



Propunerea tehnica

ANEXA 3 –

Formulare utilizate de Ofertant

Ofertant: NEXT GENERATION BUSINESS SRL

Data: 22.08.2023



Cuprins

1. PROCES VERBAL DE ȘEDINȚĂ.....	3
2. NOMINALIZAREA ECHIPEI DE PROIECT.....	4
3. CERERE DE SCHIMBARE.....	5
4. RAPORT DE INSTRUIRE.....	7
5. PREZENȚA LA CURS	8
6. LISTĂ ÎNMÂNARE DIPLOME.....	9
7. CHESTIONAR DE EVALUARE A CURSULUI	10
8. RAPORT DE ANALIZĂ.....	12
9. RAPORT DE PROIECTARE	23
10. RAPORT DE TESTARE	30
11. RAPORT DE INSTALARE ȘI CONFIGURARE.....	31
12. RAPORT DE PROBLEMA.....	32
13. FORMULAR SEMNALARE PROBLEMĂ.....	35
14. FIȘĂ DE INTERVENȚIE	36
15. RAPORT DE ASISTENTA	38
16. PROCES VERBAL DE RECEPȚIE CANTITATIVĂ.....	42
17. PROCES VERBAL DE ACCEPTANȚĂ.....	43
18. RAPORT DE NECONFORMITATE SI ACTIUNI CORECTIVE / PREVENTIVE	44

1. PROCES VERBAL DE ȘEDINȚĂ

	PROCES VERBAL DE ȘEDINȚĂ			
Proiect Data/Ora Subiectul ședinței Tipul ședinței Locație Secretar				
AGENDA				
DISCUȚII				
ACȚIUNI				
#	Acțiune	Responsabil	Termen limită	Stare (a se completa la următoarea ședință)

LISTA PARTICIPANȚILOR		
#	Nume	Semnătura pentru participare
Data și ora următoarei ședințe		

2. NOMINALIZAREA ECHIPEI DE PROIECT

Nominalizarea echipei de proiect

Nume	Rol în proiect	Adresa e-mail

3. CERERE DE SCHIMBARE

Data	<data>		
Proiect	<nume proiect>		
Contract			
Faza	<nume faza proiect>		
Beneficiar			
Furnizor			
Cod schimbare	CR-<nr. Schimbare>		
Descriere schimbare	<descriere sumara a schimbarii>		
Prioritate	Informativa ☐	Importanta ☐	Foarte Importanta ☐

PARTEA EMITENTA: <Beneficiar/Furnizor>				
	Nume	Funcție	Semnatura	Data
Intocmit				
Aprobat				

PARTEA CARE APROBA: <Furnizor/Beneficiar>				
	Nume	Funcție	Semnatura	Data
Verificat				
Aprobat				

Decizie	
Schimbare APROBATA	Schimbare RESPINSA
☐	☐

DESCRIEREA DETALIATĂ A SCHIMBĂRII

Motivul schimbarii	
Scop	

Aria de acoperire	
Descriere	

LIVRABILE AFECTATE

Nr.	Cod	Descriere	Detalii

CONSECINȚE

Consecințe ale neaplicării schimbării

Importanta	Blocanta	Mare	Medie	Mica	Fara importanta
	☐	☐	☐	☐	☐
Descriere					

IMPACTUL SCHIMBĂRII

Impactul asupra fazelor

Cod:		Descriere:			
	Curent	Impact	Dupa	Varianta	Detalii
Start		☐			
Sfarsit		☐			
Durata		☐			
Efort		☐			
Cost		☐			

<se va adauga cate un tabel in formatul de mai sus pentru fiecare din workpackage/lot/sublot din cadrul proiectului>

Impactul asupra proiectului

	Curent	Impact	Dupa	Varianta
Planificare	<data sfarsit>	☐	<data sfarsit dupa schimbare>	
Durata	<durata>	☐	<durata dupa schimbare >	
Efort	<efort>	☐	<efort dupa schimbare >	
Cost	<cost>	☐	<cost dupa schimbare >	

4. RAPORT DE INSTRUIRE

RAPORT DE INSTRUIRE			
PROIECT			
DENUMIRE CURS			
DATA RAPORT			
OBIECTIVE CURS			
PERIOADA DE INSTRUIRE		DURATĂ CURS	
INSTRUCTORI			
LOCAȚIE			

CURSANȚI			
NR. CRT.	NUME ȘI PRENUME	TELEFON	SEMNĂTURĂ

Metoda de instruire:

Materiale și instrumente utilizate pentru instruire:

Anexe la prezentul document:

	Nume	Funcție	Semnătura	Data
Furnizor				
Beneficiar				

Prezentul RAPORT DE INSTRUIRE a fost întocmit în 2 (două) exemplare, câte 1 (unul) pentru fiecare parte.

5. PREZENȚA LA CURS

SITUAȚIA PREZENȚEI LA CURSUL <denumire_curs>											
Nr. crt.	Nume și prenume	Ziua 1	Ziua 2	Ziua 3	Ziua 4	Ziua 5	Ziua 6	Ziua 7	Ziua 8	Ziua 9	Ziua 10
*											
*											
*											
*											
*											
*											
*											
*											
*											
0.											

SITUAȚIA PREZENȚEI LA CURS a fost întocmită în 2 (două) exemplare, câte 1 (unul) pentru fiecare parte.

6. LISTĂ ÎNMÂNARE DIPLOME

Listă înmânare diplome		
Nr. crt.	Nume și prenume	Semnătură
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		

Acest document este anexă la Raportul de instruire și a fost întocmit în 2(două) exemplare originale, câte 1 (unul) pentru fiecare parte.

7. CHESTIONAR DE EVALUARE A CURSULUI

CHESTIONAR DE EVALUARE A CURSULUI

Nume/Prenume cursant: _____

Instituție: _____

Funcție: _____

Număr de telefon: _____

Email: _____

ASPECTE GENERALE INSTRUIRE

(alegeți o valoare între 1 și 5, unde 5 reprezintă „excelent” iar 1 „nesatisfăcător”)

1. Evaluați modul de organizare a activității de instruire:
5 4 3 2 1
2. Evaluați gradul în care cursul a acoperit așteptările dumneavoastră:
5 4 3 2 1
3. Evaluați gradul în care obiectivele referitoare la instruire au fost realizate:
5 4 3 2 1
4. Evaluați următoarele aspecte ale instruirii:

Durata:	☐ Scurtă	☐ Adecvată	☐ Excesivă		
Exemplele utilizate:	5	4	3	2	1
Aplicabilitatea:	5	4	3	2	1
Ritmul:	☐ Lent	☐ Adecvat	☐ Excesiv		
Considerați că participarea la această sesiune a fost relevantă pentru activitatea dumneavoastră:					
	5	43		2	1

5. Alte comentarii

LOCALIZARE/RESURSE MATERIALE

(alegeți o valoare între 1 și 5, unde 5 reprezintă „excelent” iar 1 „nesatisfăcător”)

1. Evaluați facilitățile (sala în care are loc instruirea, calculatoarele):

5 4 3 2 1

2. Evaluați materialele de instruire puse la dispoziție

5 4 3 2 1

3. Alte comentarii

LECTOR:

(alegeți o valoare între 1 și 5, unde 5 reprezintă „excelent” iar 1 „nesatisfăcător”)

1. Evaluați următoarele aspecte ale activităților desfășurate de lector

A răspuns la întrebări	5	4	3	2	1
Claritate în prezentare	5	4	3	2	1
Cunoașterea subiectelor abordate		5	4	3	21
Încurajare participare	5	4	3	2	1
Interes	5	4	3	2	1

2. Alte comentarii

Data _____

Semnătura _____

Vă mulțumim!

Model Raport de analiză

Versiunea 1.0

Număr exemplar: _____

Lista de Difuzare

Exemplar	Difuzare
1.	
2.	

Lista de control a modificărilor

Versiune	Data	Comentarii
1		Versiune inițială

Aprobările Documentului

Acest document este valid numai tipărit și semnat, conform listei de aprobări a documentului.

	Nume	Funcție	Semnătura	Data
Aprobat Beneficiar				
Aprobat Furnizor				
Verificat Furnizor				
Întocmit Furnizor				

CUPRINS

TABELĂ DE FIGURI

1. Introducere

1.1 Scopul documentului

Scopul acestui document este de a defini modul în care va fi implementată soluția informatică achiziționată în cadrul proiectului **[nume proiect]**

În cadrul etapei de analiză a proiectului, pe baza informațiilor obținute de la Beneficiar, precum și prin studierea tuturor documentelor puse la dispoziție, au fost structurate și documentate clar cerințele sistemului **[nume sistem]**.

Acest document prezintă structura, cerințele funcționale și non-funcționale, modulele care vor fi implementate în cadrul proiectului, precum și parametrizările ce vor fi realizate pentru îndeplinirea cerințelor proiectului.

1.2 Aria de acoperire a documentului

Documentul este livrabil în cadrul fazei de analiză și este valabil pe toată durata proiectului.

Informațiile incluse în cadrul acestui document (cerințe funcționale, cerințe non-funcționale) vor fi folosite la proiectarea și implementarea soluției informatice finale.

*Orice modificare a conținutului acestui document se poate face numai cu respectarea procedurii de **Managementul Schimbărilor** inclusă în cadrul Sistemului de Calitate.*

1.3 Noțiuni utilizate

- **Raport de analiză** – livrabil al etapei de analiză în care sunt prezentate descrierea funcționalităților tehnice ale sistemului, inclusiv matricea de conformitate; acest document va sta la baza proiectării tehnice a sistemului;
- **Raport de proiectare** – livrabil al etapei de proiectare în care sunt prezentate detaliat funcționalitățile și obiectivele sistemului propus identificate, precum și descrierea detaliată din punct de vedere tehnic a cerințelor și specificațiilor pentru toate nivelurile și componentele sistemului implementat obținute în cadrul etapei de proiectare;
- **Proces** – o succesiune de etape „macro” (cazuri de utilizare) necesare pentru a obține un anumit rezultat;
- **Cerință funcțională (FR – Functional Requirement)** – cerință care descrie comportamentul sistemului și informațiile care vor fi gestionate de către acesta
- **Cerință non-funcțională (NFR – non-functional requirement)** – cerință care nu este direct legată de comportamentul sau funcționalitatea sistemului și care descrie contextul în care va funcționa sistemul

- **Caz de utilizare (UC – Use Case)** – o secvență a tranzacțiilor realizate de sistem ca răspuns la evenimentele declanșate de un actor sistemului;
- **Interfață** – ecran al aplicației;
- **Nomenclator** – listă cu valori predefinite, utilizată pentru completarea informațiilor în cadrul sistemului;
- ...

1.4 Documente referite și anexe

- ...
- ...

1.5 Structura documentului

Pentru a facilita înțelegerea documentului și pentru a putea realiza maparea conținutului prezentat cu specificațiile din documentația proiectului (caietul de sarcini, propunerea tehnică) a fost completat tabelul de mai jos:

Denumirea capitolului	Descriere conținutului
Analiza de context	Descrierea organizației beneficiarului – Prezintă o scurtă descriere a Beneficiarului, din punct de vedere al sistemului informatic Scopul soluției – Prezintă componentele, informațiile sau activitățile realizate în cadrul proiectului, care fac scopul soluției implementate, precum și cele care depășesc aria de acoperire a acesteia Situația existentă (AS IS) și Situația viitoare (TO BE) – Prezintă pe scurt situația existentă la Beneficiar în momentul începerii efective a etapei de analiză și situația preconizată la finalul implementării proiectului
Cerințe funcționale și non-funcționale	Prezintă matricea de conformitate între cerințele din caietul de sarcini, respectiv cele rezultate în urma ședințelor de analiză și funcționalitățile sistemului, prin evidențierea funcționalităților suplimentare necesare personalizării sistemului;
Procese	Prezintă principalele procese de lucru identificate;
Roluri în cadrul sistemului	Principalele tipuri de roluri care au fost identificate și drepturile și permisiunile inițiale asociate fiecărui tip de rol sub forma unei matrici CRUD

2. Analiza de context

2.1 Descrierea organizației beneficiarului

Beneficiarul direct al proiectului este ...

2.2 Scopul soluției

Obiectivul principal al acestui proiect este [...]

Soluția informatică furnizată este formată din ansamblul componentelor software și hardware, așa cum au fost ele descrise în cadrul documentației de atribuire a proiectului și în documentele realizate în cadrul etapei de analiză a proiectului.]

În scopul soluției sunt considerate următoarele:

- *Toate cerințele privind componentele soluției incluse în cadrul documentației de atribuire, a propunerii tehnice și în cadrul documentației elaborate în etapa de analiză a proiectului (Raport de analiză, Raport de proiectare, Documentație de testare);*

În afara scopului soluției sunt considerate următoarele:

- ...

2.3 Situația curentă (AS IS) – Situația viitoare (TO BE)

2.3.1 Situația curentă (AS IS)

[Se completează cu informații privind procesele existente în cadrul organizației Beneficiarului la momentul începerii implementării proiectului. Se va avea în vedere menționarea tuturor aspectelor care pot impacta buna desfășurare a proiectului. Pot fi descrise aspecte privind procesele de business, infrastructura hardware și software, resurse umane și materiale]

2.3.2 Situația viitoare (TO BE)

[Se completează cu descrierea pe scurt a soluției care va fi implementată – situația organizației Beneficiarului la finalul implementării proiectului. Se vor descrie premisele – considerați pe care se bazează soluția informatică ce va fi implementată. Pot fi incluse riscuri, constrângere, presupuneri]

3. Cerințe funcționale și non-funcționale

Cerințele funcționale și non-funcționale ale soluției sunt prezentate sub formă tabelară prin colerarea acestora cu zonele din cadrul soluției în care vor fi îndeplinite sau modul în care acestea vor fi îndeplinite (matrice de conformitate), precum și cazurile de utilizare referite.

Matricea de cerințe cuprinde următoarele coloane:

- **ID** – identificator unic al cerinței pentru a putea asigura trasabilitatea cerințelor în cadrul documentației proiectului
- **Descriere** – descrierea cerinței care trebuie îndeplinită de sistemul informatic;
- **Tip** – cerințele pot fi funcționale (FR – functional requirement) sau non-funcționale (NRF – non-functional requirement)
- **Prioritate** – în funcție de tipul cerinței și de importanța acesteia, identificată în cadrul discuțiilor cu beneficiarul, cerințele pot avea diferite grade de prioritate: obligatoriu (1), optional (2) , facultativ (3)
- **Origine** – modul în care a fost identificată cerința: caiet de sarcini, sedintă analiză.
- **Versiune** – versiunea cerinței; o cerință poate fi modificată în cadrul sesiunilor de analiză; pentru a asigura trasabilitatea cerințelor în cadrul proiectului, cerințele au asociată o versiune; inițial toate cerințele au asociată versiunea 1.0;
- **Caz de utilizare** – cazul de utilizare în care este îndeplinită cerința;
- **Observații** – observații privind cerința (comentarii ale Beneficiarului, modalitatea de îndeplinire a cerinței sau modulul care îndeplinește respectiva cerință);

ID	Descriere	Tip	Prioritate	Origine	Ver	UC	Observatii
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							

4. Procese

În urma analizei situației existente, următoarele procese majore au fost identificate:

- [se va completa cu lista proceselor și a subproceselor identificate în cadrul etapei de analiză. Procesele vor fi codificate PX.X – nume proces]

4.1 Px.x – [denumire proces]

4.1.1 Descriere proces

Figura 1 – Px.x – Nume proces

Descriere	[se completează cu descrierea textuală a procesului]
Etape ale procesului	[se completează cu etapele/activitățile principale ale procesului, sub formă de listă numerotată] 1. Etapa 1 2. Etapa 2 3. ... 4. Etapa n
Procese/subprocese referite	[opțional][se completează cu procese referite în cadrul procesului curent]
Cazuri de utilizare referite	[opțional][se completează cu lista cazurilor de utilizare prin care se realizează procesul curent]

4.1.2 Detalierea etapelor (optional)

[se va completa tabelul de mai jos pentru fiecare etapă din cadrul procesului]

Denumire etapă	[se completează cu denumirea etapei, conform descrierii anterioare a procesului]
Descriere	[se completează cu descrierea suplimentară a etapelor din cadrul proiectului]
Actor	[se completează cu actorul care va realiza activitatea]
Tip	[manual/automat]
Preconditii	[se completează cu lista condițiilor ce trebuie îndeplinite de către sistem pentru a putea fi declanșată etapa din cadrul procesului]
Date Intrare	[se completează cu datele de intrare, provenite din etapele anterioare]
Date Iesire	[se completează cu datele de ieșire-rezultatul executării acestei etape]
Reguli de gestiune	[timp de executare activitate, etc]
Integrare cu alte sisteme	[se completează cu informații referitoare la integrarea cu alte sisteme, dacă este cazul]
Formulare	

5. Roluri în cadrul sistemului

Rolurile și drepturile de acces asupra entităților din cadrul sistemului vor fi definite sub forma unei matrici CRUD (Create-Read-Update-Delete) unde se vor folosi următoarele notații:

- C – utilizatorul are posibilitatea de a crea o înregistrare;
- R – utilizatorul are posibilitatea de a citi o înregistrare sau de a vizualiza un ecran din cadrul aplicației;
- U – utilizatorul are posibilitatea de a modifica o înregistrare;
- D - utilizatorul are posibilitatea de a șterge o înregistrare din cadrul sistemului;
- * - operația va putea executată doar pentru o entitate proprie utilizatorului sau pentru care au alocate drepturi;

Prin entitate se înțelege un tip de înregistrare disponibil în cadrul sistemului, conform celor specificate în cadrul prezentului document.

Un rol poate avea unul sau mai multe din drepturile prezentate mai sus.

Matricea de roluri prezintă principalele operațiuni care vor fi executate în cadrul sistemului. În funcție de setările ulterioare, un utilizator poate avea alte drepturi decât cele definite în cadrul prezentului document.

Principalele roluri în cadrul sistemului sunt următoarele:

- Rol 1
- Rol 2
- Rol 3

[se va completa cu lista rolurilor care vor fi disponibile în cadrul aplicației]

Model Raport de proiectare

Versiunea 1.0

Număr exemplar: _____

Lista de Difuzare

Exemplar	Difuzare
1.	
2.	

Lista de control a modificărilor

Versiune	Data	Comentarii
1		Versiune inițială

Aprobările Documentului

Acest document este valid numai tipărit și semnat, conform listei de aprobări a documentului.

	Nume	Funcție	Semnătura	Data
Aprobat Beneficiar				
Aprobat Furnizor				
Verificat Furnizor				
Întocmit Furnizor				

CUPRINS

TABELĂ DE FIGURI

1. Introducere

1.1 Scopul documentului

Scopul acestui document este de a defini modul în care va fi implementată soluția informatică achiziționată în cadrul proiectului **[nume proiect]**

Proiectarea va conține descrierea detaliată, la nivel tehnic a cerințelor și specificațiilor rezultate din activitatea de analiză, pentru toate nivelurile și componentele sistemului informatic ce va fi realizat.

Documentul/documentele de specificații rezultate în urma activităților de proiectare vor descrie soluția tehnică în detaliu.

Acest document prezintă structura, arhitectura finală a soluției tehnice, modulele care vor fi implementate în cadrul proiectului, precum și parametrizările ce vor fi realizate pentru îndeplinirea cerințelor proiectului.

Specificațiile tehnice din documentațiile de analiza și proiectare vor sta la baza realizării testelor de acceptanță.

1.2 Aria de acoperire a documentului

Documentul este livrabil în cadrul fazei de proiectare și este valabil pe toată durata proiectului.

Informațiile incluse în cadrul acestui document vor fi folosite la dezvoltarea și implementarea soluției informatice finale.

*Orice modificare a conținutului acestui document se poate face numai cu respectarea procedurii de **Managementul Schimbărilor** inclusă în cadrul Sistemului de Calitate.*

1.3 Noțiuni utilizate

- **Raport de analiză** – livrabil al etapei de analiză în care sunt prezentate descrierea funcționalităților tehnice ale sistemului, inclusiv matricea de conformitate; acest document va sta la baza proiectării tehnice a sistemului;
- **Raport de proiectare** – livrabil al etapei de proiectare în care sunt prezentate detaliat funcționalitățile și obiectivele sistemului propus identificate, precum și descrierea detaliată din punct de vedere tehnic a cerințelor și specificațiilor pentru toate nivelurile și componentele sistemului implementat obținute în cadrul etapei de proiectare;
- **Proces** – o succesiune de etape „macro” (cazuri de utilizare) necesare pentru a obține un anumit rezultat;
- **Cerință funcțională (FR – Functional Requirement)** – cerință care descrie comportamentul sistemului și informațiile care vor fi gestionate de către acesta
- **Cerință non-funcțională (NFR – non-functional requirement)** – cerință care nu este direct legată de comportamentul sau funcționalitatea sistemului și care descrie contextul în care va funcționa sistemul

- **Caz de utilizare (UC – Use Case)** – o secvență a tranzațiilor realizate de sistem ca răspuns la evenimentele declanșate de un actor sistemului;
- **Interfață** – ecran al aplicației;
- **Nomenclator** – listă cu valori predefinite, utilizată pentru completarea informațiilor în cadrul sistemului;
- ...

1.4 Documente referite și anexe

- ...
- ...

1.5 Structura documentului

Pentru a facilita înțelegerea documentului și pentru a putea realiza maparea conținutului prezentat cu specificațiile din documentația proiectului (caietul de sarcini, propunerea tehnică) a fost completat tabelul de mai jos:

Denumirea capitolului	Descriere conținutului
Arhitectura sistemului informatic	<i>Prezintă Arhitectura de sistem: hardware, comunicații, componente software instalate (sisteme de operare, produse COTS), arhitectura logică cuprinzând descrierea componentelor de sistem, a celor dezvoltate sau personalizate și caracteristicile funcționale și non-funcționale ale acestora.</i> <i>Prezintă Integrarea și Securitatea soluției.</i>
Componentele soluției	<i>Prezintă cazurile de utilizare și elementele generale de compoziție a interfețelor.</i>
Procese (optimizate – TO BE)	<i>Prezintă principalele procese de lucru identificate.</i>

2. Arhitectura sistemului informatic

2.1 Arhitectura logică (software) a soluției

2.2 Arhitectura fizică (hardware) a soluției

2.3 Integrarea soluției

2.4 Securitatea soluției

2.5 Planificarea Operațiunilor de Mentenanță

3. Componentele soluției

3.1 Componenta ABC

3.1.1 Cazuri de utilizare

3.1.1.1 Lista cazurilor de utilizare

...

3.1.2 Descrierea interfețelor

3.1.2.1 Elemente generale de compoziție a interfețelor

4. Procese (optimizate – TO BE)

În urma analizei situației existente, următoarele procese majore au fost identificate:

4.1 Px.x – [denumire proces]

4.1.1 Descriere proces

Figura 2 – Px.x – Nume proces

Descriere	[se completează cu descrierea textuală a procesului]
Etape ale procesului	[se completează cu etapele/activitățile principale ale procesului, sub formă de listă numerotată] 5. Etapa 1 6. Etapa 2 7. ... 8. Etapa n
Procese/subprocese referite	[opțional][se completează cu procese referite în cadrul procesului curent]
Ecran – denumire ecran	
Cale de acces	
Descriere elemente de interfata	

RAPORT DE TESTARE

Data
Proiect

Nr. Crt.	Criteriu de test	Mediu de test	Testat	Status T=trecut E=eșuat	Detalii erori	Severitate

Descriere tipuri de severități:

- Critică – eroarea blochează complet funcționarea sistemului
- Majoră – eroarea blochează un modul al sistemului dar nu blochează restul modulelor
- Medie – sistemul este funcțional dar este afectată ușurința de utilizare a acestuia
- Minoră – sistemul este funcțional, eroarea este una de afișare

Aprobările Documentului

	Nume	Funcție	Semnătura	Data
Beneficiar				
Furnizor				

Acest document este valid numai tipărit și semnat, conform listei de aprobări a documentului. Acest document a fost întocmit în 2(două) exemplare, câte 1 (unul) pentru fiecare parte.

11. RAPORT DE INSTALARE ȘI CONFIGURARE

RAPORT DE INSTALARE ȘI CONFIGURARE

Data	
Proiect	
Beneficiar	
Locație	

PRODUSE SOFTWARE INSTALATE			
Nr. crt.	Produce instalate	Cantitate	Observatii
2.			
3.			

ALTE COMENTARII
Au fost efectuate următoarele instalări și configurări software necesare rulării componentelor sistemului informatic:

Aprobările Documentului

	Nume	Funcție	Semnătura	Data
Beneficiar				
Furnizor				

Acest document este valid numai tipărit și semnat, conform listei de aprobări a documentului. Acest document a fost întocmit în 2(două) exemplare, câte 1 (unul) pentru fiecare parte.

RAPORT DE PROBLEMA

General

BENEFICIAR		
Nr. Raport:		
Beneficiar:		
Produs:		
Data sesizarii:		
Sesizat de:	Nume:	
	Semnatura:	
Validat de:	Nume:	
	Semnatura:	
PRESTATOR		
Data receptiei:		
Receptionat de:	Nume:	
	Semnatura:	

Descrierea problemei

Produs:	
Modul:	
Detalii problema:	
Optiune meniu:	
Ecran:	
Mesaj de eroare:	
Documente/Fisiere atasate:	
Actiuni intreprinse de utilizator:	
Descriere rezultat obtinut:	

Severitate

Severitate	Descriere
------------	-----------

Blocanta	Procese de Business	Blocate	☐
	Workaround	Nu exista	☐
	Impact	Foarte mare	☐
Mare	Procese de Business	Blocate	☐
	Workaround	Exista	☐
	Impact	Mediu	☐
Medie	Procese de Business	Nu sunt afectate imediat	☐
	Workaround	Exista	☐
	Impact	Mic	☐
Mica	Procese de Business	Nu sunt afectate	☐
	Workaround	Nu e necesar	☐
	Impact	Mic	☐

Incadrare contractuala

Garantie:	☐
Suport gratuit:	☐
Suport facturabil:	☐
Mentenanata:	☐
Alta incadrare:	

Actiuni necesare pentru rezolvarea problemei

Beneficiar: <nume Beneficiar>

Nr.	Actiune	Descriere	Data estimata a realizarii

Furnizor: <nume furnizor>

Nr.	Actiune	Descriere	Data estimata a realizarii

Aprobari

Beneficiar: <nume Beneficiar>

Nume	Funcție	Semnatura	Data

Furnizor: <nume furnizor>

Nume	Funcție	Semnatura	Data

13. FORMULAR SEMNALARE PROBLEMĂ

Departamentul:	
Username:	
Functie:	
Data semnalare:	
Meniu: [exemplu:Administare > Utilizatori > Utilizatori]	
Operatie: [exemplu:Adaugare Utilizator]	

Pasi aparitie problema

Va rugam sa descrieti in tabelul de mai jos pasii de aparitie a problemei:

Pasul	Observatii {enumeratii criteriile – fiecare pe cate un rand nou
(exemplu) Acces Meniu	
Apasare buton Adaugare	Se primeste eroarea din Print Screen 1
Apasare buton Acordare rol	Se primeste eroarea din Print Screen 2

1. General

Nr. fișă:	
Beneficiar:	
Data sesizării:	
Data intervenției:	

2. Descrierea problemei

Produs:	
Model:	
S/N:	
Descrierea problemei:	

3. Severitate

Severitate	Descriere		
Blocanta	Procese de Business	Blocate	☐
	Workaround	Nu exista	☐
	Impact	Foarte mare	☐
Mare	Procese de Business	Blocate	☐
	Workaround	Exista	☐
	Impact	Mediu	☐
Medie	Procese de Business	Nu sunt afectate imediat	☐
	Workaround	Exista	☐
	Impact	Mic	☐
Mica	Procese de Business	Nu sunt afectate	☐
	Workaround	Nu e necesar	☐
	Impact	Mic	☐

4. Incadrare contractuala

Garantie:	☐
Suport gratuit:	☐
Suport facturabil:	☐
Mentenananta:	☐
Alta incadrare:	

5. Descrierea intervenției

Descrierea intervenției:	
Durata de intervenție:	
Actiuni întreprinse:	
Descriere rezultat obținut:	

6. Aprobări (Confirmarea de către Beneficiar a soluționării problemei semnalate)

6.1 Beneficiar: <nume Beneficiar>

Nume	Funcție	Semnatura	Data

6.2 Furnizor: <nume furnizor>

Nume	Funcție	Semnatura	Data

15. RAPORT DE ASISTENTA

Număr de înregistrare și data

FURNIZOR

Număr de înregistrare și data

BENEFICIAR

General

Proiect:	...		
Perioada de raportare:	Inceput:	...	
	Sfarsit:	...	
Tip Raport:	Lunar	Trimestrial	La cerere
	☒	☐	☐
Denumire livrabil:	Raport de asistenta perioada ...		
Contract:	...		
Obiectul contractului:	...		
Client:	...		
Furnizor:			

Documente referite

Titlu	Data	Versiune
Caiet de sarcini nr ...	...	
Contract nr. ...	...	

Aprobarile Documentului

	Nume	Funcție	Semnatura	Data
Intocmit				
Verificat si Aprobat				
Verificat si Aprobat				
Aprobat Client				
Aprobat Client				

Controlul distributiei

Tip	Distributie
Versiune finala furnizor	
Versiune finala client	...

Controlul versiunilor

Versiune	Data	Tip	Autor
1.0	...	...	...

Autori

Nume	Funcție
...	...

1. Situatia generala

1.1. Stadiu actual

- Echipa
- Stadiu actual

2. Descriere activitate echipa HelpDesk

Pentru buna desfasurare a activitatilor de suport, au fost monitorizate urmatoarele canale de comunicare:

- Sistem informatic de tip Help Desk
- Grupul de suport, pentru cazul in care aplicatia nu a putut fi accesata: ...
- Telefon, pentru cazul in care clientul nu a avut conexiune internet:...

Activitatile de suport au fost centralizate in sistemul informatic de tip Help Desk

3. Observatii si recomandari

Nr. Crt.	Observatie	Actiuni, recomandari
1.		
2.		
3.		
4.		

4. Statistici privind incidentele de suport

4.1 Numarul de incidente inregistrate

Nr. Crt.	Perioada	Nr. Incidente	% Incidente rezolvate

In perioada ... s-au inregistrat un numar de ...de solicitari dintre care un procent de ... a fost rezolvat.

5. Prezentam in continuare detalierea incidentelor primite in perioada ...

5.1 Defalcarea incidentelor pe stari

Incidentele inregistrate in perioada , au fost inregistrate ... incidente, dintre care ...% au fost rezolvate iar ... se afla in curs de rezolvare

Tabel

Grafic

5.2 Defalcarea incidentelor pe module

Incidentele inregistrate in perioada , au fost inregistrate ... incidente, distribuite pe module dupa cum urmeaza

Tabel

Grafic

5.3 Defalcarea incidentelor pe severitate

Incidentele inregistrate in perioada , au fost inregistrate ... incidente, distribuite pe prioritate dupa cum urmeaza

Tabel

Grafic

5.4 Defalcarea incidentelor pe clasificare

Incidentele inregistrate in perioada , au fost inregistrate ... incidente, distribuite pe module dupa cum urmeaza

Tabel

Grafic

6. Anexe

6.1 Incidente inregistrare in perioada

In tabelul de mai jos este prezentata lista de incidente inregistrate in perioada ... impreuna cu principalele informatii asociate:

- NUMAR UNIC DE INDETIFICARE
- TITULUL SESIZARII
- MODUL LA CARE SE REFERA SESIZAREA
- DESCRIEREA SESIZARII
- DATA CAND A FOST CREAT
- CINE A FACUT SESIZAREA
- DATA LA CARE A FOST VALIDAT
- CINE A FACUT VALIDAREA
- STAREA SESIZARII
- CINE A RZOLVAT SESIZAREA
- SEVERITATEA/PRIORITATEA SESIZATII
- DATA REZOLVARII SESIZARII

Nr.	Titlu	Modul	Descriere	Data Creare	SesizatDe	Data Validare	Validat De	Stare	Rezolvat De	Severitate	Data Rezolvare

16. PROCES VERBAL DE RECEPȚIE CANTITATIVĂ

PROCES VERBAL DE RECEPȚIE CANTITATIVĂ

Nr. _____ din _____

aferent contractului nr. _____ din data _____

Încheiat între _____,
reprezentată de _____, în calitate de CLIENT și

reprezentată legal prin _____, în calitate de FURNIZOR, în vederea recepției următoarelor produse/servicii:

Nr. crt.	Produs/serviciu	Denumire livrabil	Observații

Livrabilele furnizate respectă cerințele de cantitate și au fost livrate conform graficului de timp contractual.

CLIENTUL se obligă ca în decurs de cel mult ____ zile lucrătoare de la data prezentului PROCES VERBAL DE RECEPȚIE să transmită în scris FURNIZORULUI orice fel de observații, nelămuriri sau cereri de clarificări referitoare la prezentele materiale livrate.

Prezentul PROCES VERBAL DE RECEPȚIE, conținând __ (__) file a fost încheiat astăzi _____, în 2 (două) exemplare originale, din care unul pentru CLIENT și unul pentru FURNIZOR.

CLIENT	FURNIZOR

17. PROCES VERBAL DE ACCEPTANȚĂ

PROCES VERBAL DE ACCEPTANȚĂ

Nr. _____ din _____

aferent contractului nr. _____ din data _____

Încheiat între _____,
reprezentată de _____, în calitate de CLIENT și

reprezentată legal prin _____, în calitate de FURNIZOR, în vederea recepției următoarelor produse/servicii:

Nr. crt.	Produs/serviciu	Denumire livrabil	Observații

Livrabilele furnizate respectă cerințele de calitate, cantitate, caracteristicile corespund cu cele prevăzute în contract și au fost livrate conform graficului de timp contractual.

Prezentul PROCES VERBAL DE ACCEPTANȚĂ, conținând (____) file a fost încheiat astăzi _____, în 2 (două) exemplare originale, din care unul pentru CLIENT și unul pentru FURNIZOR.

CLIENT	FURNIZOR

18. RAPORT DE NECONFORMITATE SI ACTIUNI CORECTIVE / PREVENTIVE

RAPORT DE NECONFORMITATE SI ACTIUNI CORECTIVE / PREVENTIVE

Nr. _____ / Data _____

Descrierea neconformitatii / situatiei nedorite si referinta:					
Data		Identificata de: (nume, semnatura)			
Modul de rezolvare a neconformitatii / situatiei nedorite:					
Nume:		Semnatura:		Data:	
Verificat rezolvarea neconformitatii / situatiei nedorite:					
Nume:		Semnatura:		Data:	
Actiune corectiva / preventiva:					
Termen:		Responsabil:		Verifica:	
Coordonatorul tehnic proiect: (nume, semnatura, data)			Team Leader: (nume, semnatura, data)		
Actiunea corectiva / preventiva se considera rezolvata si eficienta (comentarii)					
Responsabil cu asigurarea calitatii:		Semnatura		Data:	
REGISTRU					
Nr. Crt.	Data	Sursa (interna/reclamatie)	Departament	Termen	Observatii (stadiul aplicarii, semnatura, data)

INSTITUTIA:		PROPUNERE DE IMBUNATATIRE:	
A	IDENTIFICARE		
Referinta:			
Document (numar si/sau titlu)			
De la: (nume/compartiment)			
B	Propunere (situatie actuala, propunere de imbunatatire, motivare)		
C	Departamente/persoane afectate (se completeaza de Responsabilul cu asigurarea calitatii)		
D	Pozitia departamentelor/persoanelor afectate (cauze, mod de rezolvare, actiuni corective)		
E	Masuri adoptate (se completeaza de responsabilul cu asigurarea calitatii)		
Departament implicat:			
Responsabil aplicare		Termen	
Responsabil verificare			
Responsabil cu asigurarea calitatii (nume, semnatura, data)		Team Leader: (nume, semnatura, data)	

F	Verificat aplicarea masurilor adoptate (nume, semnatura, data)
	Alte comentarii (daca este cazul) <i>Dupa verificare, formularul se returneaza responsabilului cu asigurarea calitatii</i>