

Graficul de executare a serviciilor (180 zile calendaristice de la data începerii lucrărilor)

Etapa	Denumirea etapei	Durata (zile)	Perioada (de la semnarea contractului)	Livrabile principale	Responsabil
1	Pregătire, analiză detaliată și kick-off	20	Zilele 1–20	Plan detaliat de proiect, analiză cerințe, aprobare cerințe	Furnizor + Beneficiar
2	Proiectare arhitectură, design UI/UX (MUD) și prototipare	30	Zilele 21–50	Arhitectură detaliată, wireframes & prototip high-fidelity, aprobare design	Furnizor
3	Dezvoltare iterativă – Release 1 (module de bază: Autoritate, Structură, Stat de personal, Fișă post)	40	Zilele 51–90	Cod sursă, teste automate, demo funcțional, UAT parțial	Furnizor
4	Dezvoltare iterativă – Release 2 (Personal,	40	Zilele 91–130	Cod sursă complet, integrări guvernamentale,	Furnizor

	Concedii, Timp de muncă, Performanță)			teste de securitate	
5	Dezvoltare iterativă – Release 3 (Dosar personal, Raportare, Arhivare) + Testare integrală	25	Zilele 131–155	Sistem complet, raport teste, remedieri	Furnizor
6	Testare acceptanță (UAT), training utilizatori, migrare date și punere în producție	15	Zilele 156–170	Proces-verbal UAT semnat, training finalizat, sistem live	Furnizor + Beneficiar
7	Livrare finală, documentație completă, transfer cunoștințe și acceptanță finală	10	Zilele 171–180	Toate artefactele (cod, documentație, manuale, plan DR), PV acceptanță finală	Furnizor

Service Level Agreement (SLA) – Mentenanță și suport

Furnizorul se obligă să respecte următorul SLA pe întreaga perioadă de valabilitate a contractului (până la 31.12.2026), atât pentru faza de dezvoltare, cât și pentru suportul post-implementare (incluzând mentenanță corectivă, adaptivă și perfectivă).

Categoriile de incidente și priorități

Prioritate	Descriere incident	Timp maxim răspuns (Reaction Time)	Timp maxim rezolvare (Resolution Time)	Ore de suport
P1 – Critic	Sistem indisponibil total / blocare completă funcționalități critice (ex.: imposibilitate generare stat de personal, semnare MSign, calcul salarizare)	1 oră	4 ore	24/7 (non-stop)
P2 – Ridicat	Degradare severă a performanței sau funcționalități majore afectate (ex.: erori la fluxul de avizare, raportare BI)	2 ore	8 ore	Program de lucru (08:00–17:00) + weekend la cerere

P3 – Mediu	Eroare parțială care nu blochează procesul principal (ex.: notificare lipsă, eroare afișare minoră)	4 ore	24 ore (1 zi lucrătoare)	Program de lucru
P4 – Scăzut	Cerere de mentenanță / îmbunătățire / consultanță	8 ore	5 zile lucrătoare	Program de lucru

Disponibilitate sistem (Uptime) – post punere în producție

- Disponibilitate minimă garantată: **99,5 %** pe lună (calculat ca: $(\text{timp total} - \text{timp downtime}) / \text{timp total} \times 100$).
- Timp maxim downtime planificat (maintenance window): 4 ore/lună, anunțat cu minim 7 zile înainte.
- Orice depășire a downtime-ului neplanificat atrage penalități.

Disponibilitate sistem (Uptime) – post punere în producție

- Disponibilitate minimă garantată: **99,5 %** pe lună (calculat ca: $(\text{timp total} - \text{timp downtime}) / \text{timp total} \times 100$).
- Timp maxim downtime planificat (maintenance window): 4 ore/lună, anunțat cu minim 7 zile înainte.
- Orice depășire a downtime-ului neplanificat atrage penalități.