

BENEFICIAR

Număr de înregistrare și dată

PRESTATOR

CERTIFICAT DE ACCEPTANȚĂ PARȚIALĂ/FINALĂ

1) General

Data: [Introduceți data]



Descriere fază: [Introduceți descrierea fazei relevante, de exemplu, "Faza de implementare"]

Contract: [Introduceți numărul și data contractului]

Obiectul contractului: [Descrieți obiectul contractului]

Beneficiar: [Numele beneficiarului]

Prestator: [Numele prestatorului]

Prezentul Certificat de acceptanță parțială/finală atestă faptul că rezultatele testelor de acceptanță din cadrul procesului de implementare și dezvoltare sunt conforme cu specificațiile tehnice și funcționale din documentația de atribuire. Certificatul este emis pentru livrabilele receptionate cantitativ conform Procesului verbal de receptie calitativa si cantitativa nr. \_\_\_\_/\_\_\_\_ anexat.

Emiterea certificatului de acceptanță parțială confirmă faptul că au fost îndeplinite obligațiile asumate de către Prestator privind livrabilele respective și, astfel, factura aferentă livrabilelor acceptate poate fi emisă în vederea achitării ei de către Achizitor.

Prezentul Certificat de acceptanță parțială a fost întocmit în 2 (două) exemplare originale, unul pentru Beneficiar și unul pentru Prestator.

Reprezentant legal Beneficiar [Semnătură]

Manager de proiect Prestator [Semnătură]

Manager de proiect Beneficiar [Semnătură]

## [ANEXA 4] – PROCES VERBAL DE PREDARE/LIVRARE CALITATIVA

Număr de înregistrare și dată

BENEFICIAR

Număr de înregistrare și dată

PRESTATOR

PROCES VERBAL DE PREDARE/LIVRARE CALITATIVĂ

### 1) General

Data: [Introduceți data]

Descrierea fază: [Introduceți descrierea fazei relevante, de exemplu, "Faza de implementare"]

Contract: [Introduceți numărul și data contractului]

Obiectul contractului: [Descrieți obiectul contractului]

Beneficiar: [Numele beneficiarului]

Prestator: [Numele prestatorului]

## 2) Servicii și livrabile

Nr. Descriere fază Livrabile

Cantitate Descriere Cod Livrabil Scenarii testare aplicabile Rezultat /Observații

[Enumerăți livrabilele și serviciile prestate în cadrul etapei, precizând cantitatea, descrierea, codul livrabilului, scenariile de testare aplicabile și rezultatele/observațiile.]

## 3) CONCLUZII

Prezentul proces verbal atestă faptul că rezultatele testelor de acceptanță calitativă din cadrul procesului de implementare și dezvoltare sunt conforme cu specificațiile tehnice și funcționale din documentația de atribuire. Acceptarea fără observații a acestuia confirmă îndeplinirea/livrarea parțială/finală și face posibilă emiterea facturii și solicitarea la plată a celor acceptate.

Reprezentant legal Beneficiar [Semnătură]

Manager Proiect Beneficiar [Semnătură]

Manager proiect Prestator [Semnătură]

[ANEXA 5] – PROCES VERBAL DE ȘEDINȚĂ

Număr de înregistrare și dată

**CLIENT**

Număr de înregistrare și dată

**FURNIZOR****PROCES VERBAL DE ȘEDINȚĂ****1. General**

Data/Ora: [Introduceți data și ora ședinței]

Proiect: [Numele sau identificarea proiectului]

Subiect: [Descrieți subiectul discutat în ședință]

Tip :  Internă  Externă [Bifați tipul de ședință, internă sau externă]

Initiator: [Numele persoanei care a inițiat ședința]

Loc de desfășurare: [Locul unde a avut loc ședința]

**2. Participanți**

Nr. Nume Semnătură pentru participare

1. [Numele participantului] [Semnătura participantului]

2. [Numele participantului] [Semnătura participantului]

3. [Numele participantului] [Semnătura participantului]

### 3. Discuții

#### Subiect Detalii

[Enumerăți subiectele discutate în ședință și furnizați detalii relevante pentru fiecare subiect.]

### 4. Acțiuni ulterioare

Nr. Acțiune Responsabil Data estimată a realizării

1. [Descrieți acțiunea necesară] [Numele persoanei responsabile] [Data estimată pentru realizare]

[Continuați să enumerați acțiunile ulterioare, responsabilii și datele estimative pentru realizarea acestora.]

# Liderul soluțiilor și serviciilor de resurse umane din România



charisma.ro

Democratization of technology

powered by  
**TOTALSOFT**  
A LOGO COMPANY

Charisma HCM este un sistem informatic integrat destinat managementului capitalului uman din companii de orice dimensiune. Sistemul susține efortul departamentului de resurse umane pentru alinierea obiectivelor personale ale angajaților cu cele de business, precum și creșterea performanței și a satisfacției acestora.

Având o experiență de aproape 20 ani în domeniul dezvoltării de soluții și servicii software pentru managementul capitalului uman, TotalSoft se adresează pieței cu o ofertă completă, care include:

- externalizare servicii de calcul salarial și administrare de personal;
- software destinat managementului intern al activității de resurse umane;

## De ce ați alege Charisma HCM în locul altei soluții de management a capitalului uman?

### Poziția pe piață



**Peste 600**

clienți



**18**

ani de experiență în  
consultanța și implementarea  
soluțiilor HR profesionale



**70**

specialiști dedicați,  
echipă proprie de dezvoltare  
a produsului



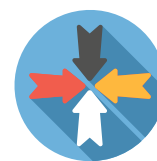
**Peste 500.000**

salariați procesați  
prin aplicație



**Peste 50.000**

salarii procesate în  
regim de outsourcing



**Peste 70**

proiecte câștigate  
sau preluate de la companii  
concurente

### Dimensiunea clienților după numărul de angajați



**68%**

dintre angajații gestionați  
prin Charisma HCM provin din companii  
cu peste 1000 angajați



**80%**

din cifra de afaceri cumulată  
a clienților Charisma HCM este realizată  
de companii mari (> 100 mil eur)

### Dimensiunea clienților după cifra de afaceri

# Cresc performanța în resurse umane, prin Charisma HCM:



## Dana Lemnaru

Head of HR Department  
**Allianz-Țiriac Asigurări**

„Dorind să fim cât mai aproape de nevoile de business ale companiei și continuând drumul către digitalizare, Allianz-Țiriac a decis achiziționarea aplicației Charisma HCM. Această aplicație este un bun suport pentru toate ariile de business, reușind integrarea mai multor procese de resurse umane: salarizare, administrare de personal, managementul performanței, recrutare și training.”

## Adela Jansen

Director Executiv Resurse Umane  
**BRD - Groupe Société Générale**

„Am externalizat serviciile de payroll către TotalSoft începând cu anul 2008 și suntem mulțumiți de alegerea făcută. Calitatea serviciilor furnizate băncii ne-a condus la dezvoltarea relației prin adoptarea sistemului Charisma HCM în toate filialele Grupului Société Générale din România. În ansamblu, relația cu TotalSoft a contribuit la optimizarea activității de payroll și a serviciilor asociate acestora.”

## Diana Dragomir

HR Director  
**Fildas Trading**

„Pentru departamentul de HR, adaptabilitatea soluției Charisma ne-a dat libertate. În Fildas, utilizăm Charisma cu toate funcționalitățile ei, de la date angajați, salarizare și până la raportare. Derulăm totul prin intermediul soluției TotalSoft.”



# Managementul resurselor umane

Înțelegem dinamica provocărilor, a tendințelor și a nevoilor companiilor în efortul de a atrage și de a păstra capital uman. Soluția Charisma HCM automatizează toate procesele unui departament de resurse umane și este folosită cu eficiență în momentul de față în companii, acoperind peste 10% din totalul forței de muncă active din România.

De asemenea, externalizarea serviciilor de calcul salarial și administrării de personal este o soluție adoptată de tot mai multe companii preocupate să câștige mai mult timp și resurse pentru managementul capitalului uman. În ambele cazuri, TotalSoft oferă expertiză și experiență.

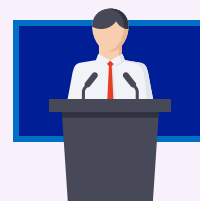
## Beneficii



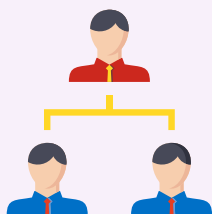
Oferă acces rapid la informațiile curente



Bază de date unică, actualizată în timp real, care include toate informațiile relevante despre angajații companiei



Susține o organizare superioară la nivel de departament și companie



Replicarea fluxurilor interne în platforma online



Permite adăugarea informații particulare despre angajat: fișiere atașate dosarului personal, locuri de muncă precedente, rezultatele evaluărilor din programele de performanță etc.



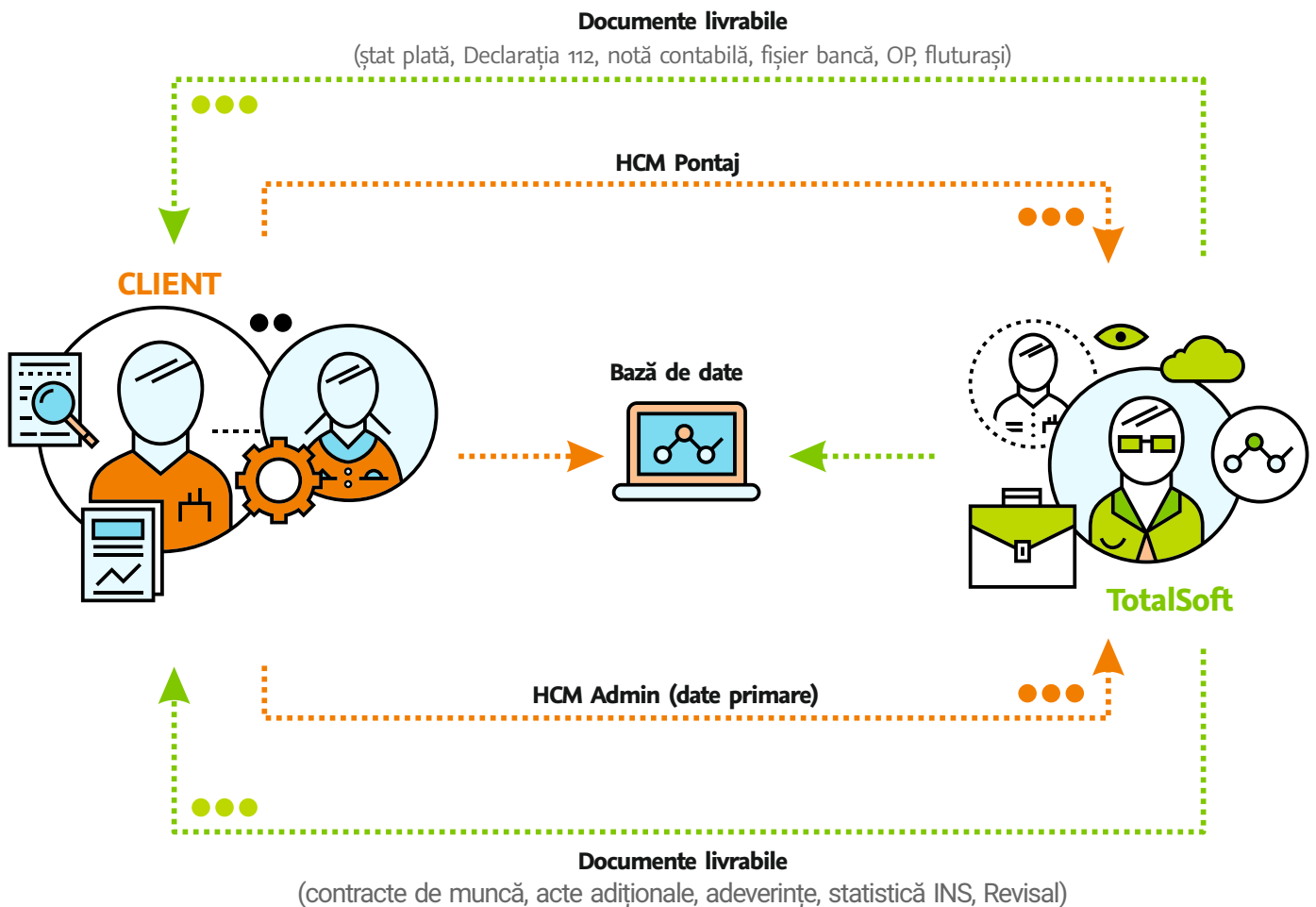
Analize integrate cu toate procesele de business

# Externalizare

## servicii de calcul salarial și administrare de personal

Prin externalizarea a două dintre activitățile mari consumatoare de timp și de resurse, calculul salarial și administrarea de personal, beneficiați de avantaje substanțiale care se traduc în: reducerea costurilor de exploatare, eliminarea erorilor și îmbunătățirea proceselor de HR, creșterea productivității și eliminarea întâzierilor, delegarea riscului implicat de frecvențele schimbări legislative, optimizarea comunicării interne între departamentul de HR și restul companiei.

Serviciile oferite de TotalSoft sunt prestate prin intermediul sistemului Charisma HCM, cel mai puternic sistem informatic destinat administrării activității de HR și pot fi solicitate separat sau în combinație cu acesta, astfel încât să beneficiați de o soluție adaptată necesităților dumneavoastră punctuale.



# Oferta TotalSoft include

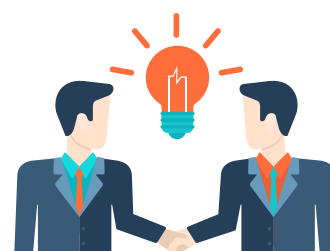
## Externalizare servicii salarizare personal

- Procesarea lunară a salariilor;
- Calculul salariilor;
- Generarea ștatelor de plată și a declarațiilor lunare și anuale;
- Generarea notelor contabile și interfațarea cu sistemul contabil al clientului;
- Generarea fișierelor electronice pentru plata salariilor în conturi de card bancar;
- Generarea fișierelor/ordinelor de plată bancare pentru plata lunară a taxelor salariale;
- Tipărirea și distribuirea pe departamente (sau orice alte unități structurale) a buletinelor salariale (fluturașilor) în format secretizat (tip PIN bancar);
- Depunerea declarațiilor lunare și anuale și a rapoartelor statistice la autorități.



## Externalizare servicii de administrare de personal

- Întocmirea contractelor individuale de muncă și a actelor adiționale, relație cu autorități; (Inspectoratul Teritorial de Muncă la nivel de depunere ștate de plată, înregistrare contracte de munca și acte adiționale);
- Actualizarea contractelor individuale de muncă și a actelor adiționale;
- Actualizarea registrului general de evidență a salariaților;
- Generarea adeverințelor nestandardizate pentru angajați.



## Externalizare analiză resurse umane - HR Business

### Intelligence

- Grafice intuitive dedicate top managementului, privind datele de personal și de salarizare ale organizației;
- Organigrame de diferite tipuri (administrativă, funcțională).



### Alte servicii de externalizare resurse umane

- Auditul dosarelor de personal;
- Actualizarea retroactivă și corectarea eventualelor greșeli din contractele individuale de muncă și din actele adiționale;
- Actualizarea retroactivă și corectarea greșelilor din registrul unic de evidență a salariaților.



# Software

destinat managementului capitalului uman

Prin intermediul aplicației Charisma HCM ne propunem să creștem rolul departamentului de HR în activitatea critică a companiilor, ca principal garant al calității forței de muncă. Charisma HCM integrează activitatea operațională de HR (administrarea de personal, salarizare, pontaj, self service, document management), cu cea de recrutare și selecție, formare și dezvoltare, managementul performanței, analiză și raportare avansată de business (BI).

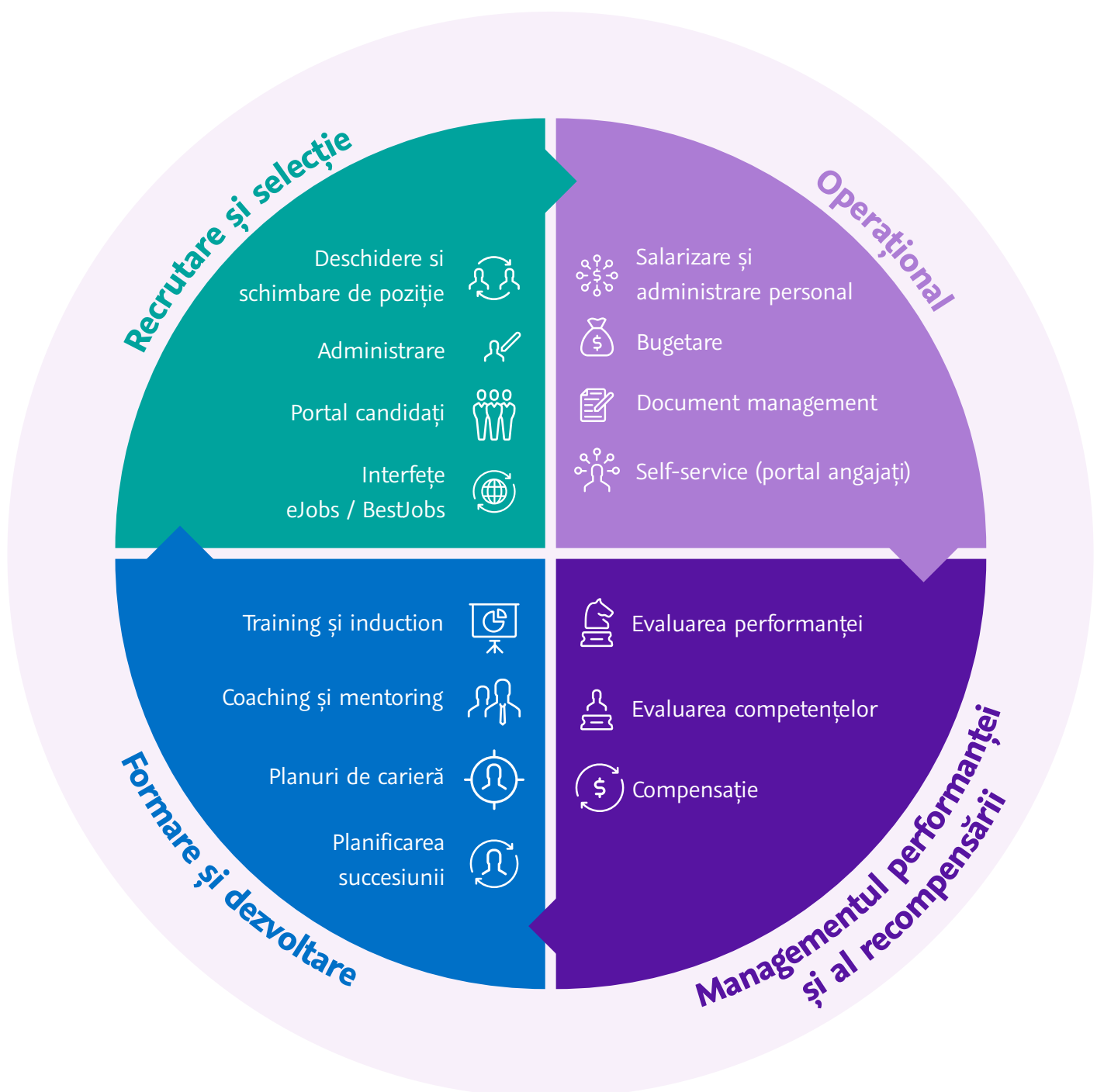
Prin modulele sale specifice, Charisma HCM urmărește integral procesul de HR dintr-o companie, începând cu recrutarea și terminând cu cea de offboarding.



# Recrutează și formează viitori lideri

Un proces organizat și facilitat crește timpul alocat de personalul departamentului de HR pentru obiectivele reale ale companiei.

Crescând eficiența în procesele de bază precum recrutare și selecție, operațional, complianță legislativă, Charisma HCM permite companiilor să aibă acces permanent la nivelul de performanță al angajaților, să atribuie compensații în funcție de evaluări și să aplice programe de formare și dezvoltare. Oricând este necesar, pot fi extrase rapoarte specifice sau rapoarte avansate de business.



Un profesionist de HR apreciază	Modulele Charisma HCM oferă	Rezultat
Un proces complex, mult simplificat	Recrutare	De la CV și până la scrisoarea de răspuns, toate activitățile de rutină sunt preluate de Charisma HCM
Informația bine organizată și ușor accesibilă	Administrare resurse umane	Odată definit modul de organizare al companiei, toate datele despre angajați, evoluția lor și alte procese de recrutare sunt disponibile
Simplitate în orice proces conex remunerației angajaților	Salarizare	Automatizarea calculelor, interconectivitate cu alte platforme, raportare cu acuratețe, într-un mediu care asigură confidențialitate.
Mai mult timp câștigat când colegii din companie gestionează direct anumite aspecte	Employee Self Service	Acces la informațiile publice cu libertatea angajaților de a insera informații personale precum concedii de odihnă, evaluări, planuri de training etc.
Evaluări realiste pentru eficientizare și performanță	Pontaj	Orice model de lucru în companie este urmărit și evaluat cu ușurință
Suport în realizarea obiectivelor strategice ale companiei	Bugete	Bugete și cheltuieli configurate și accesibile în timp real
Mereu la curent	Tempo	Configurarea tipurilor de mesaje și transmiterea lor în funcție de interese sau de nivelurile ierarhice
Acces instant la orice document	Document management	Digitalizarea și centralizarea tuturor tipurilor de documente HR
Cultivarea talentelor	Managementul performanței	Obiective. analiză și feedback ca suport pentru factorii de decizie și satisfacția angajaților
	Managementul competențelor	Fiecare angajat este privit și tratat individual pentru a avea impact direct asupra potențialului său prin profilare și planificare strategică
	Dezvoltare și formare	Planificarea formării angajaților prin configurări individuale; crearea, atribuirea și gestionarea cursurilor
	Compensare și beneficii	Dezvoltă structuri atractive de motivare și recompensare la toate nivelurile
	Managementul carierei	Pentru previziuni realiste, modului oferă informații cu privire la viitorul angajaților, aspirații, performanțe anterioare, dar și riscul de retenție.

# Module

**Recrutare** - gestionează întreg procesul de recrutare al companiei: baze de date CV-uri, aplicațiile interne și externe, selecția candidaților în funcție de profilul poziției, preluarea automată a CV-urilor postate pe site-ul companiei sau pe site-urile terțe precum și instrumente de asistare a deciziei pentru alegerea celui mai potrivit angajat;

**Administrare resurse umane** - acoperă toate aspectele legate de activitatea de management a resurselor umane: de la definirea modului de organizare a unei companii până la informații detaliate referitoare la angajați, performanță, pregătire profesională și procese de recrutare;

**Pontaj** - soluția asigură o evidență completă a fluxului de persoane în și din interiorul companiei precum și o înregistrare securizată a orelor de intrare și ieșire prin integrarea cu sistemele de acces - turnicheți, porți, bariere etc.;

**Salarizare** - soluție complet configurabilă în ceea ce privește formulele de calcul, tipurile de salarii, sporuri, prime, concedii medicale, concedii de odihnă și rețineri;

**HR Document Management** - soluția este integrată cu fluxul de lucru existent din cadrul companiei și asigură un management complet al documentelor de HR - fișe de pontaj, documente administrative interne, certificate, fișe de lucru pentru angajați, contracte, certificări, diplome etc.;

**Employee Self Service** - soluția elimină sarcinile mari consumatoare de timp prin colectarea informațiilor direct de la angajați - concedii de odihnă, evaluări, planuri de training, adeverințe, pontaje etc.;

**Bugete** - cuprinde funcționalitățile necesare pentru construirea bugetelor de salarii precum și generarea diverselor rapoarte de analiză comparative;

**Managementul Performanței** - asigură o productivitate ridicată, prin alinierea obiectivelor companiei cu cele ale managerilor, echipelor și angajaților.

**Managementul Competențelor** - identifică angajații care dețin competențe, calificări sau experiență relevante, crează profile personalizate și facilitează planificarea inteligentă a promovărilor interne.

**Managementul Carierei** - oferă o perspectivă completă, inclusiv rapoarte, diagrame și analize, asupra viitorului organizației prin identificarea potențialilor succesori pentru pozițiile cheie din companie, dar nu numai.

**Compensare și beneficii** - oferă toate informațiile necesare realizării analizelor salariale și proceselor de revizuire a salariilor într-un singur loc.

**Dezvoltare și formare** - stimulează angajații să învețe și le permite gestionarea proprie a planului de dezvoltare personală.

**Tempo** - sistem de notificare a evenimentelor care urmează să aibă loc într-un interval de timp bine definit pe baza informațiilor din sistem și care ține la curent persoanele responsabile cu evenimentele importante ale companiei;

**Analyzer** - soluție de business intelligence care permite tuturor profesioniștilor din cadrul companiei - operațional, director HR, management - să analizeze și să înțeleagă indicatorii de HR mult mai repede decât orice altă soluție, totul cu resurse și costuri minime.

**Cu excepția modului destinat calculului salarial, Charisma HCM este o aplicație web care permite lucrul în sistem de oriunde.**

# Servicii asociate Charisma HCM

## Suport tehnic

- Timp de reacție scăzut la orice tip de solicitări;
- Access permanent la consultanții Charisma.



## Implementare

- Migrarea datelor;
- Integrare cu alte aplicații externe;
- Adaptare rapidă la procesele interne ale companiei.

## Consultanță Business

- Consultanță pe procesele interne;
- Implementare de indicatori de performanță și procese specifice

## Training

- Cursuri interne pentru utilizarea aplicației;
- Seminarii pentru înțelegerea avantajelor unei strategii HCM;
- Workshop-uri pentru pregătirea utilizatorilor interni.



# Recrutare



## Beneficii

Gestionează eficient baze foarte mari de CV-uri, înregistrează potențiali candidați interni și externi, permite selecția candidaților după criterii bine stabilite și preluarea automată în sistem a CV-urilor postate pe site-ul companiei sau pe site-uri terțe

1

### **Crește productivitatea activității de recrutare**

Aplicația permite acces rapid la informații detaliate, corecte și actualizate despre candidați, eliminând timpul pierdut în căutarea de CV-uri în baze mari.

2

### **Ajută la identificarea celui mai bun candidat pentru organizație**

Soluția pune la dispoziția departamentului HR toate informațiile despre experiența și abilitățile candidatului, plasându-l în centrul procesului de recrutare.

3

### **Reduce sau elimină complet activitățile de rutină**

Aplicația elimină introducerea redundantă de date, permițând focalizarea pe elementele esențiale ale procesului de recrutare: selectare, interviuare, negociere. Astfel, timpul necesar procesului de angajare scade cu până la 35%.

4

### **Asigură urmărirea candidaților pe întregul proces de recrutare**

În orice moment, clienții interni ai procesului de recrutare pot vizualiza stadiul recrutării, lista scurtă de candidați, profilele lor, având acces rapid la istoricul fiecărui candidat.

# Funcționalități

**Redirecționarea automată a CV-urilor** postate pe website în modulul de recrutare, după o validare preliminară offline. În cazul în care un candidat are deja un CV în baza de date și aplică la un nou job, CV-ul acestuia este redirecționat automat pe postul respectiv;

**Permite importul CV-urilor** care provin din alte surse, cum ar fi site-uri specializate sau agenții de recrutare;

**Permite actualizarea CV-urilor** înregistrate deja în sistem prin posibilitatea încărcării în sistem a CV-ului sub formă de document (doc, pdf sau jpg);

**Asigură opțiunea de căutare avansată** după criterii compuse sau atribute: nivel limbi străine, experiență;

**Asigură transferul de date despre candidați** în secțiunea „angajați” (în cazul în care candidații devin angajați ai companiei) printr-o simplă bifare a unei opțiuni;

**Permite definirea proiectelor/sesiunilor de recrutare:** data de început proiect, deadline pentru CV-uri, comisie de proiect;

**Gestionează automat posturile disponibile** și numărul de poziții vacante, ținând cont de posturile vacante la un moment dat, dar și de pozițiile ocupate;

**Definește costurile implicate de procesul de recrutare:** comisioane recrutare, participare la târguri de job-uri, anunțuri de recrutare;

**Permite notificarea automată pe portal/ email cu posturile vacante la un anumit moment** (lista posturilor de pe Internet poate fi diferită de cea de pe Intranet);

**Oferă posibilitatea definirii de proiecte** doar pentru candidați externi sau interni, sau proiecte mixte pe care pot aplica atât candidați externi, cât și interni;

**Candidații interni au posibilitatea să urmărească starea candidaturii lor** până la sfârșitul proiectului. Ei primesc notificări despre interviuri și rezultatele acestora;

**Oferă accesare automată a datelor** din modulele de resurse umane și salarizare de către echipa de recrutare în cazul recrutării interne;

**Permite preluarea automată a CV-urilor** de pe site-uri specializate (eJobs, BestJobs);

**Permite definirea criteriilor de selecție preliminară** - din lista totală de candidaturi se vor califica în faza următoare doar cei care întrunesc un punctaj minim stabilit în grila de selecție;

**Asigură setul complet de documente** și indicatori specifici recrutării:

- CV-varianta pentru tipărire;
- Oferta pentru candidat;
- Numărul de candidaturi pe sursa de proveniență;
- Durata procesului de recrutare pe un proiect (duratele intermediare ale sub-proceselor: interviuri, selecții);
- Estimarea duratei procesului de recrutare pe baza istoricului;
- Numărul de candidați selectați pentru interviu;
- Formular pentru scrisoare de răspuns.

# Administrare resurse umane



## Beneficii

Acoperă toate aspectele legate de activitatea de management a resurselor umane, de la definirea modului de organizare a unei companii, până la informații detaliate referitoare la angajați, performanță, pregătire profesională și procese de recrutare.

1

### Oferă acces rapid la informațiile curente

Departamentul de resurse umane are acces rapid la o bază de date unică, actualizată în timp real, care include toate informațiile relevante despre angajații companiei;

2

### Susține o organizare superioară la nivel de departament și companie

Asigură o imagine clară asupra structurii organizatorice a companiei prin intermediul organigramei interactive;

3

### Asigură informații complete despre salariați

Permite adăugarea oricărei informații particulare despre angajat: fișiere atașate dosarului personal, locuri de muncă precedente, rezultatele evaluărilor din programele de performanță etc.



# Funcționalități

**Stabilește o structură clară a departamentelor și a legăturilor dintre acestea** - asigură efectuarea modificărilor în organigrama companiei în funcție de dinamica de personal;

**Administrează structurile ierarhice ale companiei** - permite obținerea a patru tipuri diferite de organigramă care se editează în mod automat din orice nod ierarhic. Organigrama poate fi generată în format grafic fără ajutorul altor aplicații externe;

**Oferă informații detaliate necesare pentru administrarea eficientă a proceselor de HR:**

- Personale (adresă, stare civilă);
- Educație, calificări și certificări;
- Financiare (salarii, beneficii, asigurare medicală, cont bancar, costuri asociate);
- Evoluție profesională (candidatură, experiența profesională, poziția actuală, evaluări, candidaturi interne);
- Detalii privind contractul de muncă și istoricul cărții de muncă;
- Concedii de odihnă și concedii medicale;
- Proiecte în care este implicat angajatul;

**Extrage automat fișierele atașate contului de angajat** - contracte individuale de muncă, acte adiționale, diverse adeverințe etc.;

**Modifică în avans informațiile despre angajați** - modificări de contracte referitoare la poziții, salarii tarifare, norme etc.

**Acoperă tot procesul de evaluare a companiei** - adaptabilitatea ridicată a soluției permite definirea unor criterii și metode proprii de evaluare, cât și implementarea unor scheme standard utilizate în practica internațională;

**Urmărește programele de performanță ale angajaților** - evaluări obținute, obiective propuse. Istoricul complet al tuturor programelor sunt salvate pentru fiecare angajat în parte;

**Urmărește toate elementele proprii școlarizărilor la nivel de companie** - structura cursurilor, aspecte organizatorice, costuri asociate fiecărui participant sau costurile totale;

**Administrează bugete și oferă prognoze** cu privire la cheltuielile cu școlarizarea angajaților.

**Administrează informațiile de medicină a muncii** (vizitele medicale ale angajaților, analizele efectuate sau de efectuat, problemele medicale ale acestora etc).

**Generează toate fișierele care sunt transmise la inspectoratele teritoriale de muncă (ITM)**, conform legislației în vigoare (ex. registrul de evidență în format electronic);

**Permite preluarea automată a informațiilor** necesare eliberării adeverințelor bancare și generarea lor din modulul Employee Self Service.

# Pontaj



## Beneficii

Sistem online pentru înregistrarea, evaluarea și administrarea prezenței angajaților dintr-o companie, folosind o platformă web.

Soluția aduce un aport semnificativ în reducerea costurilor operaționale și echilibrarea bugetului salarial.

1

### Integrare

Soluția poate fi folosită în trei variante de lucru distincte și adaptate specificului companiei:

- Integrare nativă cu Charisma HCM – asigură importul automat al datelor de pontaj direct în zona de salarizare, în format unic;
- Independent ca aplicație de sine stătătoare;
- Integrare cu aplicații HR & Payroll – asigură adaptarea informațiilor de prezență la modelul de lucru existent.

2

### Securitate

În funcție de rolul fiecărui utilizator, se pot configura profile distincte de securitate:

- Condițiile de vizibilitate și acces sunt personalizate de către departamentul HR pe baza organigramei companiei (fiecărui pontator i se pot atribui grupe de salariați pentru care să coordoneze fluxul de pontaj);
- Drepturile de acces la diverse acțiuni în modulul de pontaj pot fi configurate în funcție de rolul fiecărui utilizator în parte;

În funcție de specificul companie, modulul Pontaj poate fi implementat cu cu card de acces sau fără.



# Funcționalități

## soluție pontaj cu card de acces

**Se integrează nativ cu sisteme de pontaj, control acces, resurse umane sau planificarea producției.**

**Oferă instrumente complete** pentru înregistrarea și procesarea orelor de venire și plecare ale angajaților în vederea calculului timpului de lucru a acestora. Importul datelor în aplicație se poate realiza atât prin integrarea cu dispozitive specifice (turnicheți, porți, bariere) cât și prin importul acestora din surse externe.

**Stabilește seturi de reguli** (modele de timp) care vor fi folosite în calculul orelor lucrate și prin care pot fi alterate orele de intrare și ieșire ale angajaților:

- Model de timp simplu: în care angajații urmează un singur program predefinit (ex: 09:00-18:00);
- Model de timp multiplu: pentru angajații care lucrează în schimburi, și care se pot prezenta la munca într-un anumit schimb stabilit în prealabil;
- Lucru în ture: pentru angajații care lucrează în ture, și cărora li se va asocia un model compus dintr-un ciclu prestabilit de ture;

**Alocarea modelelor de timp se face pe o anumită perioadă**, pe fiecare angajat în parte. În cadrul unui model de timp:


- Se definește norma de lucru pentru fiecare zi a săptămânii;
- În cadrul fiecărei zile se pot defini oricâte pauze ce pot avea la rândul lor definite un interval în care pot fi luate;
- Se stabilesc reguli privind alterarea orelor de intrare/ieșire:
  - parametri de rotunjire timp (rotunjirea se va face în favoarea angajatorului);
  - parametri de toleranță (toleranța se va face în favoarea angajatului);
  - parametri de tăiere timp (alterarea datelor de intrare/ieșire în funcție de anumite reguli de business).

**Terminalele de acces pot fi definite** astfel încât

să reprezinte întocmai structura din cadrul companiei: acestea pot fi definite pe diverse zone/sub-zone de acces; fiecare profil de acces va avea asociat un set de terminale de acces;

**Accesul la terminale se va realiza cu ajutorul cartelelor de acces**, ce vor fi alocate angajaților, în cadrul unei anumite perioade de valabilitate;

**Definește bănci de ore** în care se vor contoriza orele de lucru ale angajaților, în funcție de diverse reguli de business: fiecare bancă poate fi configurată în funcție de dorințele clientului: dacă soldul acesteia se resetează sau nu la sfârșit de lună, dacă banca are sau nu o limită;



Asigură acces la toate informațiile privind pontajul:

- În fereastra de pontaj pontatorul are acces la funcționalități complete de pontaj pentru fiecare angajat în parte;
- Este posibilă vizualizarea unui istoric al pontajului, ce va furniza aceleași informații ca cele prezentate mai sus, având ca referință lunile anterioare;
- Zilele din luna selectată sunt evidențiate prin culori specifice pentru o identificare facilă și rapidă:
  - Alb: zi de lucru (L-V) în care nu există erori;
  - Galben: zi de weekend (sâmbătă / duminică);
  - Verde: sărbătoare legală;
  - Roșu: desemnează o atenționare pe rândul respectiv;
  - Gri: pontaj blocat pe ziua respectivă/ perioada în care persoana nu este angajată.
- Se pot consulta valori totalizate pentru fiecare element de pontaj și pentru fiecare bancă de ore în parte;
- Se pot edita independent valorile:
  - Pontatorii și responsabili HR vor avea dreptul de a modifica manual valori acolo unde este cazul: editarea orelor de intrare/ieșire, alocarea orelor în bănci, adăugarea absențelor/invoirilor;
  - În funcție de rolul utilizatorului logat, se pot alocă drepturi diferite privind modificarea datelor de pontaj.

Determină automat schimbul de lucru:

- În funcție de orele de intrare/ieșire, aplicația determină automat tura/schimbul de lucru al unui angajat în funcție de modelul de timp alocat pe perioada respectivă;
- Setarea modelului de timp este posibilă și manual, în acest caz înlocuindu-se modelul ce a fost determinat automat de către aplicație;
- Odată aplicat un model de timp, orelor de intrare/ieșire li se vor aplica regulile asociate modelului (calculul normei, al pauzelor, rotunjirile/tăierile de timp, alocarea orelor în bănci).

Permite efectuarea de acțiuni în masă; selecția se realizează pe baza filtrelor din lista angajaților:

- Blocarea unei anumite perioade (eliminarea posibilității de editare a pontajului, sau de importare a unor noi date pentru perioada respectivă);
- Recalculul global: recalcularea pontajului conform modelului de timp asociat fieărui angajat;
- Transferul către payroll (în cazul integrării cu Charisma HCM).

Permite definirea responsabilităților pentru urmărirea proceselor de lucru ale companiei:

- Fiecare utilizator participă cu anumite activități la procedura de lucru și de aprobare a pontajelor:
  - Angajat – vizualizează pontajul său;
  - Pontator – corectează pontajele angajaților de care este responsabil;
  - Manager (aprobator) – validează detaliile privind pontajul subordonaților săi;
  - Responsabil HR – preia datele și le folosește la calculul pontajelor sau la calculul salarial.

# Funcționalități

## soluție pontaj fără card de access

### Permite definirea de fluxuri pentru urmărirea proceselor de lucru ale companiei:

- Fiecare utilizator participă cu anumite activități la fluxul de lucru și de aprobare a pontajelor: Angajat – introduce pontajul său; Pontator – introduce/preia pontajele angajaților; Manager (aprobator) – validează detaliile privind pontajul subordonaților; Responsabil HR – preia datele și le folosește la calculul pontajelor sau la calculul salarial;
- Pe lângă actorii standard disponibili se pot adăuga la cerere și alți actori cu drepturi de vizualizare/ editare în funcție de nevoi;

### Operarea la nivel de grupe de salariați prin configurarea filtrelor adecvate:

- Starea fluxului de lucru (inițializat, trimis spre aprobare, aprobat);
- Centrul de cost pe care sunt alocăți;
- Locație, entitatea legală, pontatorul responsabil cu grupa de angajați.

### Editarea elementelor de pontaj pornind de la valori prestabilite:

- Pontajul poate fi inițializat la începutul fiecărei luni cu un anumit număr de ore;
- Se pot modifica informațiile de pontaj pre-completate în baza valorilor stabilite standard pentru fiecare grupă de angajați;
- Fiecare element de pontaj este editabil și permite suprascriere, urmând a fi supus apoi regulilor de validare stabilite.

### Setează reguli ce previn apariția erorilor de pontaj:

- Nu pot exista două elemente de tip absență în aceeași zi;

- Nu este permisă depășirea limitei de 32 ore suplimentare/lună;
- Numărul maxim de ore lucrate pe zi este 12, iar pe săptămână 40.

### Permite realizarea diverselor acțiuni asupra pontajului:

- Indicator care înregistrează acțiunile pe care le pot face în fiecare pas al fluxului pentru a preveni erorile în operare;
- Set de acțiuni desfășurabile asupra angajaților: acțiuni de flux; acțiuni pontaj; aplicarea regulilor de validare, personalizate în funcție de nevoile specifice ale fiecărui client; alocarea profilelor de pontaj (pe o perioadă de valabilitate).

### Asigură calculul orelor ținând cont de anumite criterii predefinite:

- Soluția permite definirea de registre orare care să regleze în timp real deficitul/excesul de ore;
- Se pot defini grupe de penalizări pe limite de întârziere/plecare înainte de terminarea programului;
- Adaptarea calcului de ore la specificul înregistrărilor: soluția permite calcul de ore standard precum și adaptat la modificările survenite pe parcurs.

### Trimite notificări participanților la fluxul de pontaj:

- Fiecare participant din cadrul fluxului de pontaj poate primi o notificare pe e-mail la modificarea stării pontajului;

### Notificările primite pe e-mail conțin de asemenea un link către pagina specifică de pontaj.

#### Acțiuni de flux

Inițializat

Trimis spre  
validare

Aprobat

Respins

Modificare  
HR

Aprobat HR



# Salarizare



## Beneficii

Soluție complet configurabilă în ceea ce privește formulele de calcul, tipurile de salarii, sporuri, prime, concedii medicale, concedii de odihnă și rețineri.

- 1 Rapiditate și acuratețe în calculul salarial**

Permite configurări complexe la procesarea calcului salarial. Răspunde nevoilor din organizații naționale sau multinaționale de orice dimensiune, precum și din instituții publice. Generează rapoarte standard și situații adaptate nevoilor companiei precum și toate documentele specifice;
- 2 Flexibilitate ridicată în abordarea calculului salarial**

Oferă flexibilitatea luării unor decizii punctuale fără a afecta procesul general de salarizare datorită modificărilor tarifare sau normelor din timpul lunii. În plus, aveți la dispoziție o serie de rapoarte complet configurabile care pot fi generate în formatul cel mai adecvat activității zilnice;
- 3 Asumarea schimbărilor legislative direct în aplicație**

Responsabilitățile în fața schimbărilor legislative revin echipei noastre care vă asigură consultanța necesară pentru a înțelege modul în care modificările legislative au implicații în calculul salarial.

# Funcționalități

**Asigură baza pentru tot procesul de calcul salarial** - aplicația este complet adaptabilă în ceea ce privește formulele de calcul, tipurile de salarii, sporuri, prime (în sumă fixă, netă sau brută), concedii medicale, concedii de odihnă, rețineri (taxe și impozite datorate de angajat și de angajator către stat);

**Permite calculul salariului brut și taxele suportate de companie** - se pornește de la salariul net exprimat în lei sau o valută oarecare definită de utilizator;

**Oferă toate rapoartele standard specifice unei aplicații de salarizare** și permite adaptarea antetelor folosite - ștate de plată pentru avans, lichidare, concedii medicale, concedii de odihnă, fluturași, liste de verificare a corelațiilor, recapitulatii, cheltuieli cu salariile, declararea impozitului pentru fiecare beneficiar de venit (declarația 205);

**Configurează individual sporurile oferite de societate și modul lor de calcul** - vechime, fidelitate, conducere, condiții speciale de muncă, confidențialitate;

**Respectă politicile de confidențialitate legate de salarii** - oferă opțiunea tipăririi fluturașilor de avans și lichidare pe hârtie securizată, pentru a respecta cele mai stricte politici de confidențialitate salarială. În plus, fluturașii de salarii pot fi trimiși prin sms sau prin email, securizați cu parola pe fișier;

**Oferă o imagine unică asupra tuturor informațiilor** legate de situația salarială a unui angajat - bonusuri, prime, impozite, asigurări de sănătate, de la angajare și până la părăsirea companiei;

**Asigură calculul salariilor** pornind de la numărul orelor efectiv lucrate înregistrate de sistemul de pontaj și cele transferate automat în sistem;

**Transferă automat de la o lună la alta evidența datoriilor** și generează rapoarte privind istoricul acestora în funcție de perioada selectată;

**Permite importul și exportul datelor** din sau spre alte aplicații - ex. sisteme contabile: PeopleSoft, SAP, SUN, Scala, MFGPro, Charisma ERP, REVISAL etc.;

**Reține evidența cheltuielilor** pe centre de cost complet configurabile;

**Realizează operații pe seturi de angajați** - pontaje, bonusuri, indexări etc.;

**Calculează salariile în condițiile impuse de o structură de tip holding** a unei companii;

**Planifică bugetul de salarii** prin realizarea unor scenarii posibile - se introduc date ipotetice și ulterior se pot vizualiza noile costuri totale sau per angajat;

**Calculează automat indemnizațiile de concediu** de odihnă și concediu medical;

**Transferă într-un cont bancar sumele salariale** sau cele care provin din alte drepturi bănești;

**Generează automat note contabile** precum și dispoziții de plată;

**Menține evidențele salariale în sistem multi-valută;**

**Raportează situații lunare multiple:**

- Raportare inițială;
- Raportare la sfârșitul lunii;
- Raportare după 5 zile lucrătoare la sfârșitul lunii;

**Generează automat Declarația 112** (fișier XML) care este transmisă către programul de validare al ANAF. La final fișierul PDF conține semnătura electronică.

# HR Document Management



## Beneficii

Soluția este integrată cu fluxul de lucru existent din cadrul companiei și asigură un management complet al documentelor de HR - fișe de pontaj, documente administrative interne, certificate, fișe de lucru pentru angajați, contracte, certificări, diplome etc.

- 1 Automatizează lucrul cu documentele de HR**  
Elimină lucrul cu documente fizice și reduce timpul necesar generării documentelor utilizate în activitatea zilnică datorită soluției de scanare a arhivei;
- 2 Reduce timpul de răspuns la solicitările interne**  
Cererile interne primesc un răspuns rapid prin generarea la cerere a actelor solicitate: adeverințe de venit, cereri de concediu, copii după cărțile de muncă și actele adiționale, certificări individuale, foi de lucru etc.;
- 3 Îmbunătățește fluxurile de aprobare și de urmărire a documentelor**  
Asigură o comunicare mai bună pe procesele de aprobare în care sunt implicați mai mulți participanți: adeverințe, înlocuitori angajați, evaluare, recrutare, concedii, documentație pentru bancă etc.

# Funcționalități

## Asigură managementul versiunilor digitale ale documentelor de lucru și de personal -

contracte de muncă, acte adiționale, certificări individuale, documente necesare pentru obținerea unor credite bancare etc.;

## Permite crearea unor fluxuri de aprobare în

funcție de tipul documentelor aflate în uz - documentele aflate în circulație sunt însoțite de informații referitoare la sarcinile asociate și persoanele implicate;

## Administrează documentele sub forma unor

arhive pe angajat și locații - în special pentru companiile multilocație, care au mai multe puncte de lucru;

## Emitte rapoarte de completitudine ale arhivei în

funcție de lista de documente asociată dosarelor de personal (OPIS);

## Stabilește drepturi de acces la documente în

baza organigramei - zone publice accesibile tuturor membrilor sau zone private accesibile doar unor anumite departamente sau grupuri de lucru cu drepturi și nivele de acces;

**Notifică automat utilizatorii** la fiecare modificare sau extragere de document din sistem;

## Realizează căutări complexe de informație în

cadrul documentelor scanate și încărcate în sistem prin obținerea unui certificat OCR (Optical Character Recognition);

## Administrează documentele din sistem într-o

locație unică (Document Center) - permite funcționalități precum: salvare, arhivare, regăsire, istoric, control versiuni, raportări, adăugare și actualizare de documente;

## Asigură un istoric complet al documentelor -

păstrează toate modificările unui document sub forma de versiuni. Oferă posibilitatea de vizualizare și de revenire la o versiune anterioară;

## Oferă filtre de căutare direct în arhiva de

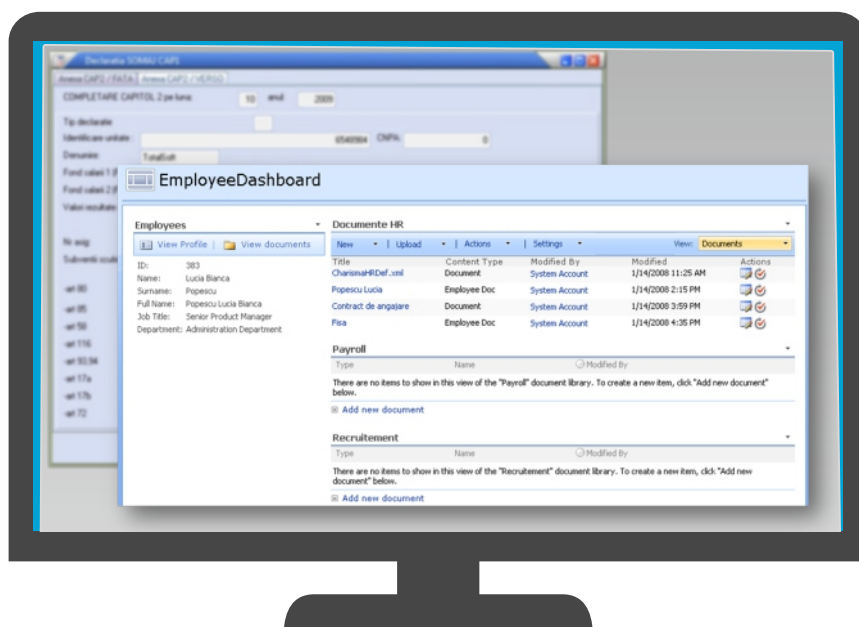
documente a angajaților - marcă angajat, nume angajat, tip document - sau se folosesc direct sistemele cu care soluția comunică integrat: Charisma HCM, Portal sau Charisma ERP;

## Definește locațiile unde sunt păstrate

documentele în format fizic în cadrul companiei sau în locația unui furnizor dacă se optează pentru externalizarea depozitării documentelor;

## Notifică utilizatorii

cu privire la documentele care au fost eliberate din sistem (Biblioteca) - alerte cu datele personale ale solicitantului și notificări de ramburs.



# Employee Self Service



## Beneficii

Soluția elimină sarcinile mari consumatoare de timp prin colectarea informațiilor direct de la angajați - concedii de odihnă, evaluări, planuri de training, adeverințe, pontaje etc.

- 1 Reduce costurile operaționale și papetăria**  
Elimină orele necesare alocate derulării unor activități de rutină precum calcularea zilelor de concediu, solicitări de adeverințe sau actualizarea informațiilor despre angajați;
- 2 Crește productivitatea departamentului de resurse umane**  
Comunicarea și adoptarea deciziilor este mult îmbunătățită datorită unui mecanism simplu de participare în cadrul fluxurilor de lucru;
- 3 Motivează și responsabilizează salariații companiei**  
Susține dezvoltarea și retenția angajaților de valoare prin simplificarea luării deciziilor la nivelul întregii organizații: adeverințe, pontaj, înlocuitorii angajatului, evaluare, documentație pentru bancă;
- 4 Organigramă interactivă**  
Structura diviziilor, departamentelor și structurilor suport pot fi descoperite mai ușor ca niciodată datorită unui format complet interactiv.

# Funcționalități

## Organigrama companiei

- Oferă o perspectivă vizuală unică asupra întregii companii - divizii, departamente, structuri suport, poziții funcționale;
- Identifică rapid structura de raportare pentru fiecare angajat către superiori pe orice nivel din companie;
- Căutare rapidă pe toate informațiile despre angajați și identificare vizuală direct pe organigramă - e-mail, data angajării, data de naștere, vârstă, stare civilă, CNP etc.

Există mai multe roluri pentru utilizatorii care lucrează direct în Employee Self Service: angajați, manageri, top manageri, utilizatorii din departamentul de resurse umane și persoanele responsabile cu pontajul. Conturile și drepturile acestora sunt personalizate de către departamentul de HR.

## Angajat

**Permite completarea interviului la plecare (Offboarding)**, acoperind aspecte critice precum motivele plecărilor, cauzele interne sau externe și impactul plecării unui angajat asupra organizației;

**Automatizează procesul de eliberare a adeverințelor pentru 17 bănci din România** prin preluarea informațiilor direct din modulele Administrare Resurse Umane și Salarizare;

**Angajații companiei pot accesa informațiile publice** oferite de către departamentul de HR și au acces la o serie de activități:

- Informare privind noutățile din companiei - organizarea unui team building, a unor sesiuni de cursuri sau recrutare, angajarea unor noi colegi, anunțarea angajaților lunii;
- Inițierea unor fluxuri care folosesc o serie de formulare definite în cadrul companiei - adeverințe bancă, concedii, evaluare;
- Simularea calculului salarial de la brut la net și de la net la brut, cu toate taxele angajatului și angajatorului;
- Acces la informațiile strict personale - balanța de concedii, fluturașul de salariu, pontajul, rezultatele evaluărilor, date legate de contractele proprii;

- Actualizarea datelor personale - adresa, documente personale, stare civilă;
- Completarea auto evaluării prin acordarea unor calificative pentru fiecare activitate, obiectiv sau competență;
- Acces la informațiile publice despre alți angajați - pagini personale ale fiecăruia, date de contact, mesaje publice etc.;

**Automatizează procesul de comandă** a mesei de prânz pentru angajații unei companii (Catering), prin centralizarea tuturor informațiilor necesare plasării comenzi către firma agreată;

## Manager

În plus față de zonele la care au acces angajații:

- Consultarea anumitor informații despre toți subalternii săi - balanța de concedii, pontajul, rezultatele evaluărilor, training;
- Aprobarea sau respingerea cererilor inițiate de către subalternii săi;
- Completarea evaluărilor, planurilor de training sau dezvoltarea planurilor de carieră pentru subalterni;
- Acces la informații complete despre rezultatele interviurilor la care participă candidați ce urmează să se angajeze pe posturi aflate în subordinea sa.

## Top managerul

Pe lângă drepturile atribuite managerilor, persoanele din conducerea companiei au posibilitatea de a accesa organigrame și rapoarte statistice manageriale. De asemenea, au la dispoziție un dashboard cu informații referitoare la fluctuațiile de personal și cheltuielile cu salariații repartizate pe departamente, puncte de lucru sau centre de cost.

## Persoana care introduce pontajul pe Web

Are drepturi similare angajatului, suplimentar poate introduce pontajul angajaților pentru care este alocat;

## Specialistul de HR

Specialiștii HR au acces la secțiunea cu informații privind ultimele modificări legislative. Actualizările se fac periodic, prin upgrade de versiune sau prin punerea la dispoziție a unui serviciu Web.



# Bugete



## Beneficii

Cuprinde funcționalitățile necesare pentru construirea bugetelor de salarii, precum și generarea diverselor rapoarte de analiză comparativă.

- 1 Reduce timpul alocat activităților de rutină**  
Oferă toate informațiile necesare întocmirii, comparării și evaluării eficienței execuției bugetelor specifice resurselor umane;
- 2 Reduce costurile operaționale**  
Elimină munca manuală și simplifică implicarea persoanelor responsabile la culegerea informațiilor și la construcția rapoartelor zilnice;
- 3 Control bugetar complet**  
Asigură o imagine unitară asupra activității financiare și operaționale a companiei prin managementul bugetelor la nivel central.

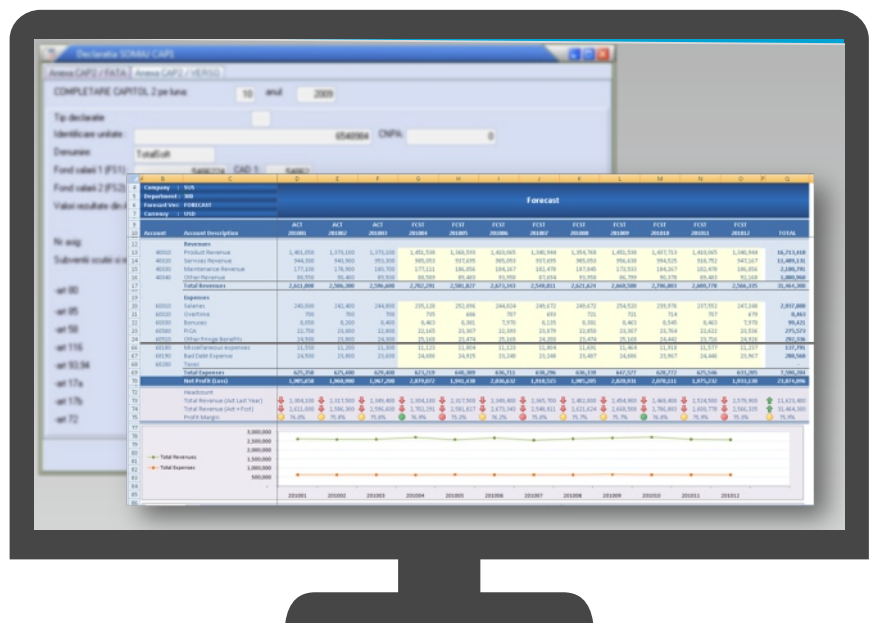
# Funcționalități

**Permite configurarea elementelor de buget -** taxe, număr angajați, creșteri salariale, clauze speciale etc.;

**Asigură bugetarea la nivel de angajat -** bugetare pe fiecare angajat, centru de cost, societate, brand, locație pe fiecare luna a anului bugetat;

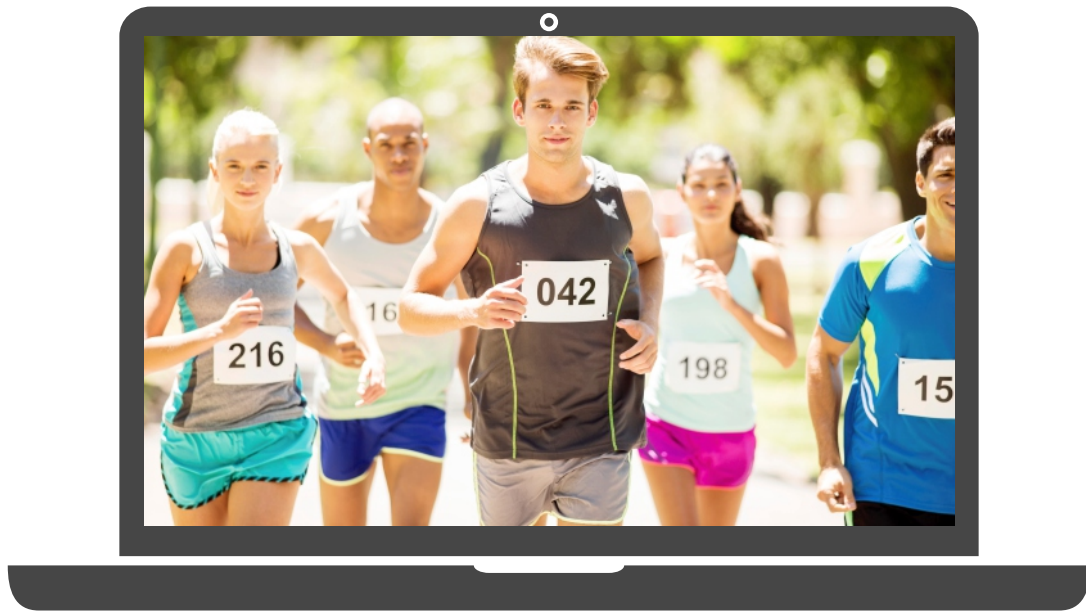
## Rapoarte

- An de bugetare - angajat, CC, funcție, taxe, prime, salariu lunar de baza, cost total angajat, locație;
- Variații ale elementelor de buget - număr angajați, salarii, bonusuri, rata curs valutar;
- Anul următor vs. buget pe anul trecut;
- Anul curent vs. cheltuieli actuale;
- Anul următor vs. cheltuieli actuale;





# Managementul Performanței



## Beneficii

Modulul Managementul Performanței ajută managerii să ofere angajaților direcția, feedback-ul și dezvoltarea de care au nevoie pentru a excela în activitățile zilnice. Cu ajutorul acestei soluții aceștia pot încuraja permanent membrii echipelor pe care le coordonează să își atingă obiectivele. În plus, pe termen lung, contribuie semnificativ la creșterea productivității și dezvoltarea angajaților și a managerilor lor.

- 1 Asigură vizibilitate.**  
Vizualizările grafice cuprinzătoare permit managerilor să monitorizeze cu ușurință indicatorii de performanță specifici oricărui departament
- 2 Funcționalități Self-Service.**  
Funcționalitățile de tip self-service pentru anagajați și manageri ajută la definirea planurilor de performanță, stabilirea și revizuirea obiectivelor, dar și la evaluarea rezultatelor;
- 3 Responsabilizează managerii și echipa de HR.**  
Imaginile de ansamblu și informațiile de tip drill-down cu privire la locații, echipe și angajați susțin îmbunătățirea proceselor decizionale atât pentru manageri, cât și pentru specialiștii HR;
- 4 Îmbunătățește procesele specifice și economisește timp.**  
Evaluările de performanță asistate oferă cele mai bune practici în cazul evaluărilor, iar rapoartele preconfigurate pentru specialiștii de HR permit monitorizarea calității și a respectării regulilor interne;
- 5 Crește anagajamentul.**  
Planificarea, monitorizarea, dezvoltarea și capacitățile crescute de recunoaștere a performanței într-un mediu colaborativ maximizează potențialul, retenția și satisfacția angajaților la locul de muncă;

# Funcționalități

**Crearea și managementul catalogului de obiective și competențe** pentru planurile de performanță și posibilitatea adaptării planului de performanță existent;

**Posibilitatea configurării mai multor obiective / categorii de obiective** (ex: obiective corporate, obiectivele diviziei, obiective departamentale, obiective regionale sau personale);

**Crearea unor obiective de tip calitativ, cantitativ sau de tip date;**

**Posibilitatea de a configura formule predefinite** pentru obiectivele cantitative ale utilizatorului;

**Posibilitatea de a configura scale de evaluare predefinite** pentru obiective, competențe și evaluarea finală a utilizatorului;

**Posibilitatea implicării managerilor, angajaților și top managementului în planul de evaluare și performanță** printr-un proces de self service;

**Posibilitatea definirii unor procese de aprobare flexibile și configurabile;**

**Posibilitatea definirii unor reguli de business pentru manageri și angajați** (ex: număr minim de obiective per plan de performanță sau totalitatea obiectivelor per categorie);

**Crearea unor evaluări variate** (evaluare internă, autoevaluare sau evaluare generală);

**Posibilitatea calculării automate a evaluării generale**, bazată pe diverse evaluări individuale (ex: 70% obiective și 30% competențe);

**Posibilitatea completării nelimitate de review-uri** pentru un plan de performanță;

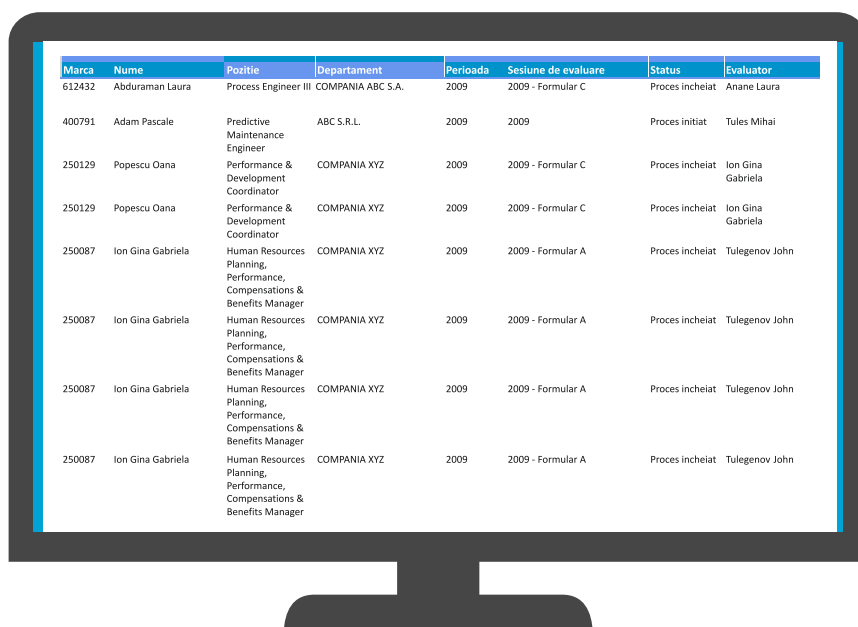
**Completarea de comentarii de către actorii implicați în proces** (ex: comentarii la evaluarea generală sau comentarii la evaluarea obiectivelor);

**Procesări și alocări în masă a planurilor de performanță** către grupuri determinate de angajați.

## Rapoarte

**Soluția pune la dispoziția utilizatorilor o serie de rapoarte dedicate:**

- Status curent al planului de performanță;
- Evaluarea listei de performanță;
- Evaluarea istoricului performanței.



Marca	Nume	Pozitie	Departament	Perioada	Sesiune de evaluare	Status	Evaluator
612432	Abduraman Laura	Process Engineer III	COMPANIA ABC S.A.	2009	2009 - Formular C	Proces incheiat	Anane Laura
400791	Adam Pascale	Predictive Maintenance Engineer	ABC S.R.L.	2009	2009	Proces initiat	Tules Mihai
250129	Popescu Oana	Performance & Development Coordinator	COMPANIA XYZ	2009	2009 - Formular C	Proces incheiat	Ion Gina Gabriela
250129	Popescu Oana	Performance & Development Coordinator	COMPANIA XYZ	2009	2009 - Formular C	Proces incheiat	Ion Gina Gabriela
250087	Ion Gina Gabriela	Human Resources Planning, Performance, Compensations & Benefits Manager	COMPANIA XYZ	2009	2009 - Formular A	Proces incheiat	Tulegenov John
250087	Ion Gina Gabriela	Human Resources Planning, Performance, Compensations & Benefits Manager	COMPANIA XYZ	2009	2009 - Formular A	Proces incheiat	Tulegenov John
250087	Ion Gina Gabriela	Human Resources Planning, Performance, Compensations & Benefits Manager	COMPANIA XYZ	2009	2009 - Formular A	Proces incheiat	Tulegenov John
250087	Ion Gina Gabriela	Human Resources Planning, Performance, Compensations & Benefits Manager	COMPANIA XYZ	2009	2009 - Formular A	Proces incheiat	Tulegenov John

# Managementul Competențelor



## Beneficii

Modulul Managementul Competențelor susține identificarea persoanelor cu aptitudinile și competențele, calificările, cunoștințele și calitățile personale de care are nevoie o companie. În plus, oferă și posibilitatea planificării viitoarei lor dezvoltări în raport cu obiectivele organizaționale.

- 1 Crearea unor profiluri flexibile și personalizate.**  
Permite crearea de modele proprii de competențe, facilitând profilarea rolurilor actuale sau viitoare;
- 2 Identifică competențele lipsă.**  
Soluția permite planificarea inteligentă a promovărilor, mobilității interne și dezvoltarea afacerii prin identificarea competențelor lipsă și crearea recomandărilor pentru formare și dezvoltare individuală sau la nivel de echipă;
- 3 Planificare strategică a Resurselor Umane.**  
Soluția contribuie la îmbunătățirea capacității de conducere și oferă o imagine de ansamblu asupra tuturor competențelor din organizație.

# Funcționalități

**Posibilitatea de a configura o scală de caracteristici** pentru fiecare competență în parte.

**Posibilitatea de a insera un catalog de competențe** care poate fi definit la nivel de utilizator;

**Localizează competențele;**

**Identifică competențele lipsă;**

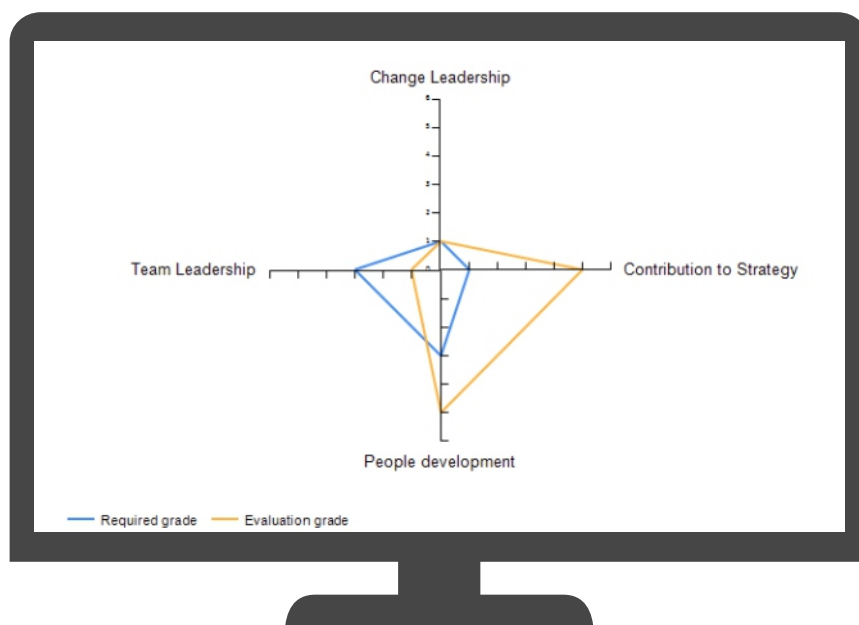
**Evaluarea angajaților pentru perioade multiple de planificare;**

**Introducerea cerințelor la nivel de poziție;**

**Posibilitatea de identificare a decalajelor** dintre cerința poziție / postului și evaluările angajaților.

## Rapoarte

Oferă posibilitatea de analiză a diferențelor dintre abilitățile, competențele și expertizele postului și cele ale angajatului sub forma unui raport standard.



# Managementul Carierei



## Beneficii

Modulul Managementul Carierei gestionează toate etapele proceselor de dezvoltare a carierei și planificare a succesiunii, prin analizarea informațiilor cu privire la viitorul angajaților, performanțele anterioare, aspirațiile de carieră, dar și riscul de retenție.

- 1 Gestionarea riscului.**  
Identifică poziții-cheie sau domenii de activitate vulnerabile din prisma lacunelor de succesiune, evită perturbările de activitate și minimizează riscurile.
- 2 Creșterea vizibilității.**  
Sprijină managementul companiei în procesul decizional, punând la dispoziție informații detaliate despre poziții-cheie și potențiali succesori.
- 3 Planuri pentru viitor.**  
Alcătuiește planuri de succesiune detaliate și conferă o imagine completă a competențelor la nivel global pentru funcții critice.
- 4 Privire internă de ansamblu.**  
Reduce necesitatea de a angaja persoane din exterior prin identificarea și dezvoltarea de succesori din cadrul organizației.
- 5 Împuternicește și responsabilizează angajații.**  
Ajută la menținerea unui nivel ridicat al motivației și permite inițierea unor noi provocări profesionale, prin intermediul planurilor de dezvoltare personală și a planurilor de carieră individuale, asigurând totodată o dezvoltare proactivă a carierei;



# Funcționalități

**Oferă posibilitatea angajatului de a-și introduce preferințe de carieră** de tipul profil job, mobilitate geografică, mobilitate organizatorică;

**Introduce candidaturile angajaților pentru diferite profiluri de job**, poziții, mobilitate geografică și organizațională, clasificată în funcție de sursa candidaturii;

**Identifică pozițiile cheie** din cadrul unei organizații;

**Evaluează riscul de retenție** la nivel de angajat;

**Analizează potențialul unui angajat;**

**Permite crearea și gestionarea planurilor de carieră** din perspectiva managerială și de HR;

**Oferă posibilitatea de a înregistra, pentru fiecare angajat, întâlnirile privind cariera, statusul și monitorizarea competențelor.**

# Compensare și beneficii



## Beneficii

Cu modulul Compensare și beneficii, toate informațiile necesare pentru realizarea analizelor salariale și proceselor de revizuire a salariilor sunt gestionate într-un singur loc. Specialiștii HR și managerii de linie accesează ușor toată informația de care au nevoie (și au permisiunea să o acceseze) folosind un browser web standard. Fragmentarea datelor este evitată, iar povara administrativă a gestionării mai multor fișiere este eliminată.

1

### Costuri reduse

Utilizarea informațiilor despre salarii și compensații pentru a facilita o mai bună planificare și programe de motivare personalizate reprezintă un factor cheie în gestionarea costurilor. Soluția reprezintă un factor de control pentru reducerea costurilor, dar trebuie menționat și faptul că un aspect critic al succesului este determinat de faptul că modulul permite ca informația să fie utilizată mai bine, mai repede și mai eficient.

2

### Reținerea talentelor

Atragerea și reținerea angajaților talentați a reprezentat dintotdeauna o prioritate pentru companii. Software-ul pentru gestionarea compensațiilor la nivel de companie poate îmbunătăți capacitățile de planificare ale unei companii și spori agilitatea organizațională când este vorba de luarea unor decizii rapide, de modificarea pachetelor de compensații pentru atragerea aplicanților cu potential și reținerea performerilor de top.

3

### Crește angajamentul angajaților

Un motiv de nemulțumire în toate sondajele de opinie adresate angajaților îl reprezintă partea de compensare și beneficii. Transparența planurilor și politicilor de compensare poate conduce la creșterea încrederii angajaților în legătură cu faptul că angajatorul prețuiește și recompensează performanța. Prin urmare, un software de management al compensației este important pentru că oferă angajaților acces la informația potrivită într-o manieră eficientă.

# Funcționalități

Înregistrează întregul istoric al angajaților;

Oferă posibilitatea specialiștilor HR să realizeze analize salariale utilizând atât surse interne cât și externe;

Furnizează managerilor informația de care au nevoie pentru propunerea și aprobarea revizuirilor de salariu;

Încurajează prin alerte apartenența la politica companiei;

Asigură faptul că specialiștii HR nu pierd din vedere date importante sau procese;

Gestionează bugete;

Ajută la administrarea beneficiilor;

Gestionează recompensele pe termen lung de tipul stock options;

Automatizează procesul de aprobare de plăți suplimentare;

Generează rapoarte variate pentru actorii implicați;

Poate funcționa cu altă infrastructură HR a companiei;

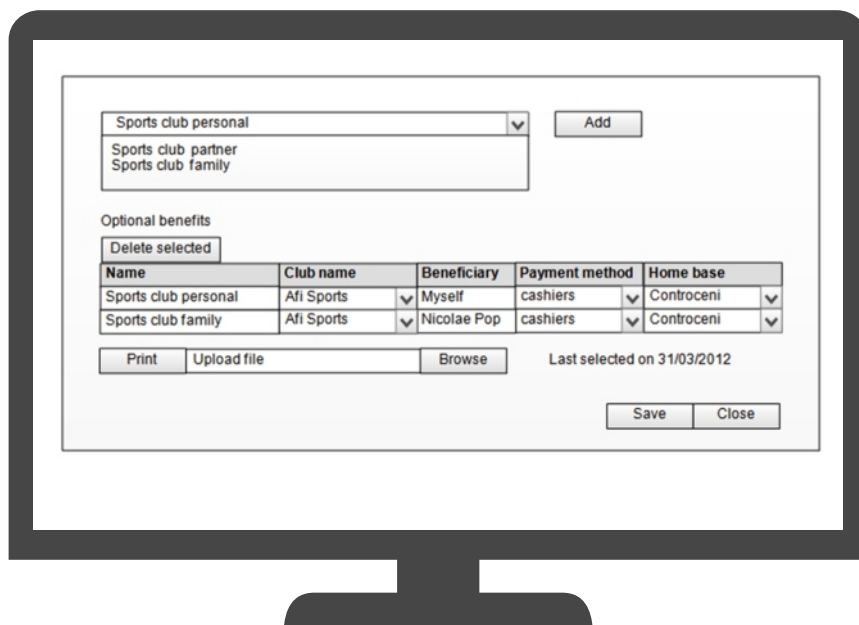
**Angajații își pot consulta oricând pachetul de beneficii:** plăți fixe sau variabile, bonusuri, bonus de performanță, mașină de companie, credit telefon, tichete de masă, asigurare de sănătate etc. Angajatul își poate oricând printa situația individuală;

**Pot fi comunicate recompense** primite de angajați în urma evaluărilor.

## Rapoarte

Următoarele rapoarte sunt valabile din sistem:

- Raport cu lista tuturor angajaților care conține toată informația valabilă în system pentru un angajat la o dată specificată;
- Raport pentru manageri care afișează managerii și asistenții de departamente;
- Raport care afișează Media Salariului Brut pe companie.





# Dezvoltare și formare



## Beneficii

Modulul Dezvoltare și Formare contribuie la transformarea nevoilor și cerințelor în măsuri specifice de formare. Sistemul de raportare integrat și metodele avansate de evaluare facilitează controlul costurilor de instruire și permite concentrarea pe nevoile de formare, evaluarea eficienței acestora și alocarea resurselor în mod eficient.

- 1 Gestionarea proprie a planului de dezvoltare personală**  
Permite angajaților să selecteze activitățile de dezvoltare care se potrivesc cel mai bine cu nevoile de formare identificate, având cu rol activ în planificarea dezvoltării și menținerea de certificări profesionale;
- 2 Reduce efortul administrativ de gestionare a fluxului de lucru**  
prin automatizarea programărilor și a corespondenței;
- 3 Îmbunătățește controlul costurilor bugetate.**  
Prin alocarea eficientă a costurilor de instruire se obțin rezultate superioare din punct de vedere al calității programelor desfășurate și a randamentului financiar al acestora;
- 4 Funcționalitățile de raportare integrate și metodele de evaluare și feedback** permit administratorilor, supervisorilor și angajaților să gestioneze proactiv cerințele lor de formare;
- 5 Accesul facil la catalogul de traininguri și funcționalitățile de self service** încurajează managerii și angajații să aleagă activitățile de dezvoltare potrivite, integrându-le în procesul de aprobare.

# Funcționalități

**Crearea de cursuri** (programe de training) și clase; Definirea titlului și numărului cursului;

**Introducerea datelor de curs** (categorie, tip, agendă, conținut, obiective, metode de predare, prerechizite);

**Introducerea datelor despre alte concepte de curs** (ex: disponibilitatea grupului și competențelor dezvoltate);

**Introducerea detaliilor organizatorice privind cursul** (ex: statusul cursului, durata, limba, costurile privind cursul / clasa pentru fiecare participant), a datelor de contact și a adresei furnizorului cursului;

**Introducerea metodelor specifice de evaluarea a cursului și crearea chestionarelor de feedback** privind satisfacția participanților care vor fi submise la finalul cursului (accesibile participanților) prin transfer de învățare;

**Posibilitatea planificării și publicării claselor** în cadrul unui curs și funcționalitățile lor specifice;

**Introducerea detaliilor organizatorice despre clasă** (numărul clasei, status, data de început numărul de clasă, statut, data de început, ora de începere, data de încheiere, oră de terminare, durata, numărul maxim sau minim de participanți și costurile de clasă, împreună cu costuri per participant); introducerea datelor privind localizarea clasei (ex: adresa, persoana de contact, e-mail și numărul de telefon).

## LISTA PARTICIPANȚILOR

**Accesul propune liste pentru cursuri și liste de participanți pentru clase**, suport pentru comunicarea prin e-mail;

**Opțiunea de înscriere, ștergerea și rezervare angajați pe listele de participanți;**

Introducerea costurilor individuale pentru fiecare clasă și determinarea taxelor de anulare.

## DEZVOLTARE ANGAJAȚI

**Introducerea planurilor de dezvoltare** specifice perioadei de planificare pentru angajați;

**Posibilitatea generării de planuri de dezvoltare** în masa pentru grupurile de utilizatori ale

angajaților, care pot fi definite;

**Introducerea inițiativelor în cadrul planului de dezvoltare** (ex: formare din catalog, mentorat, coaching și alte activități), inclusiv costurile;

**Introducerea punctelor forte ale angajatului și cerințe de îmbunătățire**, clasificate pe categorii sau competențe;

**Posibilitatea de a defini fluxuri flexibile** și configurabile de aprobare pentru înscrieri și interogări de formare;

**Posibilitatea implicării managerilor și angajaților în procesul de selecție și aprobare** utilizând facilitățile de self service;

**Service** (ex: selecția programelor de training din catalog de către angajați și manageri);

**Posibilitatea de a lega nevoile identificate și competențele dezvoltate de un curs** pentru a valida procesul de înscriere;

**Posibilitatea exprimării cerințelor pentru un program de formare (curs)**, în self-service fără a alege în mod specific o clasă programată pentru cerințe de planificare;

**Posibilitatea de a sprijini procesul de selecție și aprobare** prin notificări e-mail către părțile relevante implicate în proces în etapele cheie.

# Rapoarte

Modulul pune la dispoziție o serie de rapoarte utile precum:

- Analiza nevoilor de dezvoltare din cadrul unei organizații;
- Conținut curs; Detalii clasă;
- Lista propusă de participanți (angajați care au cereri de curs aprobate);
- Lista de participanți;
- Participanți înregistrați;
- Planul de dezvoltare și analiza de cost;
- Istoric plan de dezvoltare și acțiuni efectuate.

# Tempo



## Beneficii

Sistem de notificare a evenimentelor care urmează să aibă loc într-un interval de timp bine definit pe baza informațiilor din sistem și care ține la curent persoanele responsabile cu evenimentele importante ale companiei.

1

### Reduce întârzierile

Ține la curent utilizatorii printr-un sistem precis de alerte care oferă informații despre anumite activități și evenimente de realizat;

2

### Reduce costurile

Contribuie la reducerea costurilor non-calitate prin eliminarea penalităților care pot apărea în urma nerealizării la timp a unor activități;

3

### Reduce timpul acordat planificării activităților

Notifică utilizatorii despre activitățile care trebuie realizate, precum și termenul limită de realizare prin opțiunea de stabilire a unor alerte automate;

4

### Crește satisfacția și motivarea angajaților

Oferă posibilitatea de a felicita angajații cu ocazia evenimentelor personale - ziua de naștere, căsătorie, aniversare copil, soț sau soție, aniversare angajare în companie etc.



# Funcționalități

Permite trimiterea unor mesaje complexe care pot include atât elemente standard, cât și informații specifice extrase direct din aplicația Charisma HCM;

Transmite automat mesaje, prin e-mail sau sms, către anumite persoane cu ocazia anumitor evenimente;

Permite o utilizare rapidă și facilă prin intermediul unei interfețe intuitive;

Permite setarea frecvenței cu care se va transmite o alertă;

Se adresează utilizatorilor din toate departamentele companiei:

- IT, Securitate, Top Management:
- Salariații care vor părăsi compania sau se vor angaja în următoarele 7 zile;
- Salariații care își vor modifica poziția în următoarele 7 zile;
- Middle Management:
- Salariații care aniversează un anumit eveniment în următoarele 7 zile: naștere, căsătorie, naștere copil, soț, soție;
- Salariații cărora le expiră perioada de probă sau contractul pe perioada determinată de probă în următoarele 20 zile;
- Salariații care împlinesc doi ani de la suspendarea contractului pentru îngrijire copil în următoarele 30 de zile;

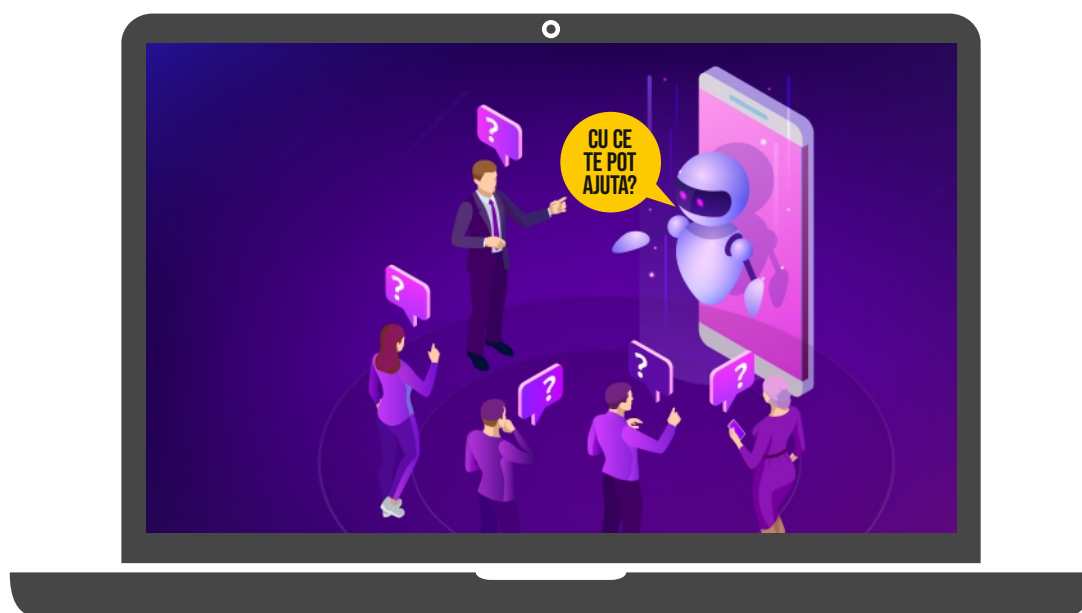
## Supervizor HR

Raport zilnic de activitate pentru verificarea datelor introduse în sistem în decursul unei zile;

### HR:

- Copiii angajaților care împlinesc 18 ani în următoarele 30 de zile;
- Deduceri pentru alte persoane aflate în întreținere care expiră în următoarele 30 de zile;
- Salariații cărora le expiră controalele medicale în următoarele 30 de zile;
- Interviurile programate pentru următoarele 7 zile;
- Sesiunile de training programate pentru următoarele 7 zile;
- Acțiunile programate pentru următoarele 7 zile (ex. aprobare adeverință);
- Modificările care afectează partea de salarizare.

# Chatbot - Timea



## Beneficii

Charisma chatbot este o aplicație de mesagerie folosită pentru a transmite mesaje în interiorul companiei, cu scop profesional. Acest soft joacă practic rolul unui asistent personal ce va automatiza sarcinile celor din departamentul HR, fiind un program de inteligență artificială. O găsești pe Timea, chatbot-ul Charisma, pe Teams, Whatsapp și Facebook Messenger. Îi poți scrie în orice limbă!

- 1** *Reduce costurile prin **diminuarea cu peste 40% a timpilor** dedicați task-urilor repetitive: generare adeverințe, concedii de odihnă sau medicale etc;*
- 2** *Răspunde la **peste 70% dintre cerințele primare de HR** ale angajaților, aceștia nefiind obligați să se deplaseze la sediu pentru rezolvarea lor;*
- 3** ***Disponibilă online 24/7**, niciodată nu își ia vacanță și nu se îmbolnăvește;*
- 4** ***Înregistrează automat în sistem toate datele**, care pot fi analizate sau raportate imediat;*
- 5** ***Crește odată cu business-ul**, învață și devine mai inteligentă pe zi ce trece;*
- 6** ***Se integrează ușor în sistemele informatice ale companiilor**; Poate fi contactată folosind orice platformă de comunicare: Facebook Messenger, Teams, WhatsApp, etc.*

# Funcționalități

TotalSoft îți propune o colegă virtuală care preia din sarcinile departamentului de HR, în legătură cu:

## Concediile

- Concediu de odihnă
  - Zile disponibile
  - Cerere nouă
  - Anulare cerere
  - Status aprobare
- Concediu pentru evenimente deosebite
  - Verificare limită maximă
  - Cerere nouă
  - Anulare cerere
  - Status aprobare
- Concediu medical
  - Concediu inițial
  - Prolungire concediu
- Concediu fără plată
  - Verificare limită maximă
  - Cerere nouă
  - Anulare cerere
  - Status aprobare

- Work from home
  - Cerere nouă
  - Anulare cerere
  - Status aprobare

## Documentele de transmis

- Eliberarea de adeverințe (ex. adeverință de salariat, venit)
- Proceduri
- ROI (regulament de ordine interioară)
- Alte documente de HR

## Access la datele personale (ex: contract de muncă)

- Venituri (ex. interogare fluturaș de salariu)
- Personale (toate datele contractuale)

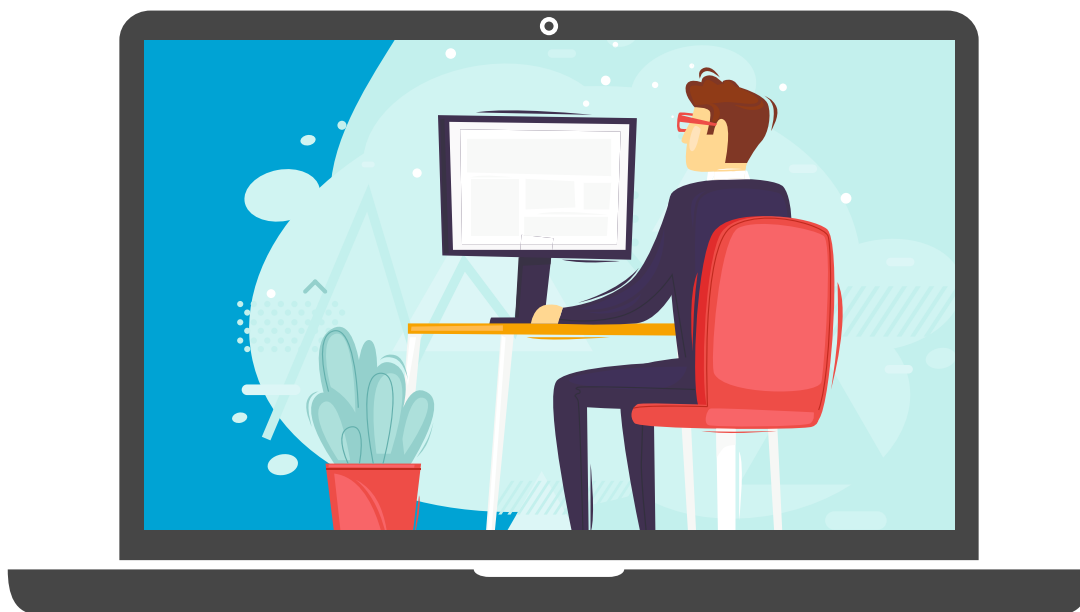
## Access la datele colegilor (ex. email, telefon, funcție etc.)



# TIMEA

## NOUA TA COLEGĂ DE LA HR

# Semnătura electronică



## Beneficii

Folosind semnătura electronică, semnarea unui contract de muncă se poate face în doar 3 minute, incomparabil mai rapid față de procesul clasic de semnare fizică a documentului care putea dura până la 2 zile. Important este și faptul că Inspectoratul Teritorial de Muncă consideră documentele semnate cu semnături electronice certificate și valide, precum cele oferite de TotalSoft în parteneriat cu certSIGN, ca având valoare juridică.

- 1 Flux facil și rapid** de semnare a documentelor
- 2 Trasabilitatea contractului de muncă** - există o evidență clară a momentului semnării acestuia de fiecare parte și a formatului în care a fost semnat
- 3 Vizualizare constantă** a statusului documentului, indiferent de stadiul de semnare în care se află acesta
- 4 Ușurință și siguranță** - fluxul de semnare a documentelor este electronic, acestea fiind transmise prin e-mail către semnatori
- 5 Securitate optimă** - odată demarat procesul de semnare, contractul este securizat și nu se mai poate interveni asupra acelei versiuni



## Funcționalități

- Automatizarea procesului de semnare a documentelor prin stabilirea unui flux specific pentru fiecare companie;
- Notificări de înștiințare la fiecare etapă a procesului de semnare;
- Funcționalitate integrată în Charisma HCM care permite inițierea facilă a fluxului de semnare a documentului, direct din aplicație, de către specialistul HR;
- Certificate digitale calificate emise de către certSIGN pentru semnătura electronică, sigilii electronice și site-uri web (SSL), precum și serviciul de marcă temporală sunt oferite în conformitate Regulamentul European eIDAS 910/2014;
- Semnătură electronică autorizată și recunoscută de autoritățile statului;
- Arhivarea automată a certificatelor digitale pentru semnătura electronică atât de către certSIGN, cât și în Charisma HCM.

Într-o lume în plină dezvoltare digitală și tehnologică, relația fizică a angajatului cu departamentul de HR începe să dispară treptat.

În acest context, departamentele de HR trebuie să aibă capacitatea să-și desfășoare activitatea la distanță, prin punerea la dispoziția angajaților a tuturor documentelor de care au nevoie, prin preluarea rapidă a solicitărilor acestora, prin derularea proceselor de recrutare și angajare la distanță, prin editarea, semnarea contractelor de muncă și depunerea lor electronică la ITM.

Cu siguranță, contractul de muncă în formă fizică va deveni istorie, la fel cum s-a întâmplat și cu alte documente precum cartea de muncă. Acesta este un alt motiv pentru care digitalizarea procesului de semnare a documentelor de HR este esențială.

În acest sens, o serie de soluții software devin absolut necesare, printre acestea numărându-se semnătura electronică certificată..



# Feedback continuu



## Beneficii

Modulul răspunde așteptării de feedback în timp real pe care o are noua generație și poate contribui la dezvoltarea competențelor angajaților, respectiv la creșterea performanței și a motivării acestora. De asemenea, pentru angajatori, facilitează accesarea informațiilor legate de performanța fiecărui angajat, analizarea tendințelor și nevoilor de dezvoltare a competențelor în timp real, oferind susținere și intervenind acolo unde este nevoie.

- 1 Nivel ridicat de implicare a angajaților (engagement)** - conform statisticilor, angajații nu sunt mulțumiți de frecvența cu care primesc feedback. Iar în momentul în care primesc feedback semnificativ, aceștia sunt de acord că îi ajută să lucreze mai bine.
- 2 Rotație mai mică a angajaților** - o companie care implementează feedback continuu este mai puțin probabil să experimenteze o rată mare de rotire a angajaților care costă departamentul de HR energie și resurse financiare, resurse care ar putea fi redirecționate către alte aspecte ale organizației.
- 3 Productivitate ridicată** - în momentul în care există un feedback constant, atunci există loc de dezvoltare profesională. Astfel, se creează dorința de a îmbunătăți nu numai performanța, ci și productivitatea.
- 4 Satisfacția la locul de muncă** - feedback-ul continuu nu doar îmbunătățește gradul de implicare a angajaților, ci și satisfacția lor la locul de muncă. Dacă feedback-ul este oferit sau primit în mod regulat și se oferă posibilitatea de creștere profesională, atunci cresc șansele ca angajatul să fie mai mulțumit de activitatea sa în companie.
- 5 Moral ridicat în rândul angajaților** - feedback-ul continuu încurajează interacțiunile deschise, oneste și regulate între angajați și manageri. În plus, oferirea unui feedback de la egal la egal, poate ajuta la construirea unei atmosfere mai bune și pozitive la locul de muncă.



# Funcționalități

## **Pentru departamentul de HR**

- Formular de feedback complet personalizat, cu posibilitatea de a adăuga și imagini;
- Acces complet la toate feedback-urile și comentariile angajaților;
- Înregistrarea rezultatelor feedback-ului în Charisma HCM – Modulul de Management al Performanței.
- Configurarea sistemului pentru a avea o listă de proiecte în loc de comentarii, ceea ce asigură interpretarea rezultatelor din două perspective: angajat și proiecte

## **Pentru angajații care oferă feedback**

- Feedback-uri nelimitate pentru toți angajații;
- Feedback anonim pentru angajații care-l primesc, acesta fiind vizibil doar pentru HR și pentru managerul direct;

## **Pentru angajații care primesc feedback:**

- Pot vedea scorul general calculat de la începutul anului până în prezent;
- Pot vizualiza evoluția scorului general pe fiecare lună;
- Pot vedea numărul de feedback-uri primite și numărul de angajați unici care au oferit feedback-urile.

## **Pentru managerii angajaților care primesc feedback:**

- Primesc notificare când unul dintre angajații săi a primit un feedback negativ;
- Pot vizualiza evoluția scorului general pe fiecare lună;
- Pot utiliza informațiile obținute în procesul anual clasic de evaluare a performanței.

# Rapoarte standard Charisma HCM



- Adeverință deducere/ Coasigurare;
- Adeverință nevoi personale cu venituri pe interval de timp definit; - reprezintă o adeverință în care se vor evidenția veniturile angajatului, brut, net, tichete de masă pe o perioadă cerută de user;
- Adeverință somaj;
- Adeverință concediul creștere copil;
- Adeverință stagiu cotizare pentru concedii medicale;
- Adeverință vechime în muncă în cadrul companiei;
- Rapoarte specifice de plată salarială: ștat salariu, centralizator, recapituție; borderou bănci; liste de plată cash/card;
- Raport fluctuație personal; - raport cu intrări, ieșiri, suspendări pe o perioadă dată;
- Raport evoluție concediul legal; - raport în care se evidențiază dreptul de concediu anual, soldul din anul precedent, concediu suplimentar, zile consumate pe fiecare lună, zile rămase;
- Act adițional;
- Decizie încetare contract individual de muncă;
- Contract de muncă;
- Adeverință salariat;
- Adeverință salariu;
- Adeverință medic conform ordin 43/2016;
- Ștat salarii / Centralizator salarii / Recapituție salarii;
- Fluturași salarii;
- Raport rețineri;
- Raport concedii medicale – Indemnizație CM;
- Raport concedii medicale – Zile calendaristice CM;
- Taxe angajator și contribuții angajat.

# Echipa TotalSoft și colaborarea noastră:

- Suport tehnic permanent prin consultanții Charisma;
- Implementare, integrare, adaptare rapidă la procesele interne ale companiei;
- Consultanță de business;
- Traininguri și workshopuri.



TotalSoft oferă infrastructura de software de care ai nevoie pentru a-ți optimiza afacerea și atinge maximum de productivitate și eficiență. Astfel, orice decizie devine o decizie de succes în economia de azi. În prezent suntem printre companiile de top care furnizează și integrează soluții software de business, cu proiecte derulate în 46 de țări de pe 4 continente.

TotalSoft face parte din Logo Yazılım A.Ş (Logo), cel mai mare furnizor independent de software din Turcia. Cu o experiență de peste 30 de ani, Logo este una dintre companiile de software cu cea mai rapidă dezvoltare, oferind soluții și servicii inovatoare prin intermediul a peste 800 de parteneri. Compania este prezentă pe 45 de piețe internaționale și deservește peste 85.000 de clienți din Europa, Orientul Mijlociu, Africa și Asia. Logo este prima companie publică de IT din Turcia și are o capitalizare de piață de peste 400 milioane de dolari.

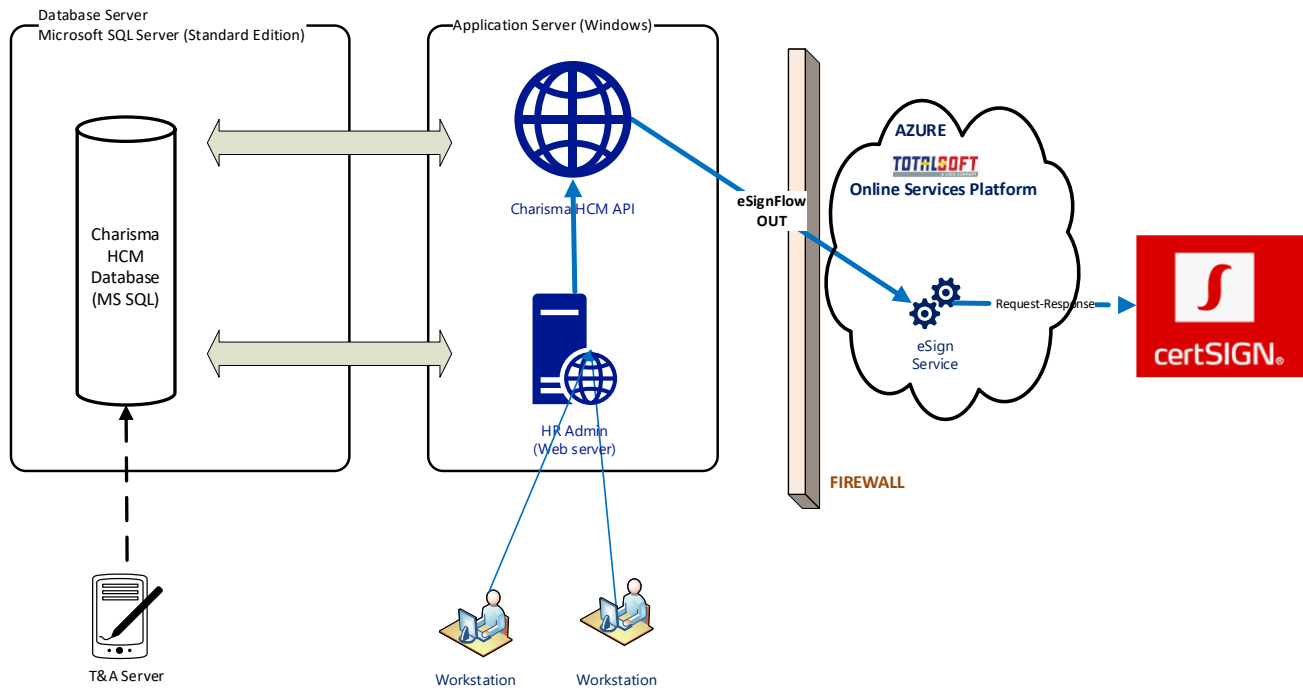


GLOBAL CITY BUSINESS PARK  
10 BUCUREȘTI - NORD STREET  
O2 BUILDING, 8<sup>TH</sup> FLOOR, 077190,  
VOLUNTARI, ILFOV, ROMANIA  
T: +40-21-335.17.09, 335.17.10  
F: +40-21-335.17.12  
totalsoft.ro | charisma.ro  
marketing@totalsoft.ro

Anexa 06


# Charisma HCM

- Hardware requirements –



<b>Operational DB</b>	<b>Processor:</b> 4 vCPU min 3Ghz <b>RAM:</b> 64 GB <b>Storage:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 250 GB SSD - operating system</li> <li>• 500 GB SSD (RAID 1 recommended) – database files</li> <li>• 250 GB SSD (RAID 1 recommended) – log files</li> <li>• 250 GB SSD (RAID 1 recommended) – TempDB files</li> <li>• 2 TB – utility partition (optional)</li> </ul> <b>Operating system:</b> Microsoft Windows Server 2016/2019/2022 Standard Edition <b>Database Server:</b> Microsoft SQL Server Standard Edition 2019/2022
<b>Web Server</b>	<b>Processor:</b> 8 vCPU <b>RAM:</b> 64 GB <b>Storage:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 500 GB SSD - operating system and application</li> </ul> <b>Operating system:</b> Microsoft Windows Server 2016/2019/2022 Standard Edition
<b>Operational DB &amp; Web Server (Test environment - Optional)</b>	<b>Processor:</b> 4 vCPU min 3Ghz <b>RAM:</b> 32 GB <b>Storage:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 250 GB SSD - operating system</li> <li>• 500 GB – database files</li> <li>• 2 TB – utility partition (optional)</li> </ul> <b>Operating system:</b> Microsoft Windows Server 2016/2019/2022 Standard Edition

<b>Database Server:</b> Microsoft SQL Server Developer Edition 2019/2022
--------------------------------------------------------------------------

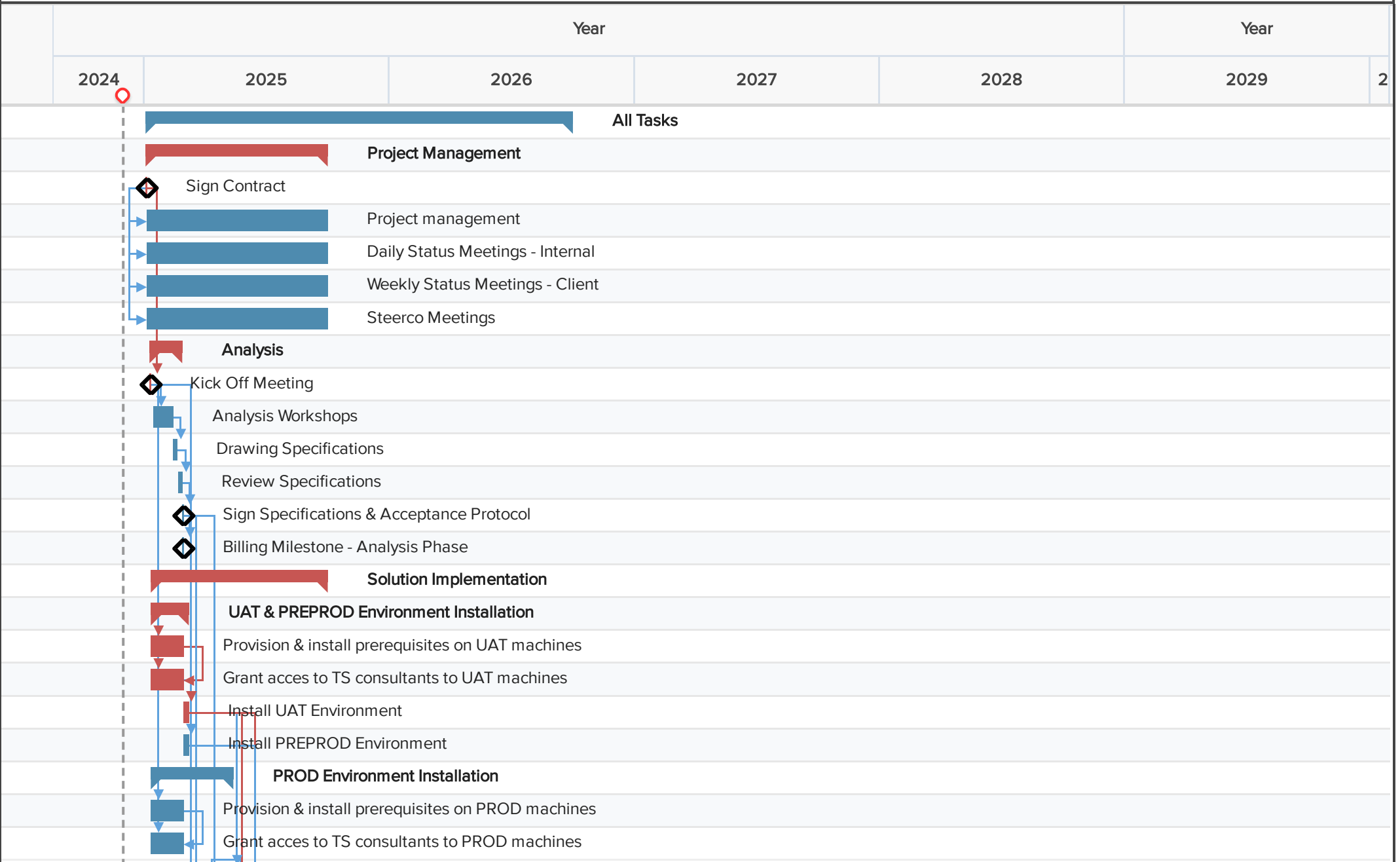
Info	#	Outline	Title	Duration	Start Date	Target Date	Predecessors	Successors
	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>All Tasks</b>	<b>435 days</b>	<b>01.01.2025</b>	<b>30.09.2026</b>		
	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>Project Management</b>	<b>185 days</b>	<b>01.01.2025</b>	<b>30.09.2025</b>		
	2	1.1	Sign Contract	1 day	01.01.2025	03.01.2025		6ss; 8; 5ss; 3ss; 4ss
	3	1.2	Project management	185 days	03.01.2025	30.09.2025	2ss	
	4	1.3	Daily Status Meetings - Internal	185 days	03.01.2025	30.09.2025	2ss	
	5	1.4	Weekly Status Meetings - Client	185 days	03.01.2025	30.09.2025	2ss	
	6	1.5	Steerco Meetings	185 days	03.01.2025	30.09.2025	2ss	
	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>Analysis</b>	<b>35 days</b>	<b>08.01.2025</b>	<b>26.02.2025</b>		
	8	2.1	Kick Off Meeting	1 day	08.01.2025	08.01.2025	2	9FS+3 days; 40; 38; 41; 44; 39; 43
	9	2.2	Analysis Workshops	20 days	14.01.2025	11.02.2025	8FS+3 days	10
	10	2.3	Drawing Specifications	5 days	12.02.2025	18.02.2025	9	11
	11	2.4	Review Specifications	5 days	19.02.2025	25.02.2025	10	12
	12	2.5	Sign Specifications & Acceptance Protocol	1 day	26.02.2025	26.02.2025	11	51; 21; 47; 22; 58; 17; 56; 50; 13; 18; 59; 16; 57; 20; 48
	13	2.6	Billing Milestone - Analysis Phase	0 days	26.02.2025	26.02.2025	12	
	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>Solution Implementation</b>	<b>182 days</b>	<b>09.01.2025</b>	<b>29.09.2025</b>		
	<b>37</b>	<b>3.6</b>	<b>UAT &amp; PREPROD Environment Installation</b>	<b>40 days</b>	<b>09.01.2025</b>	<b>06.03.2025</b>		
	38	3.6.1	Provision & install prerequisites on UAT machines	35 days	09.01.2025	27.02.2025	8	39ff
	39	3.6.2	Grant acces to TS consultants to UAT machines	35 days	09.01.2025	27.02.2025	38ff; 8	40; 41
	40	3.6.3	Install UAT Environment	5 days	28.02.2025	06.03.2025	39; 8	18; 56; 51; 21; 58; 24; 17; 45; 29; 59; 57; 53; 16; 20; 48; 47; 22
	41	3.6.4	Install PREPROD Environment	5 days	28.02.2025	06.03.2025	39; 8	53
	<b>42</b>	<b>3.7</b>	<b>PROD Environment Installation</b>	<b>85 days</b>	<b>09.01.2025</b>	<b>13.05.2025</b>		
	43	3.7.1	Provision & install prerequisites on PROD machines	35 days	09.01.2025	27.02.2025	8	44ff
	44	3.7.2	Grant acces to TS consultants to PROD machines	35 days	09.01.2025	27.02.2025	43ff; 8	
	45	3.7.3	Install Production Environment	5 days	07.05.2025	13.05.2025	19; 46; 49; 15; 40; 55	33
	<b>49</b>	<b>3.9</b>	<b>Data Migration</b>	<b>40 days</b>	<b>27.02.2025</b>	<b>25.04.2025</b>		<b>53; 45; 29; 24; 26</b>

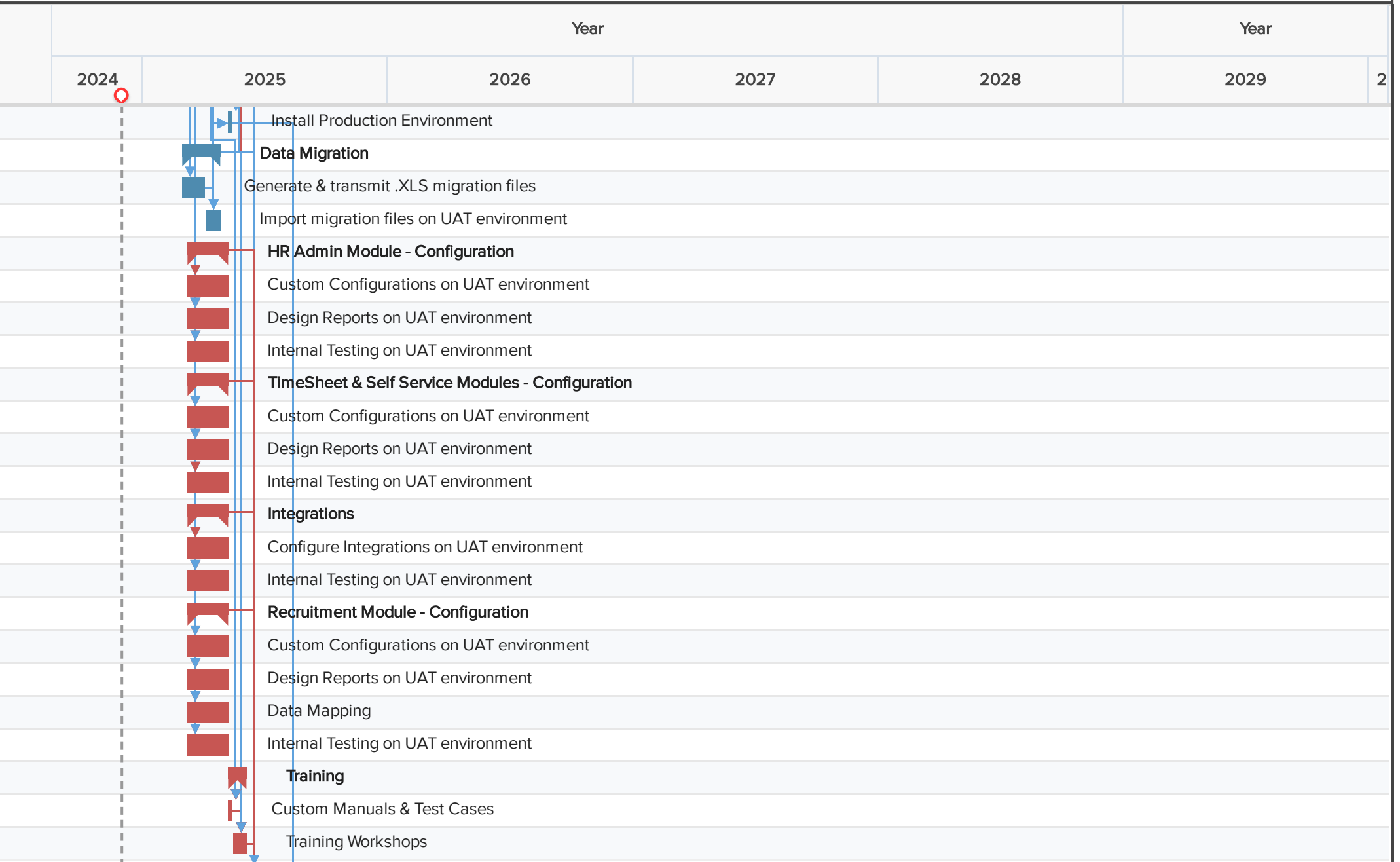


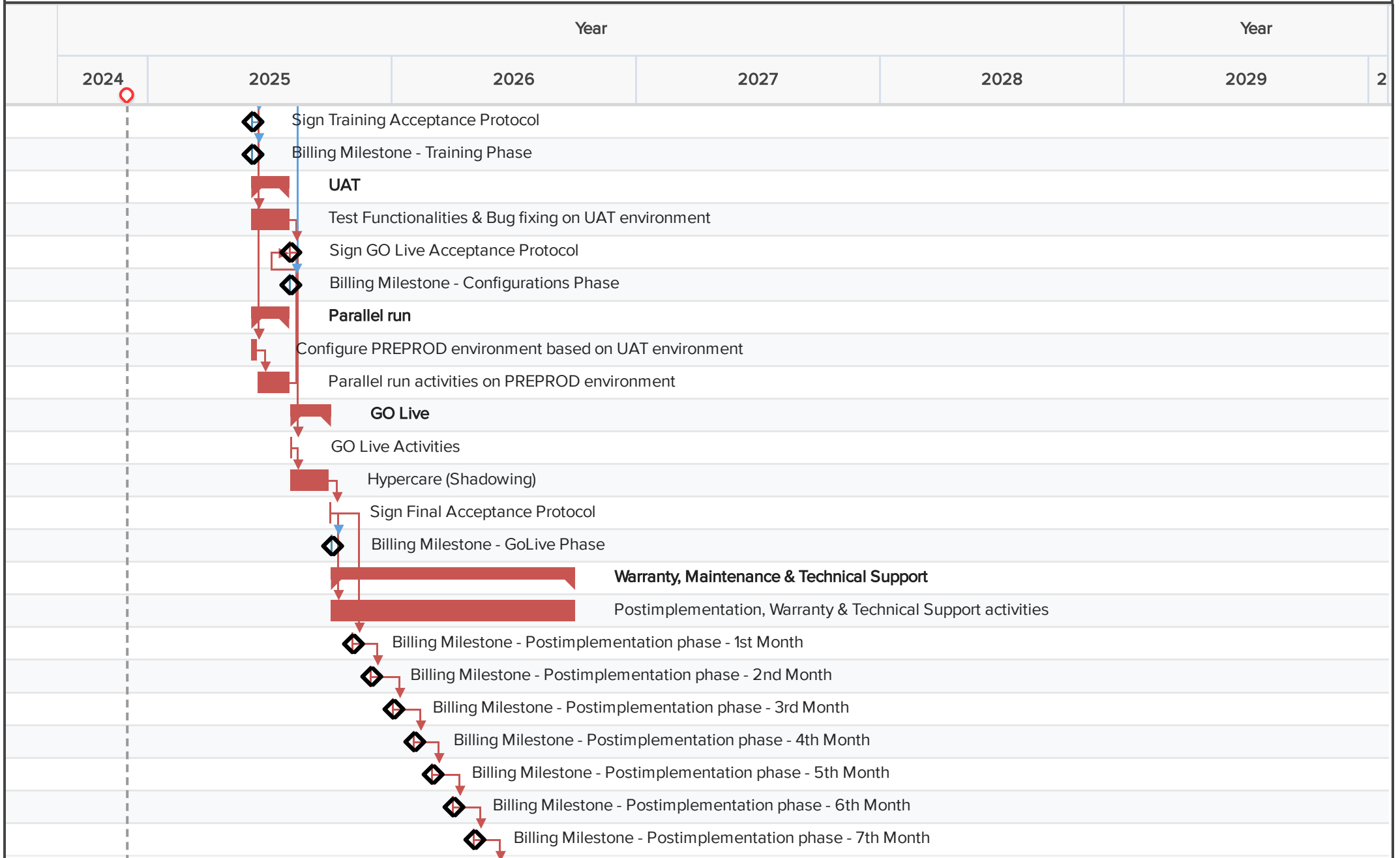
Info	#	Outline Title	Duration	Start Date	Target Date	Predecessors	Successors	
	50	3.9.1	Generate & transmit .XLS migration files	25 days	27.02.2025	02.04.2025	12	51
	51	3.9.2	Import migration files on UAT environment	15 days	03.04.2025	25.04.2025	40; 12; 50	
	<b>15</b>	<b>3.1</b>	<b>HR Admin Module - Configuration</b>	<b>40 days</b>	<b>07.03.2025</b>	<b>06.05.2025</b>		<b>24; 26; 29; 45; 53</b>
	16	3.1.1	Custom Configurations on UAT environment	40 days	07.03.2025	06.05.2025	12; 40	
	17	3.1.2	Design Reports on UAT environment	40 days	07.03.2025	06.05.2025	40; 12	
	18	3.1.3	Internal Testing on UAT environment	40 days	07.03.2025	06.05.2025	40; 12	
	<b>19</b>	<b>3.2</b>	<b>TimeSheet &amp; Self Service Modules - Configuration</b>	<b>40 days</b>	<b>07.03.2025</b>	<b>06.05.2025</b>		<b>45; 24; 26; 53; 29</b>
	20	3.2.1	Custom Configurations on UAT environment	40 days	07.03.2025	06.05.2025	40; 12	
	21	3.2.2	Design Reports on UAT environment	40 days	07.03.2025	06.05.2025	40; 12	
	22	3.2.3	Internal Testing on UAT environment	40 days	07.03.2025	06.05.2025	12; 40	
	<b>46</b>	<b>3.8</b>	<b>Integrations</b>	<b>40 days</b>	<b>07.03.2025</b>	<b>06.05.2025</b>		<b>45; 29; 24; 53; 26</b>
	47	3.8.1	Configure Integrations on UAT environment	40 days	07.03.2025	06.05.2025	12; 40	
	48	3.8.2	Internal Testing on UAT environment	40 days	07.03.2025	06.05.2025	40; 12	
	<b>55</b>	<b>3.11</b>	<b>Recruitment Module - Configuration</b>	<b>40 days</b>	<b>07.03.2025</b>	<b>06.05.2025</b>		<b>24; 26; 29; 45; 53</b>
	56	3.11.1	Custom Configurations on UAT environment	40 days	07.03.2025	06.05.2025	40; 12	
	57	3.11.2	Design Reports on UAT environment	40 days	07.03.2025	06.05.2025	40; 12	
	58	3.11.3	Data Mapping	40 days	07.03.2025	06.05.2025	40; 12	
	59	3.11.4	Internal Testing on UAT environment	40 days	07.03.2025	06.05.2025	40; 12	
	<b>23</b>	<b>3.3</b>	<b>Training</b>	<b>20 days</b>	<b>07.05.2025</b>	<b>03.06.2025</b>		
	26	3.3.3	Custom Manuals & Test Cases	5 days	07.05.2025	13.05.2025	15; 19; 55; 46; 49	24
	24	3.3.1	Training Workshops	15 days	14.05.2025	03.06.2025	19; 15; 26; 40; 55; 46; 49	29; 53; 25
	25	3.3.2	Sign Training Acceptance Protocol	0 days	03.06.2025	03.06.2025	24	27
	27	3.3.4	Billing Milestone - Training Phase	0 days	03.06.2025	03.06.2025	25	
	<b>28</b>	<b>3.4</b>	<b>UAT</b>	<b>40 days</b>	<b>04.06.2025</b>	<b>30.07.2025</b>		
	29	3.4.1	Test Functionalities & Bug fixing on UAT environment	40 days	04.06.2025	30.07.2025	24; 46; 15; 49; 55; 40; 19	30
	30	3.4.2	Sign GO Live Acceptance Protocol	0 days	30.07.2025	30.07.2025	29; 54	33; 31

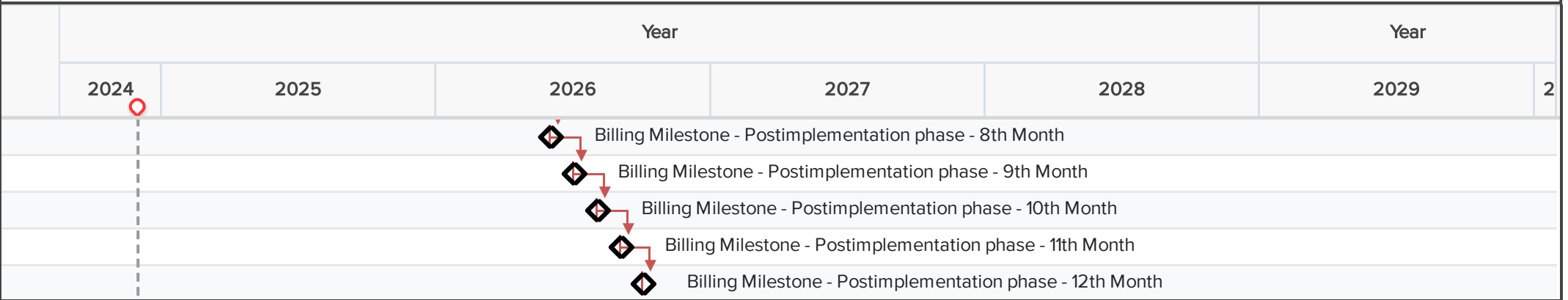
Info	#	Outline Title	Duration	Start Date	Target Date	Predecessors	Successors	
	31	3.4.3	Billing Milestone - Configurations Phase	0 days	30.07.2025	30.07.2025	30	
	<b>52</b>	<b>3.10</b>	<b>Parallel run</b>	<b>40 days</b>	<b>04.06.2025</b>	<b>30.07.2025</b>		
	53	3.10.1	Configure PREPROD environment based on UAT environment	5 days	04.06.2025	11.06.2025	40; 24; 49; 41; 19; 46; 15; 55	54
	54	3.10.2	Parallel run activities on PREPROD environment	35 days	12.06.2025	30.07.2025	53	33; 30
	<b>32</b>	<b>3.5</b>	<b>GO Live</b>	<b>42 days</b>	<b>31.07.2025</b>	<b>29.09.2025</b>		
	33	3.5.1	GO Live Activities	1 day	31.07.2025	31.07.2025	54; 45; 30	34
	34	3.5.2	Hypercare (Shadowing)	40 days	01.08.2025	26.09.2025	33	35
	35	3.5.3	Sign Final Acceptance Protocol	1 day	29.09.2025	29.09.2025	34	36; 61; 62FS+24 days
	36	3.5.4	Billing Milestone - GoLive Phase	0 days	29.09.2025	29.09.2025	35	
	<b>60</b>	<b>4</b>	<b>Warranty, Maintenance &amp; Technical Support</b>	<b>251 days</b>	<b>30.09.2025</b>	<b>30.09.2026</b>		
	61	4.1	Postimplementation, Warranty & Technical Support activities	251 days	30.09.2025	30.09.2026	35	
	62	4.2	Billing Milestone - Postimplementation phase - 1st Month	0 days	31.10.2025	31.10.2025	35FS+24 days	63FS+20 days
	63	4.3	Billing Milestone - Postimplementation phase - 2nd Month	0 days	28.11.2025	28.11.2025	62FS+20 days	64FS+20 days
	64	4.4	Billing Milestone - Postimplementation phase - 3rd Month	0 days	31.12.2025	31.12.2025	63FS+20 days	65FS+18 days
	65	4.5	Billing Milestone - Postimplementation phase - 4th Month	0 days	30.01.2026	30.01.2026	64FS+18 days	66FS+20 days
	66	4.6	Billing Milestone - Postimplementation phase - 5th Month	0 days	27.02.2026	27.02.2026	65FS+20 days	67FS+22 days
	67	4.7	Billing Milestone - Postimplementation phase - 6th Month	0 days	31.03.2026	31.03.2026	66FS+22 days	68FS+20 days
	68	4.8	Billing Milestone - Postimplementation phase - 7th Month	0 days	30.04.2026	30.04.2026	67FS+20 days	69FS+20 days
	69	4.9	Billing Milestone - Postimplementation phase - 8th Month	0 days	29.05.2026	29.05.2026	68FS+20 days	70FS+21 days

Info	#	Outline	Title	Duration	Start Date	Target Date	Predecessors	Successors
	70	4.10	Billing Milestone - Postimplementation phase - 9th Month	0 days	30.06.2026	30.06.2026	69FS+21 days	71FS+23 days
	71	4.11	Billing Milestone - Postimplementation phase - 10th Month	0 days	31.07.2026	31.07.2026	70FS+23 days	72FS+21 days
	72	4.12	Billing Milestone - Postimplementation phase - 11th Month	0 days	31.08.2026	31.08.2026	71FS+21 days	73FS+22 days
	73	4.13	Billing Milestone - Postimplementation phase - 12th Month	0 days	30.09.2026	30.09.2026	72FS+22 days	









Legend

## Romanian main clients



### Financial

- **ALLIANZ - TIRIAC ASIGURARI**
- **ALPHA BANK ROMANIA**
- **BAVARIA GROUP** (AUTOMOBILE BAVARIA)
- **BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE PARIS SUC BUCURESTI**
- **BRD- SOCIETE GENERALE GROUP** (ALD AUTOMOTIVE, BRD - GROUPE SOCIETE GENERALE, BRD ASIGURARI DE VIATA, BRD ASSET MANAGEMENT, BRD Finance IFN, BRD SOCIETATE DE ADMINISTRARE A FONDURILOR DE PENSII PRIVATE, BRD SOGELEASE ASSET RENTAL, BRD SOGELEASE IFN, SOCIETE GENERALE GLOBAL SOLUTION CENTRE, SOGESSUR PARIS - SUC BUCURESTI)
- **BT LEASING TRANSILVANIA IFN**
- **CENTRAL EUROPE TECHNOLOGIES CETELEM IFN**
- **CREDIT EUROPE GROUP** (CREDIT EUROPE ASSET MANAGEMENT, CREDIT EUROPE BANK, CREDIT EUROPE IPOTECAR)
- **CREDIUS IFN**
- **FIRST BANK**
- **FNGCIMM**
- **GARANTA ASIGURARI**
- **GARANTI GROUP** (GARANTI BANK, MOTORACTIVE IFN, RALFI IFN)
- **ING BANK N.V. AMSTERD. -SUC. BUCURESTI**
- **OTP LEASING ROMANIA IFN**
- **PORSCHE GROUP** (PORSCHE BANK ROMANIA, PORSCHE BROKER DE ASIGURARE, PORSCHE IMMOBILIEN, PORSCHE INTER AUTO ROMANIA, PORSCHE LEASING ROMANIA IFN, PORSCHE MOBILITY, PORSCHE ROMANIA, PORSCHE VERSICHERUNGS AG LZBURG SUCURLA RROMANIA, PORSCHE GROUP, PORSCHE BROKER DE ASIGURARE)
- **PROCREDIT BANK**
- **PROLEASING MOTORS**
- **RCI GROUP** (RCI FINANTARE ROMANIA, RCI LEASING ROMANIA IFN)
- **LARY FINANCE&ACCOUNTING**
- **TBI GROUP** (TBI ASSET MANAGEMENT AND SERVICING, TBI BANK EAD SOFIA - SUC BUCURESTI)
- **TIRIAC GROUP** (FERGUS CONSTRUCT INTERNATIONAL, ITH MANAGEMENT OFFICE, M CAR TRADING, MEDU HOTEL INTERNATIONAL, SECURIT FORCE, TIRIAC AIR, TIRIAC AUTO, TIRIAC LEASING IFN )
- **TRANSILVANIA LEASING SI CREDIT IFN**
- **UNICREDIT GROUP** (SERVICE HUB SPA MILANO SUCURLA BUCURESTI, UNICREDIT BANK AUSTRIA AG VIENA SUCURLA BUCURESTI, UNICREDIT BANK, UNICREDIT CONSUMER FINANCING IFN, UNICREDIT INSURANCE BROKER, UNICREDIT LEASING CORPORATION IFN, UNICREDIT LEASING FLEET MANAGEMENT, UNICREDIT S.P.A. MILANO SUCURLA BUCURESTI, UNICREDIT SERVICES GMBH AUTRIA SUCURSALA)
- **VISTA BANK (ROMANIA)**
- **VM FINANCE GROUP**
- **WEBHELP ROMANIA**





## Retail

- **A&D PHARMA GROUP** (DR.MAX, HIGH-TECH SYSTEMS & SOFTWARE, MAGNAPHARM MARKETING&LES ROMANIA, MEDIPLUS EXIM )
- **AGRICOLA GROUP** (AGRICOLA INTERNATIONAL, EUROPROD, LBAC )
- **ALTIUS**
- **ANGST GROUP** (ANGST RETAIL, ANGST RO )
- **ARSIS GROUP** (ARSIS TRADING, MOBIUP DISTRIBUTION )
- **ASO CROMSTEEL S.A**
- **AUCHAN ROMANIA**
- **BIBAS GROUP** (ESPRESSO SYSTEM GROUP)
- **CELLINI** (CHRONOSTYLE INTERNATIONAL)
- **CITY CAFETERIA** (CITY GRILL)
- **COMPANIA DE LIBRARIII BUC.**
- **CUW IMPEX**
- **DM DROGERIE MARKT**
- **DONA GROUP** (CALIHORY COMPANY, DONA MARKETING GRUP, DONA. CARGO, DONA.LOGISTICA, S.I.E.P.C.O.F.A.R. )
- **EDITURA EVENIMENTUL SI CAPITAL**
- **ELDOMIR GROUP** (CESIMA AGROTRADE, ELDOMIR IMPEX, ELDOMIR, FERMA SCHEI)
- **EROGLU ROMANIA**
- **EVOFARM GROUP** (MARCOS PROVIT)
- **FLANCO RETAIL**
- **GALATIC LINES**
- **GENCO TRADE**
- **INDITEX ROMANIA** (H&M HENNES & MAURITZ)
- **INTERTOY ZONE** (NORIEL)
- **KANDIA DULCE**
- **LA CA RISTORANTE PIZZERIA PANE DOLCE**
- **LC WAIKIKI RETAIL RO**
- **L'OREAL ROMANIA**
- **LOUIS VUITTON ROMANIA**
- **MEGA IMAGE**
- **MEGANOVA**
- **MOL ROMANIA PETROLEUM PRODUCTS**
- **MONDIAL**
- **NEW KOPEL GROUP** (NEW KOPEL ROMANIA, UNION MOTORS CAR SALES)
- **OPTICAL NETWORK GROUP**
- **OTTER DISTRIBUTION**
- **PET PRODUCT GROUP** (PET NETWORK EUROPE, PET PRODUCT )
- **PRETURI PENTRU TINE**
- **SEPHORA COSMETICS ROMANIA**
- **SOLMAR TRADING GROUP**
- **STERLING GROUP** (REX CONCEPTS PLK ROMANIA)
- **TEDI RETAIL SHOP**
- **TEILOR GROUP** (INVEST INTERMED GF I.F.N., TEILOR INVEST EXCHANGE, TEILOR)
- **VETRO DESIGN**
- **VICMOD** (Magazinele Mizar)



## Distribution

- **ACCORDING GROUP**
- **ADEVARUL HOLDING**
- **ADIDANA**
- **AGRICOVER GROUP** (ABATORUL PERIS, AGRICOVER DISTRIBUTION, AGRICOVER TECHNOLOGY)
- **ARC GROUP** (ARC BRASOV, ARC ELECTRONIC)
- **ATX HVAC DISTRIBUTION**
- **AX PERPETUUM IMPEX**
- **BEO TRADE COM**
- **BERTUS**
- **BLACK SEA SUPPLIERS**
- **BONATTI S.p.a. PARMA, SUCURLA BUCURESTI**
- **BUNGE GROUP** (BUNGE BIOCOMBUSTIBIL, BUNGE ROMANIA)
- **CARGO-PARTNER EXPEDITII**
- **CHEMARK ROM**
- **COMDATA GLOBAL**
- **COMPACT RB COM**
- **DINAMICA IMPEX**
- **DORNA LACTATE**
- **EXMOBI COMPANY**
- **FARMEXIM GROUP** (FARMEXIM, GREEN NET, HELP NET FARMA)
- **FARMEPERT** (ALLIANCE HEALTHCARE ROMANIA)
- **FILDAS GROUP** (FARMACEUTICA ARGES FARM, FILDAS TRADING)
- **FOMCO BUSINESS MANAGEMENT**
- **FOODLINE LOGISTICS**
- **GREEN NET**
- **JOHNSON GROUP** (ADIANT AUTOMOTIVE ROMANIA, ADIENT, JOHNSON CONTROLS ROMANIA)
- **LA FANTANA**
- **MALINA GROUP** (MALINA LUX, OLTENIA MARKET SALES)
- **MARATHON GROUP** (CONTEC FOODS, MARATHON DISTRIBUTION GROUP)
- **MHS GROUP** (MHS MOTORS, MHS TRUCK & BUS)
- **MODULEX GROUP**
- **MOGYI ROMANIA**
- **NEXXON**
- **NOVOLINE PHARM**
- **PHARMAFARM GROUP** (GEDEON RICHTER FARMACIA, GEDEON RICHTER ROMANIA, PHARMAFARM)
- **PREMIUM AUTO**
- **PROFESSIONAL FARMA LINE**
- **PROFIPET COM**
- **RADIX**
- **RECON**
- **REGATA**
- **RMB INTER AUTO**
- **ROMANIAN DRINK SERVICE**
- **ROMASTRU GROUP** (NEOLA PHARMA, ROMASTRU TRADING)
- **ROPHARMA GROUP** (ROPHARMA LOGISTIC, ROPHARMA SA )



## Services

- **ACCENTURE** (ACCENTURE CENTRAL EUROPE BV, ACCENTURE SERVICES)
- **ACCESS WORKSPACE ROMANIA**
- **ADECCO RESURSE UMANE**
- **ADECCO ROMANIA**
- **ADMIRAL GROUP** (ADMIRAL LEISURE, ADMIRAL ONLINE, BET MASTER, NOVO INVESTMENT RO, NOVO VLTECH SOLUTIONS)
- **ADREM GROUP** (ADREM ENGINEERING, ADREM INVEST, ADREM LINK)
- **ANA HOTELS GROUP** (ANA HOTELS, ANA TELEFERIC, ANA TOWER OFFICES)
- **APEX GROUP** (APEX ALLIANCE 1, APEX ALLIANCE AERO 5, APEX ALLIANCE DEVELOPMENT 3, APEX ALLIANCE PROPERTY 4, APEX HOTELS ALLIANCE 2)
- **BDO OUTSOURCING SERVICES**
- **BEST PERSONAL SERVICES**
- **BOG'ART GROUP** (BOG'ART, BOG'ART BUILDING MANAGEMENT, BOG'ART FASHION, BOG'ART STEEL)
- **BRITISH AMERICAN SHARED SERVICES (EUROPE)**
- **BUILDING SUPPORT SERVICE**
- **CALLPOINT NEW EUROPE**
- **CARPATHIAN SPRINGS**
- **CASTEL FILM**
- **CEGEDIM GROUP** (CEGEDIM CUSTOMER INFORMATION, CEGEDIM RX, CEGEDIM SERVICE CENTER)
- **COMTEL FOCUS**
- **CONCORD SERVICE CENTER**
- **CONTINENTAL HOTELS**
- **CRYS COMPUTERS**
- **DELTATEL**
- **DEXION STORAGE SOLUTIONS**
- **DHL FREIGHT ROMANIA**
- **DHL INTERNATIONAL ROMANIA**
- **DSV GROUP** (DSV AIR & SEA , DSV SOLUTIONS )
- **ECO SUD**
- **ELCO GROUP** (AQUAVAS)
- **ENTERTAINMENT BUSINESS DEVELOPMENT (EBD)**
- **EOS KSI ROMANIA**
- **EUROLINES GROUP** (TOURING EUROLINES, TOURING EUROPABUS ROMANIA, TOURING RENT AUTO)
- **FAN COURIER EXPRESS**
- **FEDERATIA ROMANA DE FOTBAL**
- **FILADELFIA GROUP** (TABITA TOUR)
- **FM ROMANIA**
- **FORMEL D ROMÂNIA**
- **FORTUNA ENTERTAINMENT GROUP** (BET ACTIVE CONCEPT, BET ZONE, FORTUNA BET HOLDING, FORTUNA BET SHOPS HOLDING, HATTRICK BET, OK ALBASTRU ROSU, PRO HB SLOTS, PUBLIC SLOTS, SLOT ARENA, SLOT ON FEG RO)
- **GAUSS**

- **GEGI**
- **GF CASTING SOLUTIONS**
- **GLOBAL COMPASS** - in faliment
- **GLOBALWORTH ASSET MANAGERS**
- **GLOBE GROUND ROMANIA**
- **GRAMPET**
- **HIGHLANDER GUARD**
- **HOJO GROUP** (GRAND PLAZA HOTEL, PARC HOTELS)
- **INTACT MEDIA GROUP** (ANTENA 3, ANTENA TV GROUP)
- **INTRAROM**
- **IPEM ROMANIA**
- **ISTA GROUP** (ISTA ROMANIA, ISTA SHARED SERVICES ROMANIA)
- **JGM SUPPORT SERVICES**
- **JIUL CRAIOVA**
- **JOMO** (ARNEPLANT JOMO)
- **KANTAR ROMANIA**
- **KARL HEINZ DIETRICH INTERNATIONAL EXPED**
- **LCL ROMANIA**
- **LUGERA&MAKLER PAYROLL**
- **MARTY RESTAURANTS**
- **MEDIAPOST HIT MAIL**
- **MEN IN BLACK ADVERTISING**
- **MENZIES AVIATION (ROMANIA)**
- **MILESTONE TECHNOLOGY**
- **MOV MANAGEMENT**
- **NEMO INVESTMENT VEHICLE**
- **NEPI INVESTMENT**
- **NG CONCEPT ROMANIA**
- **NIRO INVESTMENT**
- **ONE MORE TEAM OMT**
- **ORANGE GROUP** (ORANGE ROMANIA, ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS)
- **ORCHID**
- **PARALELA 45**
- **PAY POINT GROUP** (PAYPOINT SERVICES, PAYZONE PAYMENT SERVICES, PTP ONLINE, STAR PAYMENTS)
- **PLIN TECH**
- **PREFAB**
- **RELOC**
- **RO COM CENTRAL** (CENTRAL PLAZA HOTEL)
- **ROMPREST GROUP** (ROMPREST SERVICE, ROMPREST ENERGY, ROMPREST SERVICII INTEGRATE)
- **RTH PREMIUM SERVICES**
- **S 800 CUSTOMER SERVICE PROVIDER**
- **SECURITAS SERVICES**
- **SII IT&C SERVICES**
- **SISTEME DE VENTILATIE HVAC**
- **SOFTWIN GROUP** (BITDEFENDER, SOFTWIN)
- **SPEED TRANSFER**
- **TEHNOINSTRUMENT IMPEX**
- **TELEKOM GROUP** (DEUTSCHE TELEKOM SERVICES EUROPE ROMANIA, TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS)
- **THERME NORD BUCURESTI**

- **TRANSDANUBE TRADING**
- **TRAVEL BRANDS**
- **UMEX**
- **UP ROMANIA**
- **VARD GROUP** (VARD BRAILA, VARD SHIPYARDS ROMANIA)
- **WEBBEDS SERVICES**
- **YUSEN LOGISTICS ROMANIA**



## Construction & Engineering

- **ACMS GENERAL CONTRACTOR**
- **AG STEEL BUILDING&CLADDING**
- **BENTA GROUP** (CONTRANSCOM BENTA, CONTRANSCOM CONSTRUCTII BENTA, DAW BENTA ROMANIA)
- **COMRANADO**
- **CONEST**
- **DATA TRANS** (ACI CLUJ)
- **DIVERSINST**
- **ERDA CONCEPT CONSTRUCT**
- **HIGH-TECH CLIMA**
- **ICCO GROUP** (ICCO FACILITY MANAGEMENT, ICCO)
- **ICEMENERG** (INSTITUTUL NATIONAL DE CERCETARE-DEZVOLTARE PENTRU INGINERIE ELECTRICA ICPE - CA BUCURESTI SUBUNITATEA ICEMENERG)
- **ICEPRONAV**
- **IF - SOCIETATE DE SEMNALIZARI SI AUTOMATIZARI FERROVIARE**
- **INCD COMOTI**
- **IPSO GROUP** (BERGERAT MONNOYEUR, IPSO)
- **NTIER NAVAL CONSTANTA**
- **OPCOM**
- **OTIS LIFT**
- **OYL COMPANY HOLDING AG**
- **PETROCONST**
- **ROMELECTRO GROUP** (ELECTROMONTAJ CARPATI, ISPE PROIECTARE SI CONSULTANTA, ROMELECTRO)
- **SELINA GROUP** (DRUM ASFALT, DRUMURI BIHOR, TRAMECO)
- **SIF 1 IMGB**
- **SNC - LAVALIN ROMANIA**
- **TECHNOCER**
- **TERMOFICARE ORADEA**
- **VIMETCO EXTRUSION**
- **WEATHERFORD ATLAS GIP**



## Manufacturing

- **2 CONNECT ROMANIA**
- **ADINA**
- **AFRISO EURO – INDEX**
- **AGFD TANDAREI – PRELUATA DE GRUPUL AGRANA**
- **AGRANA ROMANIA**
- **AIS PRODIMPEX**
- **ALBALACT**
- **ALPLAININDUSTRIAL ROMANIA**
- **ALX-ROM**
- **AMIBLU ROMANIA**
- **ANTIBIOTICE**
- **ARCTIC**
- **AS ABLOY**
- **AVICOLA SLOBOZIA**
- **CARMISTIN**
- **CARMISTIN INTERNATIONAL**
- **CAROLI GROUP** (CAROLI FOODS GROUP, FOODLINE LOGISTICS, TABCO – CAMPOFRIO)
- **CELCO**
- **COCA-COLA GROUP** (COCA COLA IMBUTELIERE CHISINAU, COCA-COLA HBC ROMANIA, DORNA APEMIN)
- **CONTINENTAL AUTOMOTIVE**
- **COVALACT**
- **CURENT METAL**
- **DANONE PRODUCTIE SI DISTRIBUTIE DE PRODUSE ALIMENTARE**
- **DIAL**
- **DOLADELA COMPANY**
- **DORIPESCO**
- **DORNA AGRI**
- **ELECTROALFA INTERNATIONAL**
- **ELECTROGRUP**
- **ELECTROPUTERE CRAIOVA**
- **EMTECH**
- **EZUGI GROUP** (EVOLUTION PRODUCTS RO., EZUGI RO)
- **FABRICA DE LAPTE BRASOV** (TYROM LAB 2007)
- **FRIGORIFER TULCEA**
- **HOLCIM** (Holcim Romania, SOMACO GRUP PREFABRICATE)
- **HOYA LENS HUNGARY ZRT, BUDAPESTA - SUCURLA ROMANIA**
- **HYUNDAI AUTO ROMANIA**
- **IFM EFECTOR**
- **JIFFY PACKAGING**
- **LA FARGE** (LAFARGE CIMENT MOLDOVA - LCM, ROMCIM)
- **LEAR CORPORATION**
- **LIDAS**
- **LUDAN ENGINEERING**
- **MAKYOL INSAAT SANAYI TURIZM VE TICARET ANONIM SIRKETI ISTANBUL - SUCURSALA BUCURESTI**
- **MARIA GROUP** (AGRO-CHIRNOGI)
- **MARMOSIM**
- **MARTELLI EUROPE**
- **MEDA PROD 98**
- **METALTRADE GROUP** (METALTRADE INTERNATIONAL, METALTRADE PRODUCTS & SERVICES)

- **METAPLAST**
- **MMM AUTOPARTS**
- **NAPOCHIM**
- **NIDEC GROUP** (NIDEC MOTOR CORPORATION ROMANIA, NIDEC SERVICE & COMPONENTS ROMANIA, NIDEC ORADEA)
- **NTN SNR RULMENȚI**
- **OMNIAPLAST**
- **OMYA CALCITA**
- **OTELINOX TARGOVISTE**
- **PANDORA PROD**
- **PENTAROM**
- **PHILIP MORRIS GROUP** (PHILIP MORRIS OPERATION A.D. NIS, PHILIP MORRIS ROMANIA, PHILIP MORRIS TRADING)
- **POLIMED**
- **POPECI UTILAJ GREU**
- **PREMIUM AEROTEC (AIRBUS)**
- **PROD ALCAR IMPEX**
- **QUANTUM CONSTRUCT**
- **RETRASIB**
- **ROMIND T&G**
- **ROMPETROL GROUP** (KMG ROMPETROL SERVICES CENTER, KMG ROMPETROL)
- **ROTEC BUZAU**
- **SEMMELOCK STEIN + DESIGN**
- **SIMIZ FASHION**
- **SMA METALLTECHNIK RO**
- **SMITHFIELD ROMANIA**
- **STIMPEX**
- **STRATEGIC VENTURES**
- **TEXDATA**
- **ULMA PACKAGING**
- **UNILEVER** (BETTY ICE DISTRIBUTIE, BETTY ICE, GOOD PEOPLE, UNILEVER ROMANIA, UNILEVER SOUTH CENTRAL EUROPE)
- **URSUS BREWERIES**
- **VEL PITAR GROUP** (CLICK TOP MANAGEMENT, MANAGEMENT OBJECTIVES, PTE SPICE, TREI BRUTARI, VEL PITAR)
- **VIBRANTZ PERFORMANCE PIGMENTS ROMANIA**
- **VITI-POMICOLA SÂMBURESTI**
- **WIENERBERGER** (STEINZEUG - KERAMO N. V. - REPREZENTANTA, TONDACH ROMANIA)



## Healthcare

- **A.M.S. 2000 TRADING IMPEX**
- **ELEKTA MEDICAL SYSTEMS**
- **GRAL MEDICAL**
- **MEDLIFE GROUP** (ALMINA TRADING, CENTRUL MEDICAL MATEI BARAB, CENTRUL MEDICAL MICROMEDICA, CENTRUL MEDICAL PANDURI, CENTRUL MEDICAL MA, CLINICA LIFE-MED, CLINICA POLINO, DIAMED CENTER, GENESYS MEDICAL CLINIC, MEDLIFE, ONCO CARD, ONCO TEAM DIAGNOSTIC, OPTICRISTAL CONSULT, PHARMACHEM DISTRIBUTIE, POLICLINICA DE DIAGNOSTIC RAPID, PRIMA MEDICAL, SOLOMED CLINIC)

- **MEDNA BUCHAREST MEDICAL CENTERS**
- **MNT HEALTHCARE EUROPE**
- **NADOR** (FUNDATIA NADOR, GLOBAL MANAGER, PARCMED LOGISTICS, SANADOR)
- **NOVA VITA HOSPITAL**
- **PRAXIS MEDICA**
- **SOFMEDICA** (INTER HEALTH SYSTEMS, ISLE ACADEMY, MEDCITY, SIGMA PREMIUM, SOF MEDICA, SOFTEHNICA)



## Healthcare

- **AGRICOST**
- **AMEROPA GRAINS**
- **INTERAGROALIMENT**
- **RODBUN GRUP**



## Public

- **CAMERA DE COMERT SI INDUSTRIE A ROMANIEI**
- **CAMERA DE COMERT, INDUSTRIE SI AGRICULTURA TIMIS**
- **COMPANIA NATIONALA DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE**
- **DIRECTIA GENERALA DE ASISTENTA SOCIALA SI PROTECTIA COPILULUI BACAU**
- **I.N.C.A.S. BUCURESTI**
- **IMPRIMERIA BANCII NATIONALE A ROMANIEI RA**
- **INSTITUTUL NATIONAL DE CERCETARE-DEZVOLTARE PENTRU INGINERIE ELECTRICA ICPE - CA BUCURESTI SUBUNITATEA ICEMENERG**
- **SOCIETATEA DE TRANSFER DE FONDURI SI DECONTARI TRANSFOND**



## Oil & Gas, Energy & Utilities

- **BULROM GROUP** (BULROM GAS IMPEX, OCTANO DOWNSTREAM)
- **CIS GAZ**
- **COMPANIA DE APA ARIES**
- **E. ON ASIST COMPLET**
- **SERVICII EDILITARE PENTRU COMUNITATEA MIOVENI**
- **SERVICII ENERGETICE PENTRU ACA - SEA COMPLET**
- **TINMAR ENERGY**