



Propunerea tehnica

ANEXA 10 –

Proceduri de lucru

Ofertant: NEXT GENERATION BUSINESS SRL

Data: 22.08.2023



Cuprins

1.	PROCEDURĂ DE ASISTENȚĂ TEHNICĂ, MENTENANȚĂ ȘI SUPORT	3
2.	PROCEDURĂ DE LIVRARE	13
3.	PROCEDURĂ DE ACCEPTANȚĂ.....	16
4.	PROCEDURĂ DE DERULARE A ȘEDINȚELOR	20
5.	PROCEDURĂ DE MANAGEMENT AL SCHIMBĂRII	23
6.	PROCEDURĂ DE ANALIZĂ ȘI DESIGN (PROIECTARE)	24
7.	PROCEDURĂ DE DEZVOLTARE APLICAȚII SOFTWARE	26
8.	PROCEDURĂ DE CONTROL A LIVRĂRIILOR	32
9.	PROCEDURĂ DE CONTROL A ÎNREGISTRĂRIILOR	36
10.	PROCEDURĂ DE TESTARE A LIVRABILELOR SOFT	37
11.	PROCEDURĂ DE IMPLEMENTARE	43
12.	PROCEDURĂ DE CONTROL A PRODUSULUI NECONFORM	49

1. PROCEDURĂ DE ASISTENȚĂ TEHNICĂ, MENTENANȚĂ ȘI SUPORT

Introducere

- a. Prezenta procedură a fost elaborată în vederea descrierii detaliate a modalității în care se vor derula activitățile referitoare la asistență tehnică, mentenanță și suport tehnic în cadrul companiei.
- b. Procedura cuprinde următoarele secțiuni:
 1. Definirea termenilor;
 2. Descrierea serviciilor;
 3. Detalierea calculului SLA și timpilor de răspuns și rezolvare;
 4. Detalierea activităților;
 5. Formularele utilizate;
 6. Anexe.

Termeni, definiții și abrevieri

Termenii, definițiile și abrevierile de mai jos vor fi utilizați în prezentul document:

1. Contract

Contractul nr. /data încheiat între *Prestator* și *Beneficiar*

2. Servicii

Servicii de garanție, asistență tehnică, mentenanță și suport tehnic - furnizate de către Prestator referitor la sistemul integrat ce face obiectul contractului.

3. Program de lucru

Intervalul orar în care se recepționează și se tratează solicitările de suport.

4. Timp de răspuns = Timp de recepție

Timpul, exprimat în ore sau zile lucrătoare încadrate în programul de lucru, între momentul în care Prestatorul a recepționat sesizarea Utilizatorului și momentul în care Prestatorul a trimis mesajul cuprinzând numărul de înregistrare al sesizării făcute.

5. Timp de rezolvare

Timpul, exprimat în ore sau zile lucrătoare încadrate în programul de lucru, între momentul în care Prestatorul primește în mod oficial o Sesizare Validă și momentul în care Prestatorul transmite către Beneficiar, în mod oficial, răspunsul privind rezolvarea sesizării.

Timpul, exprimat în ore sau zile lucrătoare, între momentul în care clientul recepționează de la Prestator, în mod oficial, o cerere de informații suplimentare legate de rezolvarea incidentului semnalat și momentul în care Prestatorul recepționează de la client, în mod oficial, informațiile solicitate, nu se ia în considerare atunci când se calculează timpul de răspuns.

6. Service Level Agreement (SLA)

Prevedere a prezentei proceduri (sau contractului) care specifica timpii de răspuns si timpii de rezolvare asigurați de către Prestator pe perioada furnizării serviciilor.

7. Aplicație

Sistemul implementat de către Prestator in cadrul proiectului, având funcționalitățile descrise in documentele de analiza aprobate.

8. Aplicații externe

Orice sistem informatic si/sau aplicație, altele decât sistemul informatic in suport care influențează sau schimba date cu acesta.

9. Echipamentele hardware ale sistemului

Infrastructura hardware furnizata in cadrul contractului, definita in lista de acceptanta si procesele verbale de Receptie cantitativa.

10. Utilizator: persoana desemnata de Beneficiar care utilizeaza Sistemul Informatic si care poate transmite sesizari catre centrul de suport.

11. Sesizare = Solicitare = Incident: solicitare de suport transmisa de Utilizator prin intermediul emailului Aplicatiei de Ticketing sau telefonului catre serviciul de suport.

12. Severitate = Prioritate: categorie utilizata pentru a identifica importanta unei sesizari, a unei probleme sau schimbari. Prioritatea este bazata pe impact si urgenta si este utilizata pentru a identifica timpul necesar pentru desfasurarea actiunilor.

13. Sesizare valida: sesizare pentru care Prestatorul a receptionat de la Utilizator toate informatiile de identificare si reproducere a incidentului, necesare solutionarii acestuia,

14. Aplicatia de Ticketing: aplicatia folosita pentru gestionarea tuturor cererilor de suport

15. Rezolvare sesizare: Masuri luate pentru repararea unei cauze principale a unui incident sau a unei probleme. Rezolvarea unui incident poate sa aiba mai multe forme:

- Transmiterea informatiilor cerute de utilizator;
- Transmiterea catre utilizator a informatiilor necesare pentru efectuarea activitatii dorite;
- Efectuarea activitatilor necesare pentru obtinerea rezultatului dorit;
- Marcare incident "Functionalitate noua";
- Marcare incident "Infrastructura hardware";
- Marcare incident "Infrastructura comunicatii";
- Marcare incident "Infrastructura software";
- Marcare incident "Modificare aplicatie neautorizata";
- Marcare incident "Operare gresita";
- Marcare incident "In afara suportului";
- Marcare incident "Mediu server de test";
- Marcare incident "Utilizator neautorizat";
- Marcare incident "Informatii insuficiente";
- Marcare incident "Nu se reproduce";
- Marcare incident "Incident nou";
- Marcare incident "Modificare aplicatie" si Numarul buildului

16. Schimbare (Change): adaugare, modificare sau eliminare a oricarei functionalitati ce ar putea avea un efect asupra aplicatiei. Include orice schimbare asupra arhitecturilor, proceselor, instrumentelor, metricelor si documentatiilor, precum si schimbarilor serviciilor si a altor elemente de configuratie.

17. Managementul Schimbarii (Change Management): procesul de identificare, control, analiza, aprobare si aplicare a schimbarilor.

18. Functionalitate noua: este reprezentata de orice cerinta nespecificata in specificatiile functionale aprobate ale sistemelor informatice aflate in suport (Sistem Informatic) precum si de solicitarile de informatii, situatii sau rapoarte care nu se pot obtine prin rulara unei functionalitati existente in sistem. Functionalitatea noua poate fi determinata si:

- de schimbarile legislative corespunzatoare ariei de acoperire a aplicatiei incluzand dezvoltare, configurare, scolarizare si testare;
- ca urmare a modificarilor normelor interne privind aplicarea schimbarilor legislative corespunzatoare ariei de acoperire a aplicatiei incluzand dezvoltare, configurare, scolarizare si testare;
- ca urmare a modificarilor normelor interne privind aplicarea legislatiei in vigoare corespunzatoare ariei de acoperire a aplicatiei, care nu decurg din modificari ale legislatiei respective;
- ca urmare a unor cerinte de modificare a functionalitatilor existente care sunt in conformitate cu documentele de analiza aprobate;
- ca urmare a unor cerinte de adaugare de functionalitati noi, in plus fata de functionalitatile prevazute si descrise in documentele de analiza aprobate.

Termenii si abrevierile de mai sus se vor utiliza in comunicarea oficiala intre părți, pentru orice referire la serviciile de garanție, asistență tehnică, mentenanță și suport tehnic si numai in conformitate cu definițiile corespunzătoare.

Singura interpretare posibila pentru termenii si abrevierile de mai sus este cea data de definițiile lor, așa cum sunt ele prezentate in acest document.

Durata

Perioada de timp pentru care se Prestatorul va furniza servicii de garanție asistență tehnică, mentenanță și suport tehnic conform contractului

Orar suport = Program de lucru

Orarul de suport se refera la intervalul orar 9:00-17:00, de Luni pana Vineri cu exceptia sarbatorilor legale, sau conform contractului

Comunicare

a. Metode de comunicare

Comunicarea intre client si Prestator se va desfășura cu preponderenta in scris, cu respectarea stricta a condițiilor de confidențialitate si folosind una din următoarele metode:

- Întâlniri directe urmate de semnarea proceselor verbale de ședința;
- Posta/curier;
- Email,
- Aplicatia de ticketing.

În situații critice, în vederea transmiterii rapide de către utilizator a solicitărilor de suport tehnic, comunicarea se va putea desfășura și prin utilizarea telefonului.

b. Informații de contact

Prestator	
Persoana de contact:	
Adresa:	
Telefon:	
Telefon mobil:	
Email:	

Client	
Persoana de contact:	
Adresa:	
Telefon:	
Telefon mobil:	
Email:	

Garanție

În cadrul perioadei de garanție se vor asigura:

- Rezolvarea bug-urilor care nu au fost identificate în timpul implementării și care apar în faza de producție;
- Întreținerea și buna funcționare a sistemului furnizat în parametrii agreeți (funcțional, performanță, disponibilitate, integritatea datelor etc.);
- Instalarea de noi versiuni ale aplicațiilor în urma efectuării corecțiilor;
- Actualizarea manualelor de utilizare și altor documente în urma efectuării corecțiilor;

Toate incidentele referitoare la serviciile de garanție și suport pentru sistemul furnizat vor fi gestionate prin intermediul aplicației software de gestionare a tichetelor.

Incidente acoperite de garanție:

- Incidente cauzate de funcționalități care nu corespund cerințelor exprimate de către client și descrise în documentele de analiză aprobate.

Incidente care nu sunt acoperite de garanție:

- Incidente cauzate de infrastructura hardware, infrastructura de comunicații sau infrastructura software pe care rulează sistemul informatic, care nu sunt livrate în contractul asociat incluzând efecte ale acestor incidente asupra datelor;

- Incidente cauzate de modificări ale aplicației efectuate de către personalul clientului fără a avea acordul scris al Prestatorului sau de neaplicarea procedurilor de întreținere a aplicației de către personalul clientului, incluzând efecte ale acestor incidente asupra datelor;
- Incidente cauzate de aplicații externe sau de modificări ale aplicațiilor externe de natura sa afecteze funcționarea sistemului informatic, incluzând efecte ale acestor incidente asupra datelor;
- Incidente cauzate de operarea greșită în aplicație, incluzând efecte ale acestor incidente asupra datelor.

Asistenta tehnica si suport

Serviciile de suport vor deveni operaționale încă de la intrarea în producție a sistemului oferat.

Instrumentul suport va asigura, dar nu se va limita la următoarele tipuri de probleme:

- Întrebări de natură tehnică post implementare;
- Preluare de bug-uri (erori la nivel soluție livrată).

Incidente acoperite de suportul tehnic:

- Incidente cauzate de funcționalități care nu corespund cerințelor exprimate de către client și descrise în documentele de analiză aprobate.

Incidente care nu sunt acoperite de suportul tehnic:

- Incidente cauzate de infrastructura hardware, infrastructura de comunicații sau infrastructura software pe care rulează aplicația, care nu sunt livrate în contractul asociat incluzând efecte ale acestor incidente asupra datelor;
- Incidente cauzate de modificări ale aplicației efectuate de către personalul clientului fără a avea acordul scris al Prestatorului sau de neaplicarea procedurilor de întreținere a aplicației de către personalul clientului, incluzând efecte ale acestor incidente asupra datelor;
- Incidente cauzate de aplicații externe sau de modificări ale aplicațiilor externe de natura sa afecteze funcționarea sistemului informatic în suport incluzând efecte ale acestor incidente asupra datelor;
- Incidente cauzate de operarea greșită în aplicație, incluzând efecte ale acestor incidente asupra datelor.

Incidentele ce se referă la schimbarea de orice fel a aplicației implementate de către Prestator sau a funcționalităților acesteia, descrise în documentele de analiză aprobate, fac subiectul

Procedurii managementului schimbării.

Aplicatia de Ticketing

Pentru gestionarea activității de asistență tehnică, mentenanță și suport tehnic, Prestatorul va pune la dispoziția Beneficiarului o aplicație software de gestionare a tichetelor. Aplicatia se poate accesa online, nu necesita instalarea de componente hard sau soft si este accesibila tuturor utilizatorilor autorizati sa formuleze cereri de suport pe baza de user si parola.

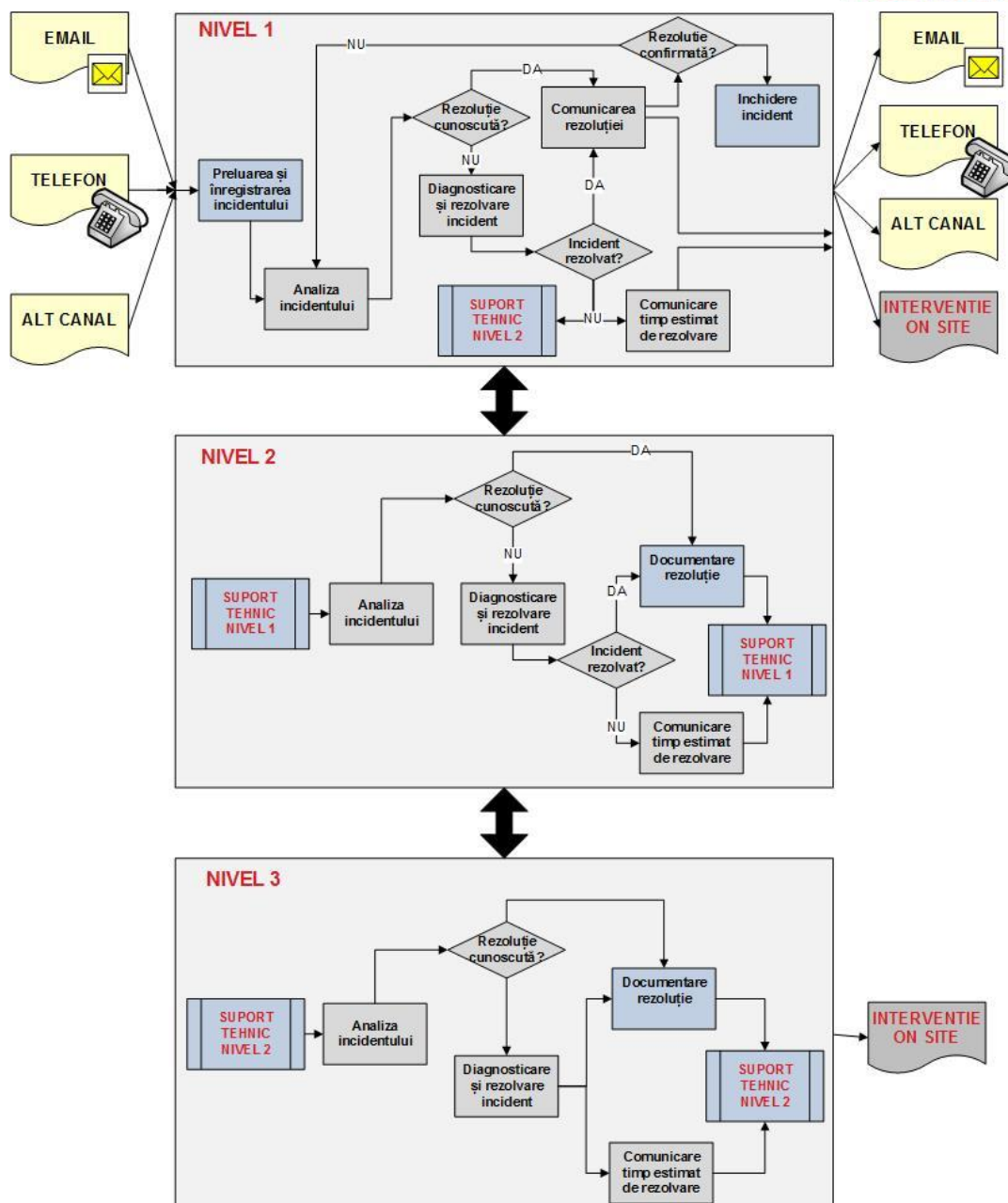
Acest modul dispune de:

- Inregistrarea solicitarilor de suport si alocarea unui identificator unic fiecarei solicitari;
- Posibilitatea de definire a unor categorii de apeluri de asistenta;
- Posibilitatea de definire si de incadrare a solicitarilor in categorii: defect, eroare, solicitare de informatii, cerere de schimbare;
- Posibilitatea de inregistrare a descrierii problemei si de atasare a unor documente suplimentare.
- Posibilitatea de alocare a unui criteriu de urgenta. Aplicatia software trebuie sa permita clasificarea incidentelor in functie de tipul stabilit;
- Inregistrarea automata a datei si a orei primirii unei solicitari de asistenta.

Fluxul de suport tehnic



nGENERATION



SLA

Categorie	Descriere
Furnizor de servicii de suport tehnic, garanție și mentenanță	
Canale utilizate	Telefon Email Fax
Program	Luni pana Vineri, în intervalul orar 9:00 – 17:00
Aspecte tehnice (nr de telefon, adrese email, etc)	<i>Se vor completa ulterior</i>
Datele contractului	<i>se vor completa ulterior, la semnarea contractului</i>
Costul contractului	Inclus în prețul total al contractului principal, conform detalierii din Propunerea financiară

Rapoarte		Rapoarte începând cu data semnării procesului verbal de acceptanță finală, conform planului de proiect și listei de livrabile prezentate		
Definiții		Timpul de Răspuns – timpul în care Prestatorul va transmite confirmarea primirii notificării și înregistrarea apelului Beneficiarului; <i>Timpul de răspuns (recepționare) sunt măsurați din momentul notificării unei solicitări valide transmise de către Beneficiar și înregistrate la Furnizor.</i> Timpul pentru soluția provizorie – timpul necesar până când Prestatorul transmite pașii de implementare soluție provizorie sau implementează soluția provizorie; Timpul de remediere, soluție finală – timpul necesar până când Furnizorul transmite pașii de implementare soluție finală sau implementează soluția finală sau, în cazul necesității modificării aplicației, până când Prestatorul transmite și agreează cu Beneficiarul planul de realizare a modificării într-o versiune ulterioară. <i>Timpul de implementare soluție provizorie sau remediere sunt măsurați din momentul notificării de recepționare transmise de către furnizor și înregistrate la furnizor, exceptând timpul de așteptare în care Beneficiarul furnizează informații suplimentare necesare rezolvării incidentului.</i>		
Nivel de severitate	Descriere	Timp de răspuns	Timp maxim pentru soluția provizorie	Timp maxim pentru remediere
Critică (nivel 1)	Sistem total nefuncțional			
Mare (nivel 2)	Eroare ce afectează majoritatea funcționalităților sistemului			
Mediu (nivel 3)	Eroare apărută la o funcție, proces sau componentă, sistem parțial nefuncțional.			
Minor (nivel 4)	Eroare care afectează o funcție sau un proces, dar funcționarea întregului sistem nu este afectată semnificativ			

Obligații

a. Obligațiile Prestatorului

- a. Prestatorul va respecta procedura descrisa in prezentul document;
- b. Prestatorul va alocă o persoană de contact dedicată menținerii legăturii cu clientul și recepționării incidentelor, pe toată perioada de furnizare a serviciilor;
- c. Prestatorul va alocă o persoană cu rol de backup al persoanei de contact;
- d. Persoana de contact desemnată de către Prestator va avea toate atribuțiile necesare bunei desfășurări a procesului;
- e. Schimbarea persoanei de contact se poate face numai cu notificare oficială către client trimisă de către Prestator cu cel puțin 15 zile înainte de data de la care schimbarea devine efectivă;
- f. Persoana de contact alocată de către Prestator va înregistra în Aplicația de ticketing toate incidentele primite de la Utilizatorii aplicației precum și discuțiile avute cu utilizatorii, referitoare la aceste incidente;
- g. În momentul recepționării unui incident persoana alocată va transmite către utilizator un email de recepționare a incidentului, împreună cu numărul incidentului, în conformitate cu timpul de răspuns stabilit;
- h. Prestatorul va solicita clientului informații suplimentare în situația în care informațiile transmise nu sunt suficiente pentru finalizarea verificărilor situație transmise și rezolvării solicitării de suport;
- i. Prestatorul va solicita utilizatorului confirmarea rezolvării solicitării de suport și acordul pentru închiderea incidentului;
- j. Dacă utilizatorul nu confirmă/infirma rezolvarea incidentului în termen de 5 zile lucrătoare Prestatorul va închide în mod automat incidentul.

b. Obligațiile clientului

1. Clientul va respecta procedura descrisa in prezentul document;
2. Clientul va desemna o persoană de contact dedicată menținerii legăturii cu Prestatorul pe toată perioada de furnizare a serviciilor;
3. Persoana de contact desemnată de către client va avea toate atribuțiile necesare bunei desfășurări a activității;
4. Clientul va desemna o persoană de contact ce va fi disponibilă pe tot parcursul programului de lucru, pe durata întregii perioade pentru care se acordă serviciile de suport și asistență tehnică;
5. Schimbarea persoanei de contact se poate face numai cu notificare oficială către Prestator trimisă de către client cu cel puțin 15 zile înainte de data de la care schimbarea devine efectivă;
6. Utilizatorii vor folosi aplicația de ticketing ca mijloc de comunicare cu Prestatorul și doar în caz de incidente critice sau de nefuncționalitate a aplicației Aplicației de ticketing, vor utiliza telefonul;
7. Clientul va furniza toate informațiile necesare investigării solicitării de suport;
8. Clientul va furniza informațiile suplimentare solicitate de către Prestator, necesare rezolvării solicitării de suport. Perioada de timp în care nu se poate investiga solicitarea

de suport datorita lipsei informatiilor suplimentare va fi marcata cu mentiunea „In asteptare informatii client”;

9. Clientul va formula o cerere de suport distincta, pentru fiecare incident semnalat. Daca un utilizator doreste sa formuleze mai multe cereri de suport, va raporta mai multe incidente;
10. Clientul va defini rezultatul asteptat intr-un mod clar si masurabil, astfel incat in momentul rezolvării incidentului sa se poata decide usor daca a fost rezolvat sau nu;
11. Utilizatorul este responsabil sa verifice rezolvarea incidentului si sa confirme sau nu in termen de 5 zile de la primirea rezolvării daca incidentul este rezolvat sau nu. Daca utilizatorul nu ofera niciun raspuns in intervalul de timp precizat, incidentul va fi inchis.

Flux de lucru, roluri, înregistrări, documente

Roluri

Rolurile implicate in procesul de furnizare a serviciilor sunt prezentate in tabelul de mai jos:

Nr.	Cod	Reprezentant al:	Denumire
1	IST	Prestator	Specialist Suport
2	SD/IHDW	Prestator	Dezvoltator software/infrastructura
3	Utilizator	Client	Utilizator aplicație

Formulare

Nr.	Denumire
1	Fișă de intervenție
2	Proces verbal de ședință
3	Raport asistență

2. PROCEDURĂ DE LIVRARE

Introducere

Scop

Scopul acestui document este de a descrie procedura aplicata in cadrul organizatiei Prestatorului pentru desfasurarea procesului **Livrare**.

Domeniu de aplicare

Procedura descrisa de acest document este valabila in cadrul procesului **Livrare** de fiecare data cand se desfasoara acest proces.

Termeni și definiții

- ❖ **Prestator** – entitatea care incheie contractul de servicii cu Contractorul (Autoritatea Contractanta)
- ❖ **Client** – Beneficiarul, in baza contractului semnat de catre acesta cu Prestatorul
- ❖ **Livrare** – procesul de transmitere a livrabilelor către Client
- ❖ **Recepție** – procesul de recepție a livrabilelor de către Client

Abrevieri

Nu este cazul

Descrierea procesului

Părți implicate și obiective

Nr.	Denumire parte implicată	Obiective
1.	Prestator	Transmiterea către client a tuturor livrabilelor asociate unui proiect
2.	Client	Recepția tuturor livrabilelor asociate unui proiect

Roluri implicate

Nr.	Denumire	Partea implicată	Descriere
1.	PM	Prestator	Manager de Proiect
2.	PM	Client	Manager de proiect

Interfete

Intrări

Nr.	Denumire	Formular	Descriere
1.	Contract	-	Contractul între Contractor și Prestator semnat de ambele părți
2.	Contract	-	Contractul între Prestator și Subcontractant, semnat de ambele părți
3.	Livrabile	-	Livrabilele asociate proiectului (instrument, documentație, etc.)

Ieșiri

Nr.	Denumire	Formular	Descriere
1.	Procesul verbal de recepție cantitativă		Procesul verbal de recepție cantitativă semnat de către client și de către Prestator

Documente/Livrabile inițiere proiect

Nu este cazul

Activități

Nr.	Denumire	Descriere/Documentația de referință
1.	Realizarea procesului verbal de predare-primire/recepție cantitativă și a procesului verbal de acceptanță	Procesul verbal de predare-primire / recepție cantitativă este o confirmare a recepției din punct de vedere cantitativ, din partea clientului. Este semnat atât de către persoana de la Prestator care efectuează livrarea, cât și de către Client.
2.	Livrarea la client	Livrarea poate fi realizată: - de către un reprezentant al Prestatorului – Responsabilul predă reprezentantului Prestatorului mediul de stocare și/sau documentația/rapoartele proiectului. Procesul verbal de predare-primire/recepție cantitativă este semnat de către client. - prin e-mail – Se atașează fișierele și observațiile, dacă este cazul și se trimit clientului. Procesul verbal de predare/recepție este trimis prin fax; copia semnată este returnată tot prin fax.

Matricea de responsabilități

Rol	Activitate	
	1	2
1	X	X
2		X

Resurse

Nr.	Denumire	Tip			Detalii Cerințe Documentație de referință
		Personal	Material	Infrastructură	
1.	MS Word			X	

Formulare și înregistrări

Formulare utilizate

Nr.	Denumire
1.	PV Predare-primir/Recepție cantitativă
2.	PV Acceptanță

Înregistrări

Nr.	Denumire	Descriere	Activitate	Tip		Detalii localizare Perioada de menținere Registre evidență
				Document	Electronic	
1.	PV Predare-primire/Recepție cantitativă	Procesele verbale de predare-primire/receptive cantitativă pentru livrabilele din cadrul proiectului	Management livrabile	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor

3. PROCEDURĂ DE ACCEPTANȚĂ

Introducere

Scop

Scopul acestui document este de a descrie procedura aplicată, fluxul de lucru și formularele utilizate, pentru procesul de acceptanță al livrabilelor.

Domeniu de aplicare

Procedura descrisă în acest document este valabilă pentru livrabilele și serviciile oferite de Prestator către Clienți.

Termeni și definiții

- ❖ **Prestator** – entitatea care încheie contractul de servicii cu Contractorul (Autoritatea Contractanta)
- ❖ **Client** – Beneficiarul, în baza contractului semnat de către acesta cu Prestatorul
- ❖ **Acceptanță** – procesul de acceptare al livrabilelor și a efortului corespunzător realizării acestor livrabile de către Client.

Abrevieri

Nu este cazul

Descrierea procesului

Părți implicate și obiective

Nr.	Denumire parte implicată	Obiective
1.	Prestator	Controlul și monitorizarea proiectelor
2.	Client	Controlul și monitorizarea proiectelor
3.	Subcontractor	Execuția de servicii subcontractate și/sau furnizarea de echipament în cadrul proiectului

Roluri implicate

Nr.	Denumire	Partea implicată	Descriere
1.	PM	Prestator	Team Leader
2.	AM	Prestator	Account Manager
3.	PM	Client	Manager de proiect

Interfețe

Intrări

Nr.	Denumire	Formular	Descriere
1.	Proces verbal de predare-primire/receptive cantitativă semnat de client	-	Documentul prin care se certifică faptul că au fost primite de către client livrabilele menționate în cadrul documentului

Ieșiri

Nr.	Denumire	Formular	Descriere
1.	Procesul verbal de acceptanță semnat de client		Documentul care certifică faptul că au fost acceptate din punct de vedere calitativ livrabilele de către Client.

Activități

Nr.	Denumire	Descriere/Documentația de referință
1.	Pregătirea Procesului Verbal de Acceptanță	Procesul verbal de acceptanță este o confirmare a recepției din punct de vedere calitativ, din partea clientului. Este semnat de către comitetele de acceptanță din partea Prestatorului și din partea Clientului.
2.	Semnarea Procesului Verbal de Acceptanță	Semnarea procesului verbal de acceptanță reprezintă acceptarea din punct de vedere calitativ a livrabilelor. După efectuarea livrării de către Prestator, clientul are la dispoziție o perioadă de timp pentru a analiza produsele livrate. Această perioadă de timp depinde de convenția cu clientul și este inclusă în Planul de asigurare a calității. Ea poate varia între 5 și 20 de zile lucrătoare. Acceptarea livrării este încheiată prin aprobarea Procesului verbal de acceptanță de către comitetul de acceptanță din partea clientului.

Matricea de responsabilități

Rol	Activitate	
	1	2
1	X	X
2	X	X
3		X

Resurse

Nr.	Denumire	Tip			Detalii Cerințe Documentație de referință
		Personal	Material	Infrastructură	
1.	MS Word			X	

Formulare și înregistrări

Formulare utilizate

Nr.	Denumire
1.	PV de predare-primire/receptie cantitativă
2.	PV Acceptanță

Înregistrări

Nr.	Denumire	Descriere	Activitate	Tip		Detalii localizare Perioada de menținere Registre evidență
				Document	Electronic	
1.	Livrabilele proiectului	-	Proces Implementare	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
2.	PV Predare-primire/Recepție cantitativă	Procesele verbale de predare-primire/recepție cantitativă pentru livrabilele din cadrul proiectului	Management livrabile	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
3.	PV Acceptanță	Procesele verbale de acceptanță pentru pachetele de lucru/loturi/subloturi din cadrul proiectului	Asigurarea Calității	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
4.	PV Acceptanță Finală	Procesul Verbal de Acceptanță	Asigurarea Calității	X	X	Dosarul proiectului/pana la



nGENERATION

Nr.	Denumire	Descriere	Activitate	Tip		Detalii localizare Perioada de menținere Registre evidență
				Document	Electronic	
		Finală a proiectului				închiderea proiectului Arhiva (fizica și electronica) Contractor

4. PROCEDURĂ DE DERULARE A ȘEDINȚELOR

Introducere

Scop

Scopul acestui document este de a descrie procedura aplicată în cadrul organizației Prestatorului pentru desfășurare a ședințelor interne sau externe.

Domeniu de aplicare

Procedura descrisă de acest document este valabilă în cadrul procesului de derulare a ședințelor interne sau externe de fiecare dată când se desfășoară acest proces.

Termeni și definiții

- ❖ **Prestator** – entitatea care încheie contractul de servicii cu Contractorul (Autoritatea Contractantă)
- ❖ **Client** – Beneficiarul, în baza contractului semnat de către acesta cu Prestatorul

Abrevieri

Nu este cazul

Descrierea procesului

Părți implicate și obiective

Nr.	Denumire parte implicată	Obiective
1.	Prestator	Controlul și monitorizarea proiectelor
2.	Client	Controlul și monitorizarea proiectelor

Roluri implicate

Nr.	Denumire	Partea implicată	Descriere
1.	PM	Prestator	Team Leader
2.	PM	Client	Manager de proiect

Interfețe

Intrări

Nr.	Denumire	Formular	Descriere
1.	Convocator de ședință		Cererea de planificare a unei ședințe și lista persoanelor implicate

Ieșiri

Nr.	Denumire	Formular	Descriere
1.	Procesul verbal de ședință semnat		Procesul verbal de ședință, semnat de participanții la întâlnire

Documente/Livrabile

Nu este cazul

Activități

Nr.	Denumire	Descriere/Documentația de referință
1.	Planificarea ședinței	Convocatorul de sedinta va fi trimis pe fax catre fiecare dintre invitati. Pentru ședințele externe, fiecare invitat are obligatia sa raspunda convocarii cu cel puțin doua zile inaintea termenului prevazut pentru desfasurarea sedintei.
2.	Realizarea minutei de ședință/procesului verbal de ședință	Procesul verbal de ședință va conține o sumarizare a discuțiilor din cadrul ședinței și planul de acțiune pentru perioada următoare. Dacă este posibil se va menționa, data și locul următoarei ședințe. Procesul verbal de ședință va fi semnată de către toți participanții. În cazul ședințelor externe, Prestatorul și clientul vor primi câte un exemplar al Procesului verbal de ședință.

Matricea de responsabilități

	Activitate	
Rol	1	2
1	X	X
2	X	X

Resurse

Nr.	Denumire	Tip			Detalii Cerințe Documentație de referință
		Personal	Material	Infrastructură	
1.	MS Word			X	

Formulare și înregistrări

Formulare utilizate

Nr.	Denumire
1.	Proces verbal de ședință

Înregistrări

Nr.	Denumire	Descriere	Activitate	Tip		Detalii localizare Perioada de menținere Registre evidență
				Document	Electronic	
5.	Convocator ședință	-	Planificarea ședinței	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
6.	Proces verbal de ședință	-	Realizarea minutei/proc esului verbal de ședință	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor

5. PROCEDURĂ DE MANAGEMENT AL SCHIMBĂRII

Scopul acestei proceduri este sa defineasca procesul de management a schimbarii, si anume:

1. Definirea intrarilor
2. Definirea iesirilor
3. Definirea activitatilor care transforma intrarile in iesiri

Procedura	Intrari	Iesiri
	Necesar de schimbări	-
Activitati	1. Evaluarea schimbare 2. Emiterea cererii de schimbare 3. Aprobare cerere de schimbare 4. Aplicare schimbare	

Responsabilitati

Activitate	Responsabil
Identificare schimbare	Manager de proiect Prestator/Client
Evaluare schimbare	Echipa tehnica
Emiterea cererii de schimbare	Manager de proiect Prestator
Aprobare cerere de schimbare	Director General Prestator Reprezentant legal Client
Aplicare schimbare	Manager de proiect Prestator

Formulare utilizate

Nr.	Denumire
1.	Formular cerere de schimbare

6. PROCEDURĂ DE ANALIZĂ ȘI DESIGN (PROIECTARE)

Introducere

Scop

Scopul acestui document este de a descrie procedura aplicată în cadrul companiei pentru desfășurarea procesului de Analiză și design (proiectare).

Domeniu de aplicare

Procedura descrisa de acest document este valabila in cadrul procesului Analiză și design (proiectare) de fiecare data cand se desfasoara acest proces.

Termeni și definiții

- ❖ **Prestator** – entitatea care incheie contractul de servicii cu Contractorul (Autoritatea Contractanta)
- ❖ **Client** – Beneficiarul, in baza contractului semnat de catre acesta cu Prestatorul

Abrevieri

Nu este cazul

Descrierea procesului

Părți implicate și obiective

Nr.	Denumire parte implicată	Obiective
1.	Prestator	Elaborarea documentelor de Analiză Elaborarea documentelor de Design (proiectare)
2.	Client	Elaborarea documentelor de Analiză Elaborarea documentelor de Design (proiectare)

Roluri implicate

Nr.	Denumire	Partea implicată	Descriere
1.	PM	Prestator	Manager de proiect (Team Leader)
2.	GM	Prestator	Director General
3.	TM	Prestator	Director tehnic (Coordonatorul tehnic proiect)

Interfete

Intrări

Nr.	Denumire	Formular	Descriere
1.	Caiet de sarcini	-	Documentatie proiect
2.	Ofertă tehnică		Documentatie proiect

leșiri

Nr.	Denumire	Formular	Descriere
1.	Specificații de proiectare	-	Documente de analiza Documente de desing (proiectare) Managementul livrabilelor menționate mai sus se face conform Controlul livrarilor și Controlul înregistrărilor

Documente/Livrabile

A se vedea **Raport de analiză** și **Raport de proiectare**.

Activități

Nr.	Denumire	Descriere/Documentația de referință
1.	Analiză	Raport analiza Anexe
2.	Proiectare	Raport proiectare Anexe

Matricea de responsabilități

A se vedea **Raport de analiză** și **Raport de proiectare**.

Resurse

A se vedea **Raport de analiză** și **Raport de proiectare**.

7. PROCEDURĂ DE DEZVOLTARE APLICAȚII SOFTWARE

Introducere

Scop

Scopul acestui document este de a descrie procedura aplicata in cadrul organizatiei Prestatorului pentru desfasurarea procesului **Dezvoltare**.

Domeniu de aplicare

Procedura descrisa de acest document este valabila in cadrul procesului **Dezvoltare** de fiecare data cand se desfasoara acest proces.

Termeni și definiții

- ❖ **Prestator** – entitatea care incheie contractul de servicii cu Contractorul (Autoritatea Contractanta)
- ❖ **Client** – Beneficiarul, in baza contractului semnat de catre acesta cu Prestatorul

Abrevieri

Nu este cazul

Descrierea procesului

Pentru fiecare lucrare a fazei din programul de lucrări, șeful de proiect/conducătorul tehnic emite dispozitii de lucru pentru membrii echipei.

Instrumentul folosit de PM pentru descrierea dispozitiilor de lucru este MS Office/MS Project/Monday

În funcție de limbajul de programare utilizat în cadrul proiectului, stilul de programare trebuie să urmărească un set de reguli care sunt specificate în instrucțiuni de lucru ale sistemului de management al calității.

Pentru gestionarea configurațiilor este folosit GitHub

La data prevăzută pentru terminarea lucrării (adică dată început, durata prevăzută) membrii echipei predau livrabilele pentru integrare conducătorului tehnic, împreună cu un raport de predare a lucrării și documentația proiectului.

Conducătorul tehnic integrează livrabilele și efectuează testele și verificările de bază.

Conducătorul tehnic verifică și aprobă rapoartele de predare a lucrărilor și documentația proiectului și le predă șefului de proiect.

Părți implicate și obiective

Nr.	Denumire parte implicată	Obiective
1.	Prestator	Dezvoltarea produselor software conform cu cerințele clientului
2.	Client	Obținerea de produse software conforme cu cerințele exprimate

Roluri implicate

Nr.	Denumire	Partea implicată	Descriere
3.	PM	Furnizor	Manager de proiect
4.	SA	Furnizor	Arhitect de soluție
5.	SD	Furnizor	Dezvoltator Senior
6.	JD	Furnizor	Dezvoltator Junior

Interfete

Intrări

Nr.	Denumire	Formular	Descriere
1.	Specificații dezvoltare	-	Tema de dezvoltare Documente de analiza Documente de design Procedura de control a livrarilor Procedura de control a inregistrarilor

Ieșiri

Nr.	Denumire	Formular	Descriere
1.	Produs Final	-	Produsul software dezvoltat în conformitate cu Specificațiile de dezvoltare

Documente/Livrabile

Nu este cazul

Activități

Nr.	Denumire	Descriere/Documentația de referință
3.	Dezvoltare	Activitatea de scriere a codului sursă și de generare a fișierelor executabile
4.	Evaluarea codului sursă elaborat	Activitatea de analiză a stadiului de dezvoltare
5.	Evaluarea cerințelor	Activitatea de analiză a funcționalităților de dezvoltare în raport cu specificațiile de dezvoltare

Matricea de responsabilități

	Activitate		
Rol	1	2	3
1		X	X
2		X	X
3	X	X	X
4	X	X	X

Resurse

Nr.	Denumire	Tip			Detalii Cerințe Documentație de referință
		Personal	Material	Infrastructură	
1.	Mediu de dezvoltare			X	Se va asigura mediul de dezvoltare corespunzător specificațiilor de dezvoltare
2.	Instrument de versionare			X	
3.	Instrument de modelare UML			X	
4.	Instrument de management al cerințelor			X	
5.	MS Word			X	
6.	MS Excel			X	
7.	MS Project			X	

Formulare și înregistrări

Formulare utilizate

Nr.	Denumire
1.	Plan de test pentru dezvoltare
2.	Rezultate testare
3.	Detalii asupra versiunii (Release Notes)
4.	Convocator ședință
5.	Proces de sedinta

Înregistrări

Nr.	Denumire	Descriere	Activitate	Tip		Detalii localizare Perioada de menținere Registre evidență
				Document	Electronic	
2.	Document de detalii asupra versiunii (Release Notes)	-	Dezvoltare	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
3.	Plan de test pentru dezvoltare	Conține cazurile și scenariile de test în conformitate cu Documentul de detalii asupra versiunii	Dezvoltare Testare	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
4.	Rezultate testare	Conține rezultatele testelor efectuate pentru cazurile și scenariile de test din Planul de Test pentru dezvoltare	Dezvoltare Testare	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
5.	Convocator ședință	-	Comunicarea în cadrul proiectului	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
6.	Proces verbal de ședință	-	Evaluarea codului sursă elaborat Evaluarea cerințelor	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
7.	Cod sursă	Codul sursă scris pentru produsul intermediar sau final	Dezvoltare	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor

Nr.	Denumire	Descriere	Activitate	Tip		Detalii localizare Perioada de menținere Registre evidență
				Document	Electronic	
8.	Cod executabil	Codul executabil generat pe baza codului sursă	Dezvoltare	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor

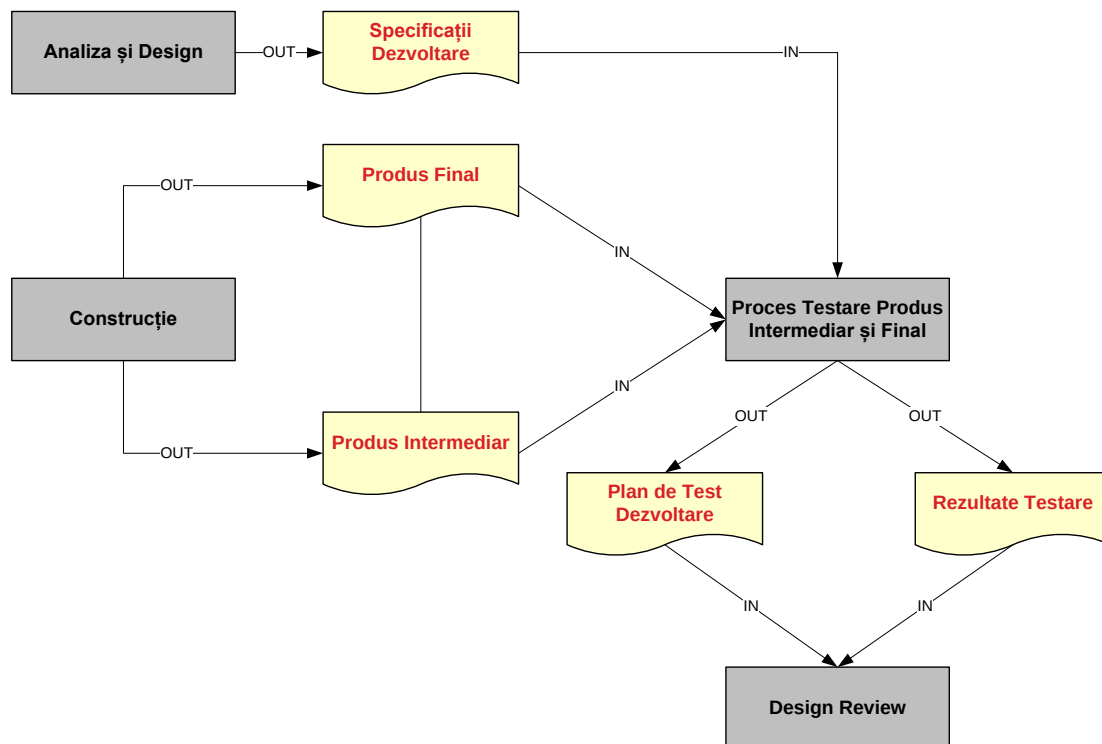


Figura 1– Testare

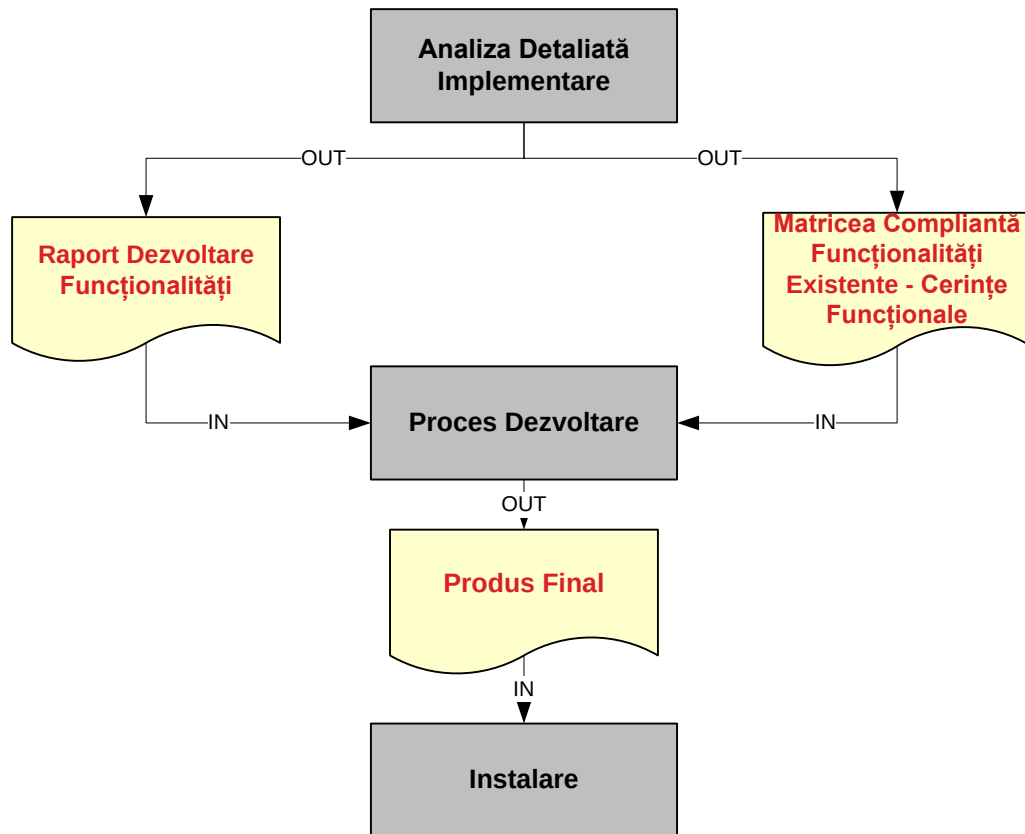


Figura 2 – Implementare

8. PROCEDURĂ DE CONTROL A LIVRĂRILOR

Introducere

Scop

Scopul acestei proceduri este de a defini condițiile în care are loc difuzarea de informații în relațiile externe ale companiei, cunoscute sau necunoscute, definite sau nedefinite, aprobate sau neaprobate.

Domeniu de aplicare

Această procedură este aplicabilă pentru transferul de livrabile din interiorul companiei spre exteriorul acesteia. Ea se aplică tuturor livrabilelor care urmează a fi regăsite sau utilizabile în afara companiei sau în spațiul public.

Aria de aplicare a acestui document de rezumă la buildurile aplicațiilor ce urmează a fi livrate clienților, precum și a documentațiilor aferente acestora (ex. Manuale de utilizare).

Termeni și definiții

- ❖ **Prestator** – entitatea care încheie contractul de servicii cu Contractorul (Autoritatea Contractanta)
- ❖ **Client** – Beneficiarul, în baza contractului semnat de către acesta cu Prestatorul
- ❖ **Livrare** – Transfer al unui livrabil din interiorul companiei în exteriorul acesteia sau într-un spațiu accesibil din exteriorul acesteia;
- ❖ **Livrabil** – Document sau altă formă de informație, prezentă sau nu în formă definită și regășibilă, de natură a fi prezentat direct sau indirect într-un mediu extern companiei, în numele companiei, sau reprezentând activități sau informații despre aceasta. Conform definiției, se disting următoarele tipuri de livrabile:
 - Documentația proiectului (specificații de analiză și proiectare, specificații testare, manuale de utilizare etc.)
 - Aplicația (versiune beta/finală sau patch-uri)
 - Aplicații ale unor terțe părți, incluse în contract (licențe software de baza etc.)

Abrevieri

Nu este cazul

Descrierea procesului

Părți implicate și obiective

Nr.	Denumire parte implicată	Obiective
1.	Prestator	Prevenirea livrării de informații/produse neconforme.

Roluri implicate

Nr.	Denumire	Partea implicată	Descriere
1.	GM	Prestator	Director General
2.	PM	Prestator	Manager de proiect (Team Leader)
3.	QM	Prestator	Reponsabil de calitate
4.	TL	Prestator	Responsabil tehnic (Coordonator tehnic proiect)

Interfețe

Intrări

Nr.	Denumire	Formular	Descriere
1.	Planificarea proiectului	-	
2.	Documentația de proiect	-	Toate documentele care vor fi livrate către client.
3.	Aplicația	-	Aplicația care va fi livrată către client

Ieșiri

Nr.	Denumire	Formular	Descriere
1.	Aplicația	-	Aplicația livrată la client
2.	Documentația proiectului	-	Documentația de proiect, livrată la client
3.	Detalii asupra versiunii (Release Notes)	-	Documentele conexe care sunt livrate la client sau care modifică versiuni deja existente ale livrabilelor
4.	Proces verba de predare-primire/receptive cantitativă	-	Procesul verbal de predare-primire/receptive cantitativă semnat de client și de Prestator
5.	Proces verbal de acceptanță	-	Procesul verbal de acceptanță semnat de client și de Prestator

Documente/Livrabile

Nu este cazul

Activități

Nr.	Denumire	Descriere/Documentația de referință
1.	Pregătirea livrării	Documentația proiectului - Tipărirea documentului este realizată de un membru al echipei de proiect, sub supervizarea PM; - Verificarea documentului de către PM/TL (conținut, urmărire standard); - Multiplicarea documentului în numărul de copii convenit cu clientul;

		- Strângerea semnăturilor (Realizat, Verificat, Aprobant). Aplicația - Selectarea tuturor fișierelor de trimis și comprimarea lor, dacă este necesar; - Copierea fișierelor pe mediul de stocare (de exemplu dischete, benzi, CD-ROM, DVD etc.); - Testarea uneia dintre copiile ce vor fi trimise. Conținutul mediului de stocare este copiat pe hard disk și decomprimat/instalat. Problemele soluționate vor fi verificate din nou; - Pregătirea documentului Detalii asupra versiunii (Release Notes). Aplicații ale unor terțe părți - Nu se vor face pregătire speciale pentru acest tip de livrare, deoarece aceste pachete sunt livrate așa cum sunt primite de la terți. Echipamente - Nu se vor face pregătire speciale pentru acest tip de livrare, deoarece aceste pachete sunt livrate așa cum sunt primite de la terți.
2.	Realizarea procesului verbal de predare-primire/receptive cantitativă și a procesului verbal de acceptanță	Procesul verbal de predare-primire/recepție cantitativă este o confirmare a recepției din punct de vedere cantitativ, din partea clientului. Este semnat atât de către persoana de la Prestator care efectuează livrarea, cât și de către Client.
3.	Livrarea la client	Livrarea poate fi realizată: - de către un reprezentant al Prestatorului – Responsabilul predă reprezentantului Prestatorului mediul de stocare și/sau documentația/rapoartele proiectului. Procesul verbal de predare/recepție este semnat de către client. - prin e-mail – Se atașează fișierele și observațiile, dacă este cazul și se trimit clientului. Procesul verbal de predare/recepție este trimis prin fax; copia semnată este returnată tot prin fax.

Matricea de responsabilități

	Activitate		
Rol	1	2	3
1	X		
2	X	X	X
3	X	X	X
4	X		

Resurse

Nr.	Denumire	Tip			Detalii Cerințe Documentație de referință
		Personal	Material	Infrastructură	
1.	MS Word			X	

Formulare și înregistrări

Formulare utilizate

Nr.	Denumire
1.	Proces verbal de predare-primire/receptive cantitativă
2.	Proces verbal de acceptanță
3.	Plan de livrabile
4.	Detalii asupra versiunii

Înregistrări

Nr.	Denumire	Descriere	Activitate	Tip		Detalii localizare Perioada de menținere Registre evidență
				Document	Electronic	
1.	Livrabilele proiectului	-	Proces Implementare	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
2.	Detalii asupra versiunii și alte documente asociate livrabilelor	-	Proces de implementare	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
3.	PV Predare-primire/ Receție cantitativă / PV de acceptanță	Procesele verbale de predare-primire/receptive cantitativă / Proces verbal de acceptanță pentru livrabilele din cadrul proiectului	Management livrabile	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor

9. PROCEDURĂ DE CONTROL A ÎNREGISTRĂRIILOR

Scopul acestei proceduri este sa defineasca procesul de control al inregistrarilor, si anume:

1. Definirea intrarilor
2. Definirea iesirilor
3. Definirea activitatilor care transforma intrarile in iesiri

Procedura	Intrari	Iesiri
	1. Cererile de elaborare a formularelor 2. Registrul de evidenta a formularelor 3. Formulare	1. Inregistrari 2. Copii de siguranta
Activitati	1. Verificare existentei formularului 2. Completarea formularelor 3. Cererea elaborare formular 4. Pastrarea formularelor 5. Inregistrarea formularelor completate 6. Asigurarea protectiei/distrugerea controlata a formularelor	

Responsabilitati

Activitate	Responsabil
Verificare existentei formularului	Manager de proiect/Team Leader Prestator
Completarea formularelor	Manager de proiect/Team Leader Prestator
Cerere elaborare formular	Utilizatori
Pastrarea formularelor	Quality Manager
Inregistrarea formularelor completate	Manager de proiect/Team Leader Prestator
Asigurarea protectiei/distrugerea controlata a formularelor	Manager de proiect/Team Leader Prestator

10. PROCEDURĂ DE TESTARE A LIVRABILELOR SOFT

Introducere

Scop

Scopul acestui document este de a descrie procedura aplicată în cadrul organizației Prestatorului pentru desfășurarea procesului **Testare**.

Domeniu de aplicare

Procedura descrisă de acest document este valabilă în cadrul procesului **Testare** de fiecare dată când se desfășoară acest proces.

Termeni și definiții

- ❖ **Prestator** – entitatea care încheie contractul de servicii cu Contractorul (Autoritatea Contractantă)
- ❖ **Client** – Beneficiarul, în baza contractului semnat de către acesta cu Prestatorul
- ❖ **Build** – versiune executabilă/instalabilă a unei aplicații software
- ❖ **Defect** - Orice eroare sau comportament deviant care duce la funcționarea antormală a produsului sau produce alt rezultat decât cel așteptat în lista de cerințe. Aici vor fi incluse și elementele din documentație ca procese, fluxuri de lucru sau funcționalități care lipsesc dar sunt prezente în lista de cerințe.

Abrevieri

Nu este cazul

Descrierea procesului

Părți implicate și obiective

Nr.	Denumire parte implicată	Obiective
1.	Prestator	Dezvoltarea produselor software conform cu cerințele clientului
2.	Client	Obținerea de produse software conforme cu cerințele exprimate
3.	Departament dezvoltare	Livrarea buildurilor și a livrabilelor aferente către echipa de testare
4.	Departament testare	Recepția buildurilor și asigurarea calității acestora
5.	Departament management	Monitorizează procesul de dezvoltare și testare

Roluri implicate

Nr.	Denumire	Partea implicată	Descriere responsabilități
-----	----------	------------------	----------------------------

1.	PM: Project manager	Departament management	Răspunde de disponibilitatea și predarea livrabilelor convenite spre testare la termenele planificare și aprobate
2.	MP: Manager Produs (Coordonator tehnic proiect)	Departament management	Responsabil cu supravegherea întregului proces de dezvoltare și testare, flux de lucru și al managementului calității.
3.	TL Dev: Team Leader dezvoltare (Coordonator tehnic proiect)	Departament dezvoltare	Livrarea buildurilor și a livrabilelor aferente către echipa de testare, remediarea stării livrabilelor, respectarea procedurilor de dezvoltare conform metodologiei agreeate
4.	TL Testare: Team Leader Testare (Coordonator tehnic proiect)	Departament testare	Recepția buildurilor și asigurarea calității acestora, stabilirea ordinii de priorități a executării activităților de testare, evaluarea gradului de calitate a produsului în vederea livrării către client

Interfete

Intrări

Nr.	Denumire	Formular	Descriere
1.	Contract	-	Contractul între Contractor/Client și Prestator semnat de ambele părți
2.	Tema de proiectare	-	Procedura de dezvoltare
3.	Lista cerințe	-	Document agreat de ambele părți (Prestator și client) care conține lista funcționalităților pe care produsul trebuie să le conțină la livrare
4.	Planul de testare		Document care descrie în detaliu modul în care produsul va fi testat, criteriile de testare intrare și ieșire, modul de organizare și clasificare a defectelor, fluxul de lucru în activitatea de testare
5.	Cod sursă		Fișierele cod sursă pe care s-a făcut compilarea, scripturile folosite la testarea componentelor
6.	Scenariile de test pentru acceptarea produsului		Document conținând scenariile de test care verifică îndeplinirea criteriilor de acceptanță specificate în lista de cerințe
7.	Note livrare (Release notes)		Document care conține lista funcționalităților dezvoltate și testabile pentru buildul curent. Documentul va menționa și defectele găsite în buildul anterior și reparate în cel curent.
8.	Manualul de utilizare		Document care descrie funcționalitățile și modul de folosire a produsului

leșiri

Nr.	Denumire	Formular	Descriere
1.	Plan de testare	-	Test planul specifica ariile de testat si ce se va urmări prin scenariile de test.
2.	Raportul testării în vederea acceptării produsului	-	Raportul de evaluare a calității în urma executării testelor de acceptanță
3.	Raportul defectelor	-	Lista conținând defectele descoperite în procesul de testare și rezoluția lor
4.	Scenariile de test	-	Document conținând bateria de scenarii test folosite la evaluarea calității produsului
5.	Planificarea activităților de testare	-	Documentele de planificare a testării pentru fiecare jalon din ciclul de dezvoltare a produsului
6.	Rapoarte testare	-	Rapoartele emise la sfârșitul unei etape de testare și rapoartele săptămânale din fiecare etapă de testare

Documente/Livrabile

Nu este cazul

Activități

Nr.	Denumire	Descriere/Documentația de referință
1.	Planificare	Revizuirea Listei de cerințe și a Notelor de analiză și design pentru a evalua impactul acestora asupra testării. Redactarea scenariilor de test în vederea acceptanței (UAT)
2.	Design	Definirea strategiei de test și a ariilor de testat. Redactarea Planului de testare.
3.	Dezvoltare	Scenariile de test sunt redactate și organizate pe arii, fluxuri și funcționalități. Redactarea scenariilor de testare a sistemului.
4.	Testarea componentelor	Testarea codului cu scopul de a descoperi erori de sintaxă, blucle în decizii, zone de cod nefolosite
5.	Testarea internă	Executarea scenariilor de test, înregistrarea defectelor descoperite în aplicația specifică de urmărire a lor. Raportul de test este redactat la sfârșitul fiecărei sesiuni de testare
6.	Stabilizare	Executarea testelor în regresie.
7.	Testarea externă	Executarea testelor în mediul pus la dispoziție de client. Redactarea Raportului final de testare.

8.	Lansarea in producție	Implementarea produsului in mediul de productie al clientului. Redactarea Manualului de utilizare.
9.	Post-productie	Arhivarea livrabilelor produse in activitățile anterioare.

Matricea de responsabilități

Rol	Activitate							
	Plan proiect	Listă cerințe	Tema de proiectare	Notă analiză/design	Plan de testare	Scenarii testare	Note livrare	Manual utilizare
Manager proiect	X							
Manager produs		X		X				X
TL Dezvoltare			X				X	
TL Testare					X	X		

Resurse

Nr.	Denumire	Tip			Detalii Cerințe Documentație de referință
		Personal	Material	Infrastructură	
1.	MS Word			X	
2.	MS Excel			X	
3.	MS Project			X	
4.	Instrument de urmărire a incidentelor			X	Aplicatie de ticketing
5.	Instrument de urmărire a versiunilor			X	

Formulare și înregistrări

Formulare utilizate

Nr.	Denumire
1.	Plan de testare
2.	Listă cerinte

3.	Note design și analiză
4.	Raport testare (raport final testare si raport de fază testare)
5.	Note de livrare build

Înregistrări

Nr.	Denumire	Descriere	Activitate	Tip		Detalii localizare Perioada de menținere Registre evidență
				Document	Electronic	
1.	Plan de testare	Test planul specifica ariile de testat si ce se va urmări prin scenariile de test.	Organizarea activității de testare	X	X	Arhiva (fizica si electronica) depusa in locație partajată asignată proiectului
2.	Listă cerințe	Document care contine lista funcționalităților pe care produsul trebuie sa le conțină la livrare	Evaluarea calității produsului la livrare	X	X	Arhiva (fizica si electronica) depusa in locație partajată asignată proiectului
3.	Note design și analiză	Document conținând analiza si designul produsului	Analiză specificațiilor si designul propus pentru produs	X	X	Arhiva (fizica si electronica) depusa in locație partajată asignată proiectului
4.	Raport fază testare	Document conținând evaluarea calității produsului la finalul unei faze de testare	Evaluarea calității produsului la finalul unei faze de testare	X	X	Arhiva (fizica si electronica) depusa in locație partajată asignată proiectului
5.	Raport final testare	Document conținând evaluarea calității produsului la finalul ciclului de dezvoltare a produsului	Evaluarea calității produsului înainte de predarea către client	X	X	Arhiva (fizica si electronica) depusa in locație partajată asignată proiectului
6.	Listă centralizare defecte	Document conținând toate defectele descoperite si rezoluția lor	Evaluarea calității si stabilitatea produsului	X	X	Arhiva (fizica si electronica) depusa in locație partajată asignată proiectului



Nr.	Denumire	Descriere	Activitate	Tip		Detalii localizare Perioada de menținere Registre evidență
				Document	Electronic	
7.	Matricea de urmarire a cerințelor	Document reprezentand acoperirea scenariilor de test față de cerinte	Evaluarea gradului de îndeplinire a cerințelor a produsului	X	X	Arhiva (fizica si electronica) depusa in locație partajată asignată proiectului

11. PROCEDURĂ DE IMPLEMENTARE

Introducere

Scop

Scopul acestui document este de a descrie procedura aplicata in cadrul organizatiei Prestatorului pentru desfasurarea procesului **Implementare**.

Domeniu de aplicare

Procedura descrisa de acest document este valabila in cadrul procesului **Implementare** de fiecare data cand se desfasoara acest proces.

Termeni și definiții

- ❖ **Prestator** – entitatea care incheie contractul de servicii cu Contractorul (Autoritatea Contractanta)
- ❖ **Client** – Beneficiarul, in baza contractului semnat de catre acesta cu Prestatorul

Abrevieri

Nu este cazul

Descrierea procesului

Părți implicate și obiective

Nr.	Denumire parte implicată	Obiective
1.	Prestator	Implementare produselor în conformitate cu cerințele clientului
2.	Client	Obținerea unor produse sau a dreptului de utilizare asupra unor produse conforme cu necesitățile sale

Roluri implicate

Nr.	Denumire	Partea implicată	Descriere
1.	PM	Prestator	Manager de proiect (Team Leader)
2.	CI	Prestator	Consultant implementare
3.	BA	Prestator	Consultant implementare (Analist de business)
4.	PM	Client	Manager de proiect

Interfete

Intrări

Nr.	Denumire	Formular	Descriere
1.	Viziunea proiectului	-	Management de proiect
2.	Lista părților implicate	-	Management de proiect
3.	Analiza proceselor de business	-	Management de proiect

Ieșiri

Nr.	Denumire	Formular	Descriere
1.	Raport de instalare si configurare		Conține Raport de Configurare/Migrare de date
2.	Plan de formare		Plan conținând tematica și perioada de desfășurare a școlarizării persoanelor nominalizate de Client pentru produsul instalat
3.	Raport de instruire		Raport întocmit ca urmare a efectuării sesiunilor de formare
4.	Chestionar de evaluare a cursului		Chestionar de satisfacție privind materialele de instruire, instructor și tematica prezentată
5.	Fișă de prezentă la curs		Lista persoanelor care au participat la sesiunea de formare
6.	Lista inmanare diplome (personae certificate)		Raport care determină nivelul de absolvire a sesiunii de formare, în vederea atestării lor ca utilizatori certificați pe produsul instalat
7.	Raport de asistență tehnică		Raport întocmit periodic privind activitățile de asistență tehnică
8.	Plan de testare		Raport de testare funcțională
9.	Certificat de formare		Certificat emis de Prestator absolvenților sesiunii de formare pentru aplicațiile instalate la client
10.	Acceptanță finală		Procesul verbal de Acceptanță Finală a proiectului

Activități

Nr.	Denumire	Descriere/Documentația de referință
1.	Analiză implementare	Activitatea de întocmire, verificare și aprobare a documentelor de Analiză în conformitate cu fluxurile prezentate anterior
2.	Instalare aplicație	Activitatea de instalare a produsului la sediul clientului sau într-o locație specificată de acesta.

Nr.	Denumire	Descriere/Documentația de referință
3.	Configurare migrare/date	Activitatea de configurare și de import a datelor din sistemele existente, după caz.
4.	Formare/Certificare	Activitatea de formare și certificare a utilizatorilor, desfășurată în conformitate cu planul de formare. În urma formării utilizatorilor clientului, se va emite un Certificat de formare.
5.	Testare funcțională	Activitate de testare funcțională a produsului desfășurată de client, utilizând aplicația instalată în locația indicată de acesta.
6.	Asistență tehnică	Activitatea de asistare a utilizatorilor certificați desfășurată de Prestator în cadrul proiectului. Activitatea de rezolvare a problemelor semnalate de Client pe parcursul proiectului, după intrarea în producție a produsului livrat.

Matricea de responsabilități

Rol	Activitate					
	1	2	3	4	5	6
1						
2		X	X	X		X
3	X					
4					X	

Resurse

Nr.	Denumire	Tip			Detalii Cerințe Documentație de referință
		Personal	Material	Infrastructură	
1.	Instrument de versionare			X	
2.	Instrument de management al defectelor			X	Aplicatia de ticketing
3.	Instrument de modelare UML			X	Microsoft Visio
4.	Instrument de management al cerințelor			X	MS Office

Formulare și înregistrări

Formulare utilizate

Nr.	Denumire
1.	Viziune asupra proiectului
2.	Listă părți implicate

3.	Analiza proceselor de business
4.	Raport de instalare si configurare
5.	Plan de formare
6.	Chestionar de evaluare a cursului
7.	Fișă de prezentă curs
8.	Listă înmânare diplome (persoane certificate)
9.	Raport Asistență tehnică
10.	Plan de testare
11.	Certificat de școlarizare
12.	PV de acceptanță finală

Înregistrări

Nr.	Denumire	Descriere	Activitate	Tip		Detalii localizare Perioada de menținere Registre evidență
				Document	Electronic	
1.	Viziunea asupra proiectului	Elaborarea documentului de viziune asupra proiectului	Analiză implementare	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
2.	Listă părți implicate	Elaborare document Listă părți implicate	Analiză implementare	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
3.	Analiza proceselor de business	Eloborare document de analiză a proceselor de business	Analiză implementare	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
4.	Analiza proceselor	Modelul UML al activității clientului	Analiza implementare	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
1.	Matricea de complianță cerințe – funcționalități	Matricea de complianță cerințele clientului –	Analiză implementare	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului



Nr.	Denumire	Descriere	Activitate	Tip		Detalii localizare Perioada de menținere Registre evidență
				Document	Electronic	
		funcționalitățile aplicației				Arhiva (fizica si electronica) Contractor
2.	Plan de formare	-	Analiză implementare	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
3.	Plan de testare	-	Analiză implementare	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
4.	Raport de instalare	-	Instalare	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
5.	Certificat de licență	Certificat prin care se acordă Clientului de utilizare a produselor Prestatorului	Instalare	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
6.	Manual de utilizare	Manualul/ manualele de utilizare ale produselor instalate la client	Instalare	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
7.	Raport de Configurare/ Migrare de date	-	Configurare / Migrare de date	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
8.	Suport de curs	Suportul de curs necesar în	Formare/ Certificare	X	X	Dosarul proiectului/pana la

Nr.	Denumire	Descriere	Activitate	Tip		Detalii localizare Perioada de menținere Registre evidență
				Document	Electronic	
		vederea efectuării școlarizării utilizatorilor finali				inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
9.	Raport de instruire	-	Formare/ Certificare	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului
10.	Fisă de prezență curs	-	Formare/ Certificare	X	X	Arhiva (fizica si electronica) Contractor
11.	Chestionare de evaluare a cursului	-	Formare/ Certificare	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului
12.	Certificate de formare	-	Formare/ Certificare	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului
13.	Raport testare funcțională	-	Testare funcțională	X	X	Arhiva (fizica si electronica) Contractor
14.	Raport de asistență tehnică	-	Asistență tehnică	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului
15.	PV Acceptanță	Procesul Verbal de Acceptanță	Implementare	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor

12. PROCEDURĂ DE CONTROL A PRODUSULUI NECONFORM

Introducere

Scop

Procedura are scopul de a asigura că:

- ❖ Nu este permisă utilizarea și livrarea neintenționată a produselor/serviciilor care nu sunt conforme cu condițiile;
- ❖ Activitățile de monitorizare și măsurare au în vedere identificarea, documentarea, tratarea produsului neconform și înștiințarea funcțiilor implicate, pentru:
 - A se asigura că acestea pot fi diferențiate de produsele conforme;
 - Documentarea neconformității;
 - A lua în considerare variantele și de a hotărî care dispoziție referitoare la produsul neconform trebuie adoptată și de a o înregistra;
 - A înștiința oficial alte funcții care pot fi afectate de neconformitate, atunci când este cazul;

Domeniu de aplicare

Procedura se aplică pentru identificarea, documentarea și tratarea produsului/serviciului care nu este conform cu condițiile, precum și pentru înștiințarea funcțiilor implicate.

Termeni și definiții

- ❖ **Defect** – neîndeplinirea unei cerințe referitoare la o utilizare intenționată sau specificată;
- ❖ **Neconformitate** – neîndeplinirea unei cerințe;
- ❖ **Derogare** – autorizare de utilizare și eliberare a unui produs care nu este conform cu cerințele specificate;
- ❖ **Corecție** – acțiune întreprinsă pentru a elimina o neconformitate constatată;
- ❖ **Reparare** – acțiune asupra unui produs neconform, de a-l face acceptabil pentru utilizarea intenționată;
- ❖ **Rebutare** – acțiune asupra unui produs neconform pentru a împiedica utilizarea intenționată inițial;

Abrevieri

- ❖ PN – Produs neconform;
- ❖ RNACP – Raport de neconformitate și acțiuni corective/preventive;

Descrierea procesului

Generalități

Activitățile de monitorizare și măsurare, efectuate de întregul personal, permit identificarea în stadii incipiente a neconformităților și adoptarea dispozițiilor referitoare la PN.

Prevenirea și/sau limitarea PN se realizează prin aplicarea următoarelor măsuri:

- ❖ Efectuarea autoinspecției de către personalul executiv;
- ❖ Monitorizarea serviciilor furnizate de către șefii de departamente;
- ❖ Efectuarea inspecțiilor de către personalul special desemnat;

Identificarea, documentarea, tratarea PN

Atunci când este depistată o neconformitate în cadrul organizației, cel care o identifică, o înregistrează în RNACP și este convocată comisia de analiză a neconformităților, formată din Directorul General, Reprezentantul Managementului și Șeful departamentului unde a fost identificată neconformitatea.

Comisia analizează cauza care a dus la apariția neconformității și decide stabilirea unor acțiuni de eliminare a neconformității identificate (corecție), urmată de reinspecția produsului remediat.

În situația în care decizia Comisiei este „derogare”, reprezentantul managementului urmărește primirea de la client a acceptului acestuia.

În situația în care produsul neconform este identificat după livrare sau după ce utilizarea sa a început, produsul este înlocuit imediat la Client, reprezentantul managementului emite RNACP, iar directorul general stabilește acțiuni corespunzătoare efectelor sau potențialelor efecte ale neconformității.

Produsele ale căror neconformități au fost determinate înainte de livrarea către clienți vor fi izolate și depozitate într-un loc special amenajat marcat cu eticheta „Zona produselor neconforme”.

Părți implicate și obiective

Nr.	Denumire parte implicată	Obiective
1.	Comisia de analiză a neconformităților	
2.	Client	Controlul și monitorizarea proiectelor
3.	Subcontractor	Execuția de servicii subcontractate și/sau furnizarea de echipament în cadrul proiectului

Roluri implicate

Nr.	Denumire	Partea implicată	Descriere
1.	PM	Prestator	Manager de proiect (Team Leader)
2.	QR	Prestator	Responsabilul de calitate în cadrul proiectului
3.	AM	Prestator	Account Manager
4.	PM	Client	Manager de proiect

Interfețe

Intrări

Nr.	Denumire	Formular	Descriere
-----	----------	----------	-----------

1.	Contract	-	Contractul între Contractor și Prestator semnat de ambele părți
2.	Contract	-	Contractul între Prestator și Subcontractant, semnat de ambele părți
3.	Tema de proiectare	-	Procedura de dezvoltare
4.	Documente de lucru	-	Management de proiect

leșiri

Nr.	Denumire	Formular	Descriere
1.	Dosarul de Management de Proiect	-	Set de documente care conține toate documentele în cadrul prezentei proceduri, în cadrul secțiunii Documente

Activități

Nr.	Denumire	Descriere/Documentația de referință
1.	Asigurarea Calitatii	- Obținere a Acceptanțelor parțiale și a Acceptanței finale din partea Beneficiarului - Acordare a Acceptanțelor la Rapoartele de Comenzi/Servicii în relația cu Subcontractorii
2.	Management Financiar	- Actualizare și menținere a execuției bugetului de proiect - Monitorizarea termenelor de încasare/plată în raport cu clauzele contractuale și cu progresul înregistrat și emiterea de cereri de facturare
3.	Management Livrabile	- Verificare/validare internă a tuturor livrabilelor din proiect descrise în Descriere WP/Livrabile în conformitate cu planificarea activităților de verificare/validare cuprinse în Planul Calitatii - Predare către client a tuturor livrabilelor cuprinse în Planul de livrabile după verificarea/validarea internă
4.	Management Resurse	- Analiza a raportărilor resurselor în raport cu planificarea și obiectivele stabilite - Evaluarea resurselor - Evaluarea gradului de alocare a resurselor

Nr.	Denumire	Descriere/Documentația de referință
5.	Management Riscuri/Probleme	- Monitorizare a riscurilor din Planul de Risc - Mentinere a inregistrarilor corespunzatoare in Registrul de Riscuri - Actualizare si mentinere a executiei Bugetului de Risc
6.	Management Schimbari/Configuratii	- Detectare a schimbarilor - Evaluare a impactului asupra proiectului in termeni de timp si buget - Emiterea de cereri de schimbare - Colaborarea cu Account Managerul in vederea solutionarii cererilor de schimbare - Aplicare a schimbarilor
7.	Management Subcontractori	- Colaborare cu procesul de achizitii in vederea achizitionarii de servicii si/sau echipamente de la Prestatori externi - Emiterea de comenzi de servicii/produse - Receptionarea serviciilor/produselor - Primirea rapoartelor de comenzi produse/servicii - Emiterea acceptantelor la rapoartele de comenzi produse/servicii si inchiderea comenzilor
8.	Monitorizare progres	- Verificare/validare progres raportat de resurse - Consolidarea raportarilor si actualizarea progresului raportat la nivel de proiect - Elaborarea rapoartelor de progres
9.	Planificare detaliata	- Generare a taskurilor - Alocarea resurselor - Distribuirea dispozitiilor de lucru (assignments) care resurse - Actualizarea permanenta a taskurilor in conformitate cu progresul inregistrat si cu schimbarile aprobate

Matricea de responsabilități

	Activitate								
Rol	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	X	X	X	X	X	X	X	X	X

2	X		X						
3		X				X	X		
4						X		X	

Resurse

Nr.	Denumire	Tip			Detalii Cerințe Documentație de referință
		Personal	Material	Infrastructură	
1.	MS Word			X	
2.	MS Excel			X	
3.	MS Project			X	
4.	Bit Bucket			X	

Formulare și înregistrări

Formulare utilizate

Nr.	Denumire
1.	Bugetul proiectului
2.	PV Predare-primire/Recepție cantitativă
3.	PV Acceptanță
4.	PV Acceptanță finală
5.	Cerere de schimbare
6.	Raport de progres
7.	Raport de neconformitate și acțiuni corective/preventive

Înregistrări

Nr.	Denumire	Descriere	Activitate	Tip		Detalii localizare Perioada de menținere Registre evidență
				Document	Electronic	
1.	Livrabilele proiectului	-	Proces Implementare	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor

Nr.	Denumire	Descriere	Activitate	Tip		Detalii localizare Perioada de menținere Registre evidență
				Document	Electronic	
2.	PV Predare- Primire/ Receție cantitativă	Procese verbale de predare- primire/ receptive cantitativă pentru livrabilele din cadrul proiectului	Management livrabile	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
3.	PV Acceptanță	Procese verbale de acceptanță pentru pachetele de lucru/loturi/ subloturi din cadrul proiectului	Asigurarea Calității	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
4.	PV Acceptanță Finală	Procesul Verbal de Acceptanță Finală a proiectului	Asigurarea Calității	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
5.	Execuția Bugetul Proiectului	-	Management Financiar	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
6.	Cerere de facturare	Cererea de facturare emisă de PM	Management financiar	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
7.	Execuția bugetului de risc	-	Managemen riscuri/ probleme	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor

Nr.	Denumire	Descriere	Activitate	Tip		Detalii localizare Perioada de menținere Registre evidență
				Document	Electronic	
8.	Registrul de riscuri	Jurnal de monitorizare a riscurilor în cadrul proiectului	Management riscuri/ probleme	X	X	Dosarul proiectului/pana la închiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
9.	Cerere de schimbare	Cererile de schimbare aprobate	Management schimbări/ configurații	X	X	Dosarul proiectului/pana la închiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
10.	Act adițional	Actele adiționale la contractele de furnizare încheiate între Prestator și subcontractorii săi din cadrul proiectului	Procesul de achiziție	X	X	Dosarul proiectului/pana la închiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
11.	Comanda de produse/ servicii	Comenzile de servicii/produse emise de Prestator către subcontractorii săi din cadrul proiectului în baza contractelor/ actelor adiționale semnate de ambele părți	Management subcontractori	X	X	Dosarul proiectului/pana la închiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
12.	Raport comenzi/ servicii	Rapoartele de comenzi/servicii emise către subcontractorii Prestatorului în baza comenzilor de produse/ servicii din cadrul proiectului	Management subcontractori	X	X	Dosarul proiectului/pana la închiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor



Nr.	Denumire	Descriere	Activitate	Tip		Detalii localizare Perioada de menținere Registre evidență
				Document	Electronic	
13.	Acceptanța raport produse/ servicii	Acceptanțele emise de către Prestator pe baza rapoartelor de comenzi produse/ servicii primite de la Prestatorii săi în cadrul proiectului	Asigurarea calității	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
14.	Evaluare resurse	Rapoartele de evaluare ale membrilor echipei de proiect întocmite de către PM	Management resurse	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
15.	Raport de progres	Rapoartele de progres ale proiectului întocmite de către PM	Monitorizare progres	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
16.	Planuri de proiect	Set de documente și diagrame GANTT reprezentând planificarea detaliată a activităților din cadrul proiectului	Planificare detaliată	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor
17.	Act adițional	Actele adiționale la contractul încheiat între Prestator și Client semante de ambele părți	Account Management	X	X	Dosarul proiectului/pana la inchiderea proiectului Arhiva (fizica si electronica) Contractor