

PROPUNERE TEHNICA

Soluție de digitalizare a proceselor de management resurse umane - recrutare, angajare, administrare personal

Data: 29.11.2024

Obiectul contractului: Soluție de digitalizare a proceselor de management resurse umane - recrutare, angajare, administrare personal

Prezentare generala Solutiei Propuse Charisma HCM

Incercam democratizarea tehnologieii si ne focusam pe viitor, dorim sa impartasim cateva din avantajele solutiei propuse:

- Gestionarea talentelor prin automatizare care reduce task-urile plictisitoare și oferă angajaților posibilitatea de a se concentra pe ceea ce fac cel mai bine.
- Caracteristici puternice care furnizează date de înaltă calitate și salvează timp și efort;
- Tehnologie sigură care oferă flexibilitate și integrarea facilă cu sistemele existente;
- Servicii care se sincronizează cu resursele IT, buget și preferințele de plată, precum și cu ofertele de consultanță care stimulează investițiile unei companii.
- Acoperă toate aspectele legate de activitatea de management a resurselor umane, de la definirea modului de organizare a unei companii, până la informații detaliate referitoare la angajați, performanță, pregătire profesională și procese de recrutare
- Sistem online pentru înregistrarea, evaluarea și administrarea prezenței angajaților dintr-o companie, folosind o platformă web. Soluția aduce un aport semnificativ în reducerea costurilor operaționale și echilibrarea bugetului salarial.
- Soluție complet configurabilă în ceea ce privește formulele de calcul salarial, tipurile de salarii, sporuri, prime, concedii medicale, concedii de odihnă și rețineri.
- Soluția este integrată cu fluxul de lucru existent din cadrul companiei și asigură un management complet al documentelor de HR - fișe de pontaj, documente administrative interne, certificate, fișe de lucru pentru angajați, contracte, certificări, diplome etc.
- Soluția elimină sarcinile mari consumatoare de timp prin colectarea informațiilor direct de la angajați - concedii de odihnă, evaluări, planuri de training, adeverințe, pontaje etc. și oferă acces transparent angajaților la informațiile de interes în funcție de drepturile acordate.
- Cuprinde funcționalitățile necesare pentru construirea bugetelor de salarii, precum și generarea diverselor rapoarte de analiză comparativă.
- Sistem de notificare a evenimentelor care urmează să aibă loc într-un interval de timp bine definit pe baza informațiilor din sistem și care ține la curent persoanele responsabile cu evenimentele importante ale companiei
- CHARISMA HCM garantează conformitatea cu GDPR, protejând datele personale și oferind transparență, gestionare eficientă a drepturilor individuale și monitorizare continuă a schimbărilor legislative.
- Expertiză: TotalSoft deține suita CHARISMA HCM, o soluție informatizată all-in-one destinată gestionării resurselor umane în organizații de toate mărimile. Flexibilitatea și capacitatea sa de personalizare sunt cunoscute, asigurând integrări eficiente cu platforme esențiale din această industrie. Considerăm această vastă experiență ca fiind un avantaj important.
- Tehnologie de avangardă: Utilizăm tehnologii recunoscute în industrie și consacrate în produsele noastre.

- **Eficiență și Personalizare:** Abordarea containerizată și adaptările propuse maximizează performanța hardware-ului existent și a celui recomandat. Fluxurile operationale sunt ușor configurabile asigurând o fluiditate de lucru superioară.
- **Experiență în conectivitate:** Avem o istorie solidă în dezvoltarea de conectori pentru produsele noastre pe care o putem extrapola (de exemplu, integrarea identităților federate prin RoID sau eIDAS, semnatura electronică, Revisal, chatbot, etc.).
- **Reziliență și siguranță:** Soluția propusă oferă mecanisme native de back-up pentru serverele de aplicații și baze de date, garantând realizarea copiilor de siguranță fără întreruperi operaționale.

Propunerea tehnică a fost întocmită în conformitate cu specificațiile tehnice și reflectă asumarea tuturor cerințelor / obligațiilor prevăzute în Caietul de sarcini. De asemenea, în cadrul Matricei de conformitate, oferta tehnică asigură posibilitatea verificării conformității acesteia cu specificațiile tehnice prevăzute în caietul de sarcini și modul în care sunt îndeplinite în totalitate cerințele aferente acestuia. Propunerea tehnică include o descriere detaliată a serviciilor/bunurilor oferite în conformitate cu Caietul de Sarcini, folosind modelul prezentat în cadrul documentației de atribuire și include documentația tehnică de suport pentru fiecare serviciu și/sau produs oferit.

În calitate de Ofertant, declarăm că la elaborarea prezentei am ținut cont de obligațiile referitoare la condițiile de muncă și protecția muncii, în conformitate cu prevederile legale din Republica Moldova

Prezenta propunere tehnică a fost construită de Ofertant astfel încât să respecte în totalitate cerințele documentației de atribuire.

Rezumat

Prezenta propunere de soluție tehnică este depusă de Total Soft SA în calitate de Ofertant și este formulată în contextul achiziției derulate de Banca Națională a Moldovei având ca obiect: Soluție de digitalizare a proceselor de management resurse umane - recrutare, angajare, administrare personal

Total Soft SA confirmă că soluția tehnică propusă asigură realizarea obiectivului general din caietul de sarcini și adresează nevoia BNM de a-și consolida capacitatea informativă având ca obiectiv principal îmbunătățirea performanței operaționale și sporirea competitivității. Propunerea noastră este o platformă digitală avansată care va facilita colaborarea și gestionarea eficientă a resurselor umane. Totodată, garantăm implementarea soluției cu cele mai înalte standarde de siguranță și securitate.

Soluția tehnică propusă este un sistem informatic integrat, cuprinzând modulele Administrare de personal, Pontaj, Self Service, Recrutare.

Soluția este compusă din subsisteme care combină atât tehnologii recunoscute și apreciate pe piață, cât și soluții personalizate concepute specific pentru a răspunde cerințelor de performanță și experiență a utilizatorului.

Astfel, la nivel logic identificăm sistemul principal

CHARISMA HCM este un produs COTS furnizat de TotalSoft SA

Aplicația susține efortul departamentului de resurse umane pentru alinierea obiectivelor personale ale angajaților cu cele de business, precum și creșterea performanței și a satisfacției acestora

Implementarea soluției Charisma HCM este bazată pe microservicii, API-uri și microsegmentarea comunicațiilor. La fundația acesteia vor fi urmărite cu strictețe principiile:

- Utilizabilitate. Interfețele pentru utilizatori sunt proiectate cu accent pe nevoile angajatului, fiind astfel intuitive, omogene și concepute pentru o învățare și utilizare facilă. Performanță. Capacitatea sistemului de a respecta cerințele de timp, având în vedere constrângerile de debit (numărul de evenimente procesate într-un anumit interval de timp), latența (durata de răspuns la anumite evenimente) și capacitate (volumul de evenimente gestionate).
- Scalabilitatea orizontală. Implică alocarea elastică a unor seturi de resurse hardware pentru a distribui sarcina și a răspunde solicitărilor.
- Disponibilitate. Capacitatea sistemului de a fi accesibil și funcțional.
- Confidențialitate. Soluția asigură un nivel înalt de confidențialitate al datelor gestionate, în conformitatea cu legislația în vigoare. Datele nu vor fi expuse indiferent dacă fluxul de date utilizat este intern (realizat prin rețeaua internă) sau extern (realizat prin Internet).
- Extensibilitate. Capacitatea sistemului de a răspunde cu ușurință la schimbările viitoare, având o arhitectură, un design sau o implementare flexibile. Extinderile pot fi realizate fie prin adăugarea de noi funcționalități, fie prin modificarea celor existente.

Produsele oferite sub formă de licență asigură accesul nelimitat la toate funcționalitățile disponibile în versiunile aplicațiilor la momentul recepției finale, soluția propusă fiind un instrument avansat pentru gestionarea eficientă a resurselor umane din cadrul BNM și va asigura conform cerințelor din caietul de sarcini următoarele:

Livrarea de servicii integrate de management al resurselor umane pentru BNM cu o platformă integrată de gestiune a documentelor și a datelor referitoare la angajați și angajatori, elemente colaborative - de tip self service (acces dosar profesional digital pentru angajat, generare adeverințe - automatizat, validare acte de studii etc.) și self management (actualizarea directă de către funcționar a propriului dosar profesional).

Durata proiectului până la punerea în funcțiune a viitorului sistem este de 6 de luni și este urmată de o perioadă de 12 luni de garanție, suport/asistență tehnică și mentenanță având conform caietului de sarcini următoarele servicii solicitate:

1. Licențe aferente soluției de digitalizare a proceselor de management resurse umane - recrutare, angajare, administrare personal, cu 1 an de suport de la producător inclus.
2. Servicii de implementare ale soluției de digitalizare a proceselor de management resurse umane - recrutare, angajare, administrare personal
3. Servicii de instruire aferente soluției de digitalizare a proceselor de management resurse umane - recrutare, angajare, administrare personal
4. Servicii de garanție (mentenanță și suport) aferente soluției de digitalizare a proceselor de management resurse umane - recrutare, angajare, administrare personal
5. Servicii pentru dezvoltări suplimentare și solicitări de schimbare

Termenele de implementare și recepție parțială și totală pentru serviciile mai sus prezentate, se regăsesc detaliat în graficul de execuție conform cerințelor din caietul de sarcini.

Perioada de garanție acordată pentru sistemul informatic complet integrat este de 12 de luni, începând de la data recepției finale a acestuia și include servicii de suport și configurare.

Implementarea proiectului este realizată de o echipă complexă, coordonată de managerul de proiect și este o echipă dedicată, cu competențe certificate și experiență profesională în numeroase proiecte.

Contractantul are o abordare metodologică asupra întregului proces de implementare și se regăsește în prezenta ofertă modul în care intenționează să deruleze fiecare etapă a proiectului, precum și livrabilele pe etapele din caietul de sarcini.

Metodologia propusă pentru punerea în practică a contractului se sprijină pe un set de metodologii recunoscute la nivel internațional și anume standardul PMBOK și metodologiile Agile, abordări și instrumente consacrate, care evidențiază o înțelegere corectă a contextului și specificului sarcinilor stabilite în caietul de sarcini. Această abordare ține cont de elementele cruciale, dar și de riscurile și presupunerile subliniate.

Graficul de execuție a fost elaborat folosind mecanismul drumului critic existent într-un sistem de management de proiect recunoscut internațional, astfel ca permite cu ușurință identificarea tuturor etapelor și livrabilelor precum și a resurselor alocate pe activități. Fiecare etapă conține activități cu durate și resurse alocate, precum și repere de tip Milestone pentru evidențierea momentelor esențiale ale proiectului. Se subliniază traseul determinant al proiectului și se enumără strategiile adoptate pentru a asigura respectarea termenilor activităților critice.

Avantajele cheie ale soluției noastre sunt:

- **Expertiză:** Suita Charisma HCM, o soluție informatizată all-in-one destinată gestionării resurselor umane în organizații de toate mărimile. Flexibilitatea și capacitatea sa de personalizare sunt cunoscute, asigurând integrări eficiente cu platforme esențiale din această industrie. Considerăm această vastă experiență ca fiind un avantaj important.
- **Performanță și User Experience:** Adoptând o arhitectură bazată pe microservicii, asigurăm extensibilitate, scalabilitate dinamică și o implementare rapidă. Experiența acumulată în 20 de ani de construire a aplicațiilor de business, recomandă să concepem interfețele utilizatorilor astfel încât să fie intuitive, consecvente și ușor de învățat și utilizat.
- **Tehnologie de avangardă:** Utilizăm tehnologii recunoscute în industrie și consacrate în produsele noastre.
- **Eficiență și Personalizare:** Abordarea containerizată și adaptările propuse maximizează performanța hardware-ului existent și a celui recomandat. Fluxurile operationale sunt ușor configurabile asigurând o fluiditate de lucru superioară.
- **Experiență în conectivitate:** Avem o istorie solidă în dezvoltarea de conectori pentru produsele noastre pe care o putem extrapola (de exemplu, integrarea identităților federate prin RolD sau eIDAS, semnatura electronică, Revisal, chatbot, etc.).
- **Reziliență și siguranță:** Soluția propusă oferă mecanisme native de back-up pentru serverele de aplicații și baze de date, garantând realizarea copiilor de siguranță fără întreruperi operaționale.

Aceste aspecte subliniază angajamentul nostru de a oferi o soluție robustă și adaptată nevoilor descrise în caietul de sarcini.

2. Abordarea și metodologia propuse pentru prestarea serviciilor, datele de intrare și datele de ieșire pentru activitățile din cadrul Contractului

Bazându-ne pe informațiile furnizate în Caietul de Sarcini, putem documenta nivelul de înțelegere asupra obiectului Contractului și gradul de conștientizare a importanței rezultatului contractului pentru Banca Nationala a Moldovei în felul următor:

Obiectul Contractului:

- Obiectul contractului este configurarea și implementarea aplicației integrate pentru managementul resurselor umane de la momentul angajării până la momentul retragerii din companie.
- Aplicația Charisma HCM are funcții multiple, cum ar fi gestionarea documentelor și datelor legate de angajați, servicii self-service pentru angajați, raportare a datelor legate de buget, gestionarea prezenței și platelor salariale, precum și analize pentru susținerea politicilor publice guvernamentale.

Importanța Contractului pentru Banca Nationala A Moldovei:

- Contractul este deosebit de important pentru BNM, deoarece vizează modernizarea și digitalizarea proceselor de administrarea resurselor umane.
- Prin implementarea aplicației Charisma HCM, BNM va putea să eficientizeze gestionarea resurselor umane, să obțină în timp real rapoarte relevante despre salariați și să contribuie la automatizarea proceselor repetitive și consumatoare de timp.

Obiectul contractului constă în configurarea și implementarea unei platforme informatice pentru gestionarea resurselor umane în cadrul BNM, având în vedere obiectivele de modernizare și digitalizare propuse în cadrul instituției. Aceste modificări vizează acoperirea tuturor proceselor din activitățile departamentului de resurse umane și salarizare din momentul recrutării angajatului și până la părăsirea acestuia din instituție.

BNM are următoarele principale atribuții:

- elaborarea și aplicarea politicii monetare și a politicii de curs de schimb;
- autorizarea, reglementarea și supravegherea prudențială a instituțiilor de credit, promovarea și monitorizarea bunei funcționări a sistemelor de plăți pentru asigurarea stabilității financiare;
- emiterea bancnotelor și a monedelor ca mijloace legale de plată pe teritoriul României;
- stabilirea regimului valutar și supravegherea respectării acestuia;
- stabilirea regimului valutar și supravegherea respectării acestuia;

Pentru îndeplinirea atribuțiilor de mai sus, BNM are număr de peste 500 de salariați.

În ansamblu, achiziționarea serviciilor are la bază nevoia de eliminare a proceselor repetitive și consumatoare de timp, construirea de rapoarte în timp real și oferirea accesului salariaților la informațiile în calitate de angajați.

Beneficiile anticipate de către Banca Națională a României din proiectul propus sunt următoarele:

- **Rezolvarea problemelor identificate:** Prin implementarea proiectului și a acțiunilor corespunzătoare, BNM intenționează să rezolve problemele identificate la nivelul instituției. Aceste probleme se referă la birocrăția excesivă și la necesitatea de a operaționaliza măsuri pentru reducerea acesteia, precum și pentru instituirea și operarea platformelor interactive și colaborative pentru managementul standardizat al resurselor umane.
- **Implementarea soluției Charisma HCM:** Prin configurarea și implementarea platformei integrate, BNM urmărește să atingă mai multe beneficii importante, cum ar fi:
- Trecerea de la modul tradițional de livrare a serviciilor către un mod electronic, ceea ce va facilita accesul facil și rapid la documente și date pentru BNM și salariați

- Integrarea proceselor pentru a reduce povara asupra utilizatorilor prin adaptarea și simplificarea funcțiilor și proceselor suport.
- Crearea posibilității de a gestiona documentele în format electronic, reducând întârzierile în procesul decizional și contribuind la o mai bună eficiență operațională.
- Aplicarea principiului înregistrării o singură dată, protejând în același timp confidențialitatea datelor.
- Economisirea resurselor utilizatorilor, precum timp și resurse financiare, pentru accesarea serviciilor.
- Asigurarea unui acces facil și permanent la sistem, indiferent de locație (acasă sau la serviciu).
- Crearea posibilității de constituire a dosarelor electronice, care facilitează scanarea, introducerea datelor, organizarea și accesul automat la informații relevante.

În ansamblu, proiectul are potențialul de a aduce îmbunătățiri semnificative în Banca Nationala a Moldovei, cu accent pe eficiență, digitalizare și facilitarea muncii reponsabililor din departamentul de resurse umane, precum și la nivelul calității serviciilor oferite angajatilor sai.

Intelegerea asupra altor inițiative și proiecte asociate cu această achiziție de servicii este următoarea:

- **MICROSOFT ACTIVE DIRECTORY:** Cu aceasta integrare, utilizatorii se vor conecta la Charisma HCM cu propriile acreditări de la instanța Active Directory care rulează în mediul BNM. Aplicatia va avea cofigurata functionalitatea Single Sign-On, astfel încât un utilizator să se conecteze o singură dată și apoi va avea acces Single Sign-On la toate aplicațiile la care are drepturi de acces.
- **PLATFORMA CANDIDATI:** Prin aceasta integrare, BNM urmareste centralizarea datelor candidatilor care aplica pentru pozitiile deschise din cadrul insitutiei.
- **SEAL DOCUMENT MANAGEMENT:** Aceasta aplicatie din cadrul BNM are ca scop gestionarea tuturor documentelor din perspectiva administrarii resurselor umane, semnarea electronica a lor, gestionarea registrelor electronice, arhivarea documentelor.
- **Semnatura electronica**

2.1 Serviciile solicitate, activitățile ce vor fi realizate

2.1.1. Analiza cerințelor și a situației existente

- Identificarea proceselor și fluxurilor informaționale, a nevoilor operaționale pentru funcționarea corectă a aplicatiei Charisma HCM pentru managementul al resurselor umane în BNM. Etapa de analiză se va realiza prin interviuri on site cu personal cheie din departamentele vizate BNM. (e.g. Resurse Umane, etc)
- Identificarea cerințelor de interoperabilitate între toate sistemele specificate in caietul de sarcini

Livrabil:

- Raport de analiză si specificatia de implementare impreuna cu proces verbal de acceptanta.

2.1.2. Livrarea si instalarea licentelor Charisma HCM:

- Livrarea si instalarea licentelor pentru urmatoarele module:
 - Modul administrare de personal si administrarea structurii organizatorice
 - Modul Time and Attendance
 - Modul Self Service
 - Modul Recrutare
- Raport de instalarea si proces verbal de predarea licentelor (Denumire licenta si cantitate)

2.1.3. Servicii de implementare, configurare și testare a funcționării Charisma HCM atât din punct de vedere funcțional cât și pentru îndeplinirea cerințelor de integrare, securitate și performanță.

- Servicii de migrare a datelor și suport
- Implementarea și configurarea aplicației Charisma HCM conform specificației de implementare semnată după perioada de analiză
- Implementarea și configurarea integrărilor cu sistemele menționate în cadrul caietului de sarcini.
- Implementarea și configurarea customizarilor specifice BNM
- Testarea funcțională, de conformitate, de performanță și de securitate.

Livrabile:

- Raport de instalare și configurare.
- Plan și documentație de testare.
- Raport de testare de conformitate, performanțe și securitate.
- Documentație tehnică pentru utilizare și administrare.
- Proces verbal de acceptanță

2.1.4. Punerea în producție a aplicației Charisma HCM

- Servicii de punere în producție aplicația Charisma HCM și a componentelor sale
- Servicii de calcul în paralel
- Servicii de suport în perioada de hypercare

Livrabile:

- Raport de activitate.
- Plan de trecere în producție.
- Raport de trecere în producție.
- Raport de asistență tehnică la pornire.
- Acceptanța operațională pentru punerea în producție.

2.1.5. Servicii de instruire a utilizatorilor platformei

- Plan de instruire și suport de curs.
- Raport de instruire pentru utilizatori.
- Raport de instruire pentru administratori.

Livrabile:

- Raport de activitate.

2.1.6. Servicii de garanție, mentenanță și suport

Livrabile:

- Raport de activitate trimestrial
- Raport de garanție și suport trimestrial.

Rezultatele pe care le urmărim să le obținem în urma prestării serviciilor sunt următoarele:

1. Raport de analiză și proiectare privind Analiza cerințelor
 - Acest raport oferă o evaluare detaliată a cerințelor și a contextului tehnic și legal în care se va desfășura proiectul.
2. Servicii configurare și implementarea aplicației Charisma HCM și suport pentru operarea acestora.
 - Aplicația Charisma HCM trebuie configurată și implementată conform cerințelor, iar serviciile de suport pentru operarea ei trebuie să fie furnizate.
3. Servicii de implementare și testare a funcționării aplicației Charisma HCM atât din punct de vedere funcțional cât și pentru îndeplinirea cerințelor de securitate și performanță realizate.
 - Aplicația Charisma HCM trebuie implementată și testată pentru a se asigura că funcționează corect, îndeplinește cerințele de securitate și performanță.
4. Aplicația Charisma HCM pusă în producție.
 - Aplicația Charisma HCM va fi integrată cu sistemele menționate în caietul de sarcini și să fie pusă în producție pentru a fi utilizată.
5. Utilizatori aplicației Charisma HCM.
 - Utilizatorii aplicației Charisma HCM vor primi instruirii pentru a putea utiliza eficient sistemul.
6. Servicii de garanție, mentenanță și suport realizate.
 - Furnizarea de servicii de garanție, mentenanță și suport continuu pentru a asigura funcționarea fără probleme a aplicației Charisma HCM pe termen lung.

Noi înțelegem că se stabilesc următoarele detalii referitoare la implementarea soluției Charisma HCM care va servi drept aplicație de gestionare a resurselor umane pentru Banca Națională a Moldovei. Aplicația Charisma HCM va include procese automate și standardizate pentru următoarele aspecte:

- **Gestiunea Datelor Angajaților și Banca Națională a Moldovei:**
- Platforma va integra și gestiona datele relevante despre angajați și structura organizațională a Băncii Naționale a României.
- Va oferi funcționalități de tip self-service pentru angajați, inclusiv acces la dosare profesionale digitale, generarea automată a formularelor (cum ar fi adeverințe sau cereri de concediu).
- **Managementul Timpului:**
- Platforma va acoperi aspecte precum pontajul, gestionarea cererilor de concediu și raportarea.
- **Servicii de Raportare:**
- Va oferi servicii de raportare pentru evidența angajaților, gestionarea personalului din cadrul Băncii Naționale a Moldovei și furnizarea de date în timp real legate de angajați pentru analize strategice.
- **Recrutare:**
- Va include funcționalități utile pentru automatizarea proceselor de recrutare în vederea selecției și ocupării pozițiilor vacante în timpul cel mai scurt.

- **Flux de Lucru Documente/ Formulare:**
- Platforma va oferi un flux de lucru pentru semnarea documentelor prin intermediul unui proces intern, inclusiv avizare cu sau fără semnătură electronică, precum și export și vizualizare.
- **Integrare:**
- Aplicația Charisma HCM va fi integrată cu site-ul de candidați, Active Directory, Semnatura electronică și SEAL document management systems.

Această înțelegere stabilește baza pentru implementarea și configurarea aplicației Charisma HCM și detaliază cerințele tehnice și funcționale care trebuie respectate pe parcursul proiectului.

Abordare și metodologie pentru implementarea contractului

Pentru a asigura o implementare de succes a aplicației Charisma HCM, vom adopta o abordare metodologică riguroasă. În cadrul acestei abordări, următoarele etape obligatorii vor fi parcurse și finalizate cu livrabile acceptate de către Achizitor:

- **Analiza Cerințelor Bancii Naționale a Moldovei și Legislative Existente:**
- Prestatorul va efectua o analiză amănunțită a cerințelor proiectului, identificând nevoile operaționale și cerințele tehnice specifice.
- Va fi realizată o evaluare a cerințelor BNM și legislative existente, inclusiv prin interviuri on-site cu personalul cheie din BNM.
- **Servicii de configurare și implementare a aplicației Charisma HCM și Suport pentru Operare:**
- Prestatorul va defini arhitectura software a aplicației Charisma HCM, luând în considerare cerințele BNM și legislative actuale.
- Se va integra platforma cu sistemele existente
- Vor fi stabilite actorii de business și realizată modelarea amenințărilor de securitate.
- Se vor configura modulele necesare și se vor respecta cerințele de disponibilitate, integritate și confidențialitate.
- **Servicii de Implementare și Testare a Funcționării aplicației Charisma HCM:**
- Se vor implementa și testa toate funcționalitățile platformei din punct de vedere funcțional, de performanță și securitate.
- Acceptanța sistemului va implica trecerea cu succes a tuturor testelor și îndeplinirea cerințelor specificate în caietul de sarcini.
- **Punerea în Producție a aplicației Charisma HCM:**
- Se va efectua punerea în producție a aplicației Charisma HCM
- Va fi furnizat un plan de trecere în producție și se va asigura acceptanța operațională.
- **Servicii de Instruire a Utilizatorilor aplicației:**
- Se vor furniza servicii de instruire atât pentru utilizatori obișnuiți, cât și pentru administratori.
- Va fi elaborat un plan de instruire și suport de curs.
- Se vor evalua cursanții în funcție de tipologia lor dar și a trainerilor
- **Servicii de Garanție, Mentenanță și Suport:**
- Prestatorul va furniza servicii de garanție și mentenanță continuă a aplicației Charisma HCM
- Se va furniza un raport de garanție și suport trimestrial.

Vom dimensiona echipa și resursele corespunzător pentru a asigura implementarea cu succes a proiectului, având posibilitatea de a suplimenta resursele pe parcursul contractului pentru a atinge obiectivele proiectului. Acceptanța sistemului va depinde de parcurgerea cu succes a testelor funcționale, de performanță și securitate, precum și de îndeplinirea integrală a cerințelor specificate în documentația proiectului și a caietului de sarcini.

Acceptanța sistemului informatic sau a fiecărei componente a acestuia presupune parcurgerea cu succes a tuturor testelor funcționale, de performanță și securitate, și îndeplinirea integrală a tuturor cerințelor caietului de sarcini, analizei și proiectării, înțelegem elemente importante referitoare la procesul de acceptare a sistemului informatic sau a componentelor sale:

- **Teste funcționale:** Metodologia aleasă cuprinde teste care verifică dacă aplicația sau componentele acesteia îndeplinesc funcțiile și caracteristicile specificate în cerințele funcționale. Acest lucru implică testarea fiecărei funcționalități pentru a se asigura că funcționează conform așteptărilor.
- **Teste de performanță:** Testele de performanță evaluează performanța sistemului în condiții de sarcină sau stres. Aceste teste pot verifica dacă sistemul poate gestiona un volum mare de date, utilizatori simultani sau sarcini intensive fără a avea probleme semnificative de performanță.
- **Teste de securitate:** Acestea sunt teste care verifică securitatea sistemului, identificând vulnerabilitățile și evaluând capacitatea acestuia de a proteja datele și resursele împotriva amenințărilor și atacurilor.
- **Îndeplinirea cerințelor:** Aceasta se referă la asigurarea faptului că sistemul sau componentele sale sunt construite și configurate conform cerințelor specificate în documentația proiectului, inclusiv caietul de sarcini, analiza și design.
- **Acceptanță:** Procesul de acceptare presupune evaluarea rezultatelor testelor și a îndeplinirii cerințelor. Doar dacă sistemul sau componentele trec cu succes aceste teste și îndeplinesc toate cerințele, ele vor fi considerate acceptate și pregătite pentru implementare sau utilizare în producție.

Aceasta este o abordare noastră în configurarea și implementarea sistemelor informatice sau a altor produse software. Asigurarea calității și verificarea conformității cu cerințele sunt esențiale pentru a se asigura că sistemul este funcțional și sigur înainte de a fi folosit de către utilizatori sau de către organizația solicitantă.

Pentru a susține această afirmație, Ofertantul vine în întâmpinarea nevoilor BNM cu:

- **Expertiză** - echipă complexă, cu competențe certificate și experiență profesională în numeroase proiecte, conform celor evidențiate în secțiunea privind resursele - corespondența cu Cerințele din Caietul de sarcini. Fiecare dintre experții solicitați are o experiență constând în implicarea în minim 3 proiecte sau contracte, în care a îndeplinit activități similare celor pe care urmează să le îndeplinească în viitorul contract.

- **Adaptabilitate** - Activitățile ce vor fi desfășurate în cadrul proiectului vor fi coordonate pe baza metodologiei proprii de management de proiect. Aceasta metodologie se bazează pe standardul internațional PMBok al Project Management Institute (PMI). Metodologia de proiect utilizată integrează activitățile proiectului ce vor fi desfășurate în cadrul proceselor de analiză, proiectare, configurare și testare software, de asigurare a securității, de tranziție și de asigurare a serviciilor de garanție fără a afecta metodologiile, instrumentele și metodele folosite în derularea acestora:

- o Pentru gestionarea proceselor specifice implementării unui sistem software (analiza, proiectare, configurare și testare internă, testare, instalare și configurare sistem informatic, punere în producție), Ofertantul va folosi o metodologie de dezvoltare/implementare bazată pe metodologia iterativă de dezvoltare software Rațional Unified Process (RUP), recunoscută la nivel internațional și testată cu succes în alte proiecte;

o Pentru gestionarea proceselor specifice suportului tehnic in perioada de garanție, Ofertantul va folosi o metodologie proprie bazata pe standardul ITIL, recunoscut la nivel internațional, metodologie testata cu succes in alte proiecte;

- Colaborare - reușita oricărui proiect depinde, în mare măsură, de modul în care cei implicați interacționează în interiorul propriilor echipe și în relație cu partenerii lor, în scopul atingerii obiectivului comun. Ofertantul încurajează comunicarea directă a membrilor propriei echipei cu omologii lor din echipa Beneficiarului, atât timp cât respectă un set de reguli privind conduita și transparența, și consideră încrederea reciprocă ca fiind unul dintre cele mai importante valori ce se pot construi împreună și pune în slujba unui proiect.

Ofertantul consideră că implementarea unui sistem informatic de o importanță majoră asemenea celui solicitat de BNM, presupune servicii personalizate, o eficiență ridicată în prevenirea, identificarea și tratarea problemelor și valorificarea oportunităților de dezvoltare, ocazionate de diversificarea și rafinarea nevoilor utilizatorilor direcți și indirecti, dar și conectarea la avansul tehnologic accelerat.

În întâmpinarea celor menționate mai sus, Ofertantul propune metodologii pentru prestarea serviciilor adaptate nevoilor BNM, conform solicitărilor din documentația de atribuire sau intuite în baza experienței noastre. Informații detaliate despre metodologiile propuse pentru furnizarea serviciilor sunt prezentate în anexele prezentului document.

Ofertantul prezintă echipă propusă în cap . Personalul propus și managementul realizării serviciilor. Experții propuși de noi au o vastă experiență în domeniul configurării, integrării și implementării sistemelor IT, suportului tehnic, cu acoperire națională, de o complexitate ridicată, majoritatea dintre acestea având ca bază tehnologiile solicitate de Autoritatea Contractantă.

De asemenea, Ofertantul a inclus în ofertă ipotezele de lucru și riscurile sub care înțelegem că ne vom desfășura activitatea în cadrul proiectului, rolul acestora fiind delimitarea mai clară a scopului, procedurilor, responsabilităților și obligațiilor ambelor părți ce alcătuiesc cadrul general de lucru. Informațiile detaliate despre ipotezele de lucru și riscuri sunt prezentate în secțiunea Abordarea propusă pentru managementul riscurilor, cu luarea în considerare a cerințelor incluse în Caietul de Sarcini la capitolele de mai jos

Aspecte cheie privind atingerea rezultatelor așteptate

În primul rând, perioada de timp în care sistemul trebuie sa fie implementat si pus în funcțiune evidențiază necesitatea unei foarte bune organizări a echipei de proiect comune (Beneficiar / Prestator), astfel încât etapele premergătoare implementării efective a sistemului (precum detalierea specificațiilor tehnice și de proiectare) si organizarea serviciilor de retro-digitizare sa fie parcurse în timpul cel mai scurt posibil.

Din perspectivă organizatorica, Ofertantul își propune ca imediat după semnarea contractului sa demareze 2 categorii de activități importante si anume:

- Întâlniri de demarare a activității și validarea Planului de Management Proiect de către Beneficiar:

- o Revizuirea, Adaptarea și Aprobarea Metodologiei de management de proiect, inclusiv a documentelor propuse în cadrul propunerii tehnice, după caz, în acord cu prevederile contractului de servicii și în limitele impuse de acesta;

o Detalierea activităților legate de etapele imediat următoare ale proiectului (roluri/responsabilități, planificare întâlniri de proiect etc.);

- Inițierea efectivă a activităților de implementare astfel încât sistemul informatic să fie pus în funcțiune în termenul solicitat de BNM (prioritară fiind etapă de analiză);

Un alt aspect cheie al implementării sistemului îl reprezintă asigurarea calității acestuia. Din această perspectivă, ofertantul își propune să utilizeze în procesul intern teste unitare pentru fiecare componentă a sistemului integrat.

Ofertantul are experiență în implementarea de proiecte IT de mare anvergură, și va furniza/presta toate documentele și serviciile solicitate în acest proiect. Această experiență se reflectă în fluxuri și metodologii de implementare consacrate și recunoscute la nivel național/internațional, precum și în utilizarea de instrumente de lucru moderne și inovative.

Activitățile ce vor fi desfășurate în cadrul proiectului vor fi coordonate pe baza metodologiei proprii de management de proiect. Această metodologie se bazează pe standardul internațional PMBok al Project Management Institute (PMI). Metodologia de proiect utilizată integrează activitățile proiectului ce vor fi desfășurate în cadrul proceselor de proiectare, dezvoltare și testare software, de asigurare a securității și de asigurare a serviciilor de garanție fără a afecta metodologiile, instrumentele și metodele folosite în derularea acestora, astfel:

- Pentru gestionarea proceselor specifice proiectării, configurării, testării și implementării software, Ofertantul va folosi o metodologie de implementare bazată pe metodologia iterativă de implementare software Rational Unified Process (RUP), recunoscută la nivel internațional și testată cu succes în alte proiecte;
- Pentru gestionarea proceselor specifice suportului tehnic în perioada de garanție, Ofertantul va folosi o metodologie proprie bazată pe standardul ITIL, recunoscut la nivel internațional, metodologie testată cu succes în alte proiecte;

Pentru detalii referitoare la corelația dintre abordarea propusă și metodologii vă rugăm să consultați următoarele Anexe la Propunerea tehnică:

- Anexa 01 Metodologie de management proiecte
- Anexa 02 Metodologie de garanție, mentenanță și suport tehnic
- Anexa 03 Ghid utilizare platformă suport (OTRS) documentație
- Anexa 04 Planul managementului de proiect
- Anexa 05 Prezentare soluției informatice
- Anexa 06 Hardware Requirements
- Anexa 07 Task list
- Anexa 08 Gantt Project Plann

2.2 Metodologia propusă

Prin oferta depusă, Ofertantul își propune, pe de o parte, să răspundă punctual la cerințele menționate în caietul de sarcini pentru susținerea serviciilor solicitate, iar pe de altă parte, să prezinte cadrul metodologic de prestare a serviciilor, consacrat printr-o experiență consolidată în timp și armonizat cu principalele standarde în domeniu.

Ofertantul înțelege atât serviciile pe care trebuie să le furnizeze, cât și constrângerile legate de termenii de timp ai proiectului. În cadrul proiectului, Ofertantul va coopera cu personalul desemnat de

către Autoritatea Contractantă în cel mai eficient mod, pentru a nu permite apariția întârzierilor, a schimbărilor de direcție sau a discontinuităților.

Ofertantul își asumă respectarea tuturor cerințelor caietului de sarcini și desfășurarea activităților în condițiile de calitate și eficiență ale proiectului.

Ofertantul, ca furnizor de soluții IT și servicii de implementare a sistemelor, abordează gestionarea proiectului în conformitate cu cele mai înalte standarde internaționale pentru a asigura succesul implementării proiectelor sale. În acest caz, pentru a acoperi toate cerințele menționate, Ofertantul a ales să adopte metodologia Project Management Institute (PMI) în implementarea contractului.

Metodologia PMI este recunoscută la nivel internațional și oferă un cadru solid pentru gestionarea și implementarea proiectelor complexe, inclusiv în domeniul IT. Această metodologie include următoarele elemente pentru a asigura un management de proiect eficient și transparent:

- **Procese de inițiere, planificare, execuție, monitorizare și control, și încheiere:** PMI definește procesele cheie care trebuie urmate în fiecare etapă a proiectului, de la stabilirea obiectivelor inițiale până la încheierea și livrarea proiectului.
- **Gantt Chart și Plan de proiect detaliat:** Metodologia PMI pune un accent deosebit pe planificarea detaliată a proiectului, inclusiv utilizarea Gantt Chart pentru a evidenția etapele, activitățile și dependențele acestora. Acest lucru se potrivește cerinței de a prezenta un plan de proiect în format Gantt Chart.
- **Managementul problemelor, schimbărilor și riscurilor:** PMI oferă cadre și proceduri pentru gestionarea problemelor, schimbărilor și riscurilor în cadrul proiectului. Acest lucru acoperă cerințele referitoare la managementul problemelor, schimbărilor și riscurilor menționate în text.
- **Comunicarea și raportarea:** PMI include procese și instrumente pentru gestionarea comunicării între părțile implicate în proiect, precum și pentru raportarea progresului și performanței proiectului. Aceasta se aliază cu cerința de a descrie modalitatea de comunicare între participanții la contract și de a furniza rapoarte lunare de progres.
- **Managementul acceptanței și controlul calității:** PMI pune un accent deosebit pe controlul calității și asigurarea că rezultatele proiectului îndeplinesc cerințele specificate. Aceasta se potrivește cerinței de a prezenta un plan de acceptanță și de a asigura îndeplinirea standardelor de calitate.
- **Metodologie adaptată contextului:** PMI permite adaptarea metodologiei la specificul proiectului. Astfel, Ofertantul poate să aplice abordări agile sau să se concentreze pe managementul riscurilor în funcție de cerințele și nevoile proiectului specific.

Prin adoptarea metodologiei PMI, Ofertantul abordează în mod comprehensiv toate cerințele menționate în cadrul proiectului, asigurând o gestionare profesională și eficientă a acestuia, iar acest lucru contribuie la creșterea probabilității de succes în implementarea proiectului.

De asemenea, prin aplicarea unui plan concret de asigurare și control al calitatii, ce se va desfășura pe toata durata contractuală, începând cu emiterea ordinului de începere a proiectului până la semnarea procesului verbal de acceptanță finală, Prestatorul garantează Achizitorului ca va monitoriza și raporta indicatorii și criteriile de calitate conform caietului de sarcini și va urmări îndeplinirea completă a criteriilor de acceptanță pentru livrabilele fiecărei etape ale proiectului.

Ofertantul înțelege Indicatorii de performanță și va depune toate eforturile pentru a-i aduce la îndeplinire.

Atribut	Descrierea atributului
---------	------------------------

Categorie indicator	Nivel de calitate
Denumire indicator de performanță	Livrabile adecvate pentru scopul utilizării și predate în termenul agreed.
Referința din Caietul de sarcini	Sectiunea Serviciile solicitate, activitățile ce vor fi realizate
Nivelul de performanță așteptat	Documentația este livrată conform cerințelor stabilite în caietul de sarcini. Minimum 95% din toate livrabilele identificate în caietul de sarcini predate în integralitatea lor și în termenul agreed.
Formula de calcul	Nu este cazul
Modalitatea de măsurare	<p>Foarte bine - livrate în termenele convenite în caietul de sarcini și în condițiile de calitate specificate, cu un grad de conformitate de 100% cu prevederile și cerințele Caietului de sarcini.</p> <p>Bine - livrate în termenele convenite în caietul de sarcini, cu un grad de conformitate de minimum 85% și maxim 3 revizii, fără întârzierea activităților din calendarul de implementare al proiectului.</p> <p>Satisfăcător - livrate imediat după încheierea termenelor convenite în Caietul de sarcini, cu un grad de conformitate de minimum 70% și cu revizuirii repetate, conducând la întârzieri minore ale activităților din calendarul de implementare al proiectului.</p> <p>Nesatisfăcător - livrate mult după încheierea termenelor convenite în Caietul de sarcini, cu revizuirii repetate, conducând la întârzieri majore ale activităților din calendarul de implementare al proiectului.</p>

În plus, Metodologia propusă de ofertant pentru îndeplinirea obiectivului proiectului este anexată prezentului formular și conține detalierea tuturor activităților, metodelor aplicate, planurilor și formularelor ce vor fi utilizate:

Metodologia de management a proiectului

Metodologia de management a proiectului cuprinde descrierea tuturor etapelor necesare bunei desfășurări a proiectului cu accent pe rolul Managerului de Contract de planificare, gestionare, control și monitorizare și gestionarea închiderii și acceptării formale a fiecărei etape componente.

Planul propus de implementare a proiectului (Gantt Chart)

Planul propus de implementare a proiectului conține etapele și activitățile necesare derulării proiectului, într-o succesiune logică cu ajutorul predecesorilor și succesorilor. De asemenea sunt evidențiate jaloanele proiectului și livrabilele asociate acestora.

În cadrul planului de implementare sunt desemnate și rolurile responsabile de realizarea activităților, conform cerințelor din caietul de sarcini.

Planul propus de asigurare și control al calitatii

Planul propus de asigurare si control al calitatii contine:

- Descrierea indicatorilor si criteriilor de calitate si a modalitatilor de masurare prevazute
- Descrierea fazelor, etapelor si activitatilor din cadrul proiectului
- Organizarea proiectului si echipele implicate
- Descrierea pachetelor de lucru si a livrabilelor rezultate in urma prestarii serviciilor
- Descrierea criteriilor de acceptanta pentru livrabile, pachete de lucru si faze.

Metodologia de analiza si proiectare

Metodologia de analiza si proiectare aplicata de Ofertant utilizeaza instrumente specifice colectarii, evidentierii cerintelor si asigura trasabilitatea acestora in corelare cu obiectivele proiectului si specificatiile tehnice. Astfel se asigura acoperirea integrala a tematicii proiectului. Printre instrumentele si tehnicile utilizate se enumera, dar nu se limiteaza la:

- Ateliere si interviuri
- Brainstorming
- Decompozitie functionala
- Modelarea proceselor
- Diagrame de flux
- Chestionare
- Scenarii de utilizare si testare
- Modelarea amenintarilor

Metodologia de analiza si proiecte se regaseste in cadrul Metodologiei de implementare a solutiei informatice anexata la prezentul document si contine detalierea tuturor activitatilor necesare atingerii obiectivelor etapei de analiza si proiectare.

Metodologia de implementare

Metodologia de implementare aplicata de catre Ofertant se bazeaza pe o abordare agila, aliniata cu standarde internationale recunoscute. Astfel, este o metodologie bazata pe iteratii de configurare, testare si incorporare a imbunatatirilor aduse rapida in solutia Charisma HCM. Astfel timpul de livrare este eficientizat, iar valoarea adusa beneficiarului este maximizata.

Metodologia de testare functionala si non-functionala

In cazul testarii functionale, se va merge pe o metoda simpla si eficienta, ce utilizeaza scenarii de testare pentru toate fluxurile existente in viitorul sistem, aprobate de Beneficiar la finalul etapei de Analiza si Proiectare. Rularea testelor se va face atat de Ofertant in etapa de Testare Interna, cat si de Achizitor in etapa Testelor de Acceptanta.

Rezultatele nefavorabile intalnite in testare vor fi rezolvate in cel mai mic timp posibil de catre Prestator, pentru a se asigura ca termenele stabilite de ambele parti se pastreaza si ca nivelul de calitate va fi peste asteptarile Beneficiarului.

In cazul testarii non-functionale (de performanta, inalta disponibilitate si penetrare) metodele de testare sunt automatizate, respectand cele mai noi tehnologii disponibile in domeniu. In urma rularii testelor non-functionale prestatorul va prezenta beneficiarului rezultatele, iar in cazul unor vulnerabilitati identificate, se angajeaza sa le remedieze in cel mai scurt timp posibil, si sa ruleze aceste teste periodic pe toata durata de derulare a contractului, asa cum aproba Achizitorul.

Ofertantul intelege ca Achizitorul poate realiza prin proprii experti rulara testelor non-functionale pentru a audita remedierile aduse de Ofertant solutiei.

Planul propus pentru migrarea datelor

Planul propus pentru migrarea datelor detaliaza modalitatea propusa de prestator pentru componentele principale ale viitorului sistem:

- Componenta de administrare de personal
- Componenta structurii organizatorice BNM
- Componenta calcului drepturilor salariale BNM

Detalierea pentru toate componentele viitorului sistem vor fi detaliate de catre Ofertant in Raportul de Analiza si Proiectare, in planul detaliat de migrare a datelor, si va necesita aprobarea Achizitorului.

Planul propus pentru instruirea utilizatorilor

Serviciile de instruire se vor derula fizic la sediul BNM

Durata efectivă a instruirii, în număr de zile, va fi corelată corespunzător, în vederea dobândirii competențelor necesare utilizarii aplicatiei Charisma HCM.

Metodologia de suport tehnic si mentenanta

Detalierea metodologiei de suport tehnic si mentenanta se regaseste anexata la prezentul document.

In cadrul acesteia Ofertantul confirma intelegerea cerintelor pentru activitatile de suport tehnic si mentenanta necesare pentru atingerea obiectivelor specifice.

Ofertantul va pune la dispozitia achizitorului o aplicatie dedicata pentru raportarea incidentelor si va asigura accesul numarului de utilizatori transmis de Achizitor.

Ofertantul va asigura urmatoarele tipuri de servicii de suport/asistenta tehnica pentru solutia ofertata, incepand cu momentul trecerii in productie:

- pentru asigurarea bunei funcționări a infrastructurii software (indiferent dacă acestea sunt de tip Open source/COTS și/sau Data product/subscripții)
- pentru configurarii personalizate realizate de prestator.

Nivelul de performanta al serviciilor de suport oferite de Prestator (SLA):

Nivel de severitate	Descriere	Timp de răspuns	Timp maxim de rezolvare
Critic	One or more resources in the production environment are non-functional or deeply damaged and the impact of this incident results in the system being unusable.	2 ore	6 ore pentru implementarea măsurilor intermediare necesare în vederea obținerii unui nivel de funcționare limitat 24 de ore termen final de remediere

Inalta	The impact of damage to one or more resources results in reduced performance or partial impairment of system functionality. The system is functional for most usage scenarios.	4 ore	24 ore pentru implementarea măsurilor intermediare necesare în vederea obținerii unui nivel de funcționare limitat. 48 de ore termen final de remediere
Medie	Sistemul funcționează limitat, respectiv: - Incidentul/defectul/deficiența împiedică desfășurarea activității majorității utilizatorilor în condiții normale; - Serviciile/procesele de business sunt disponibile în mod restrâns (există pierderi însemnate asupra nivelului de funcționalitate) și/sau performanța acestora este semnificativ degradată/redușă; - Utilizatorii se pot conecta și pot utiliza sistemul, însă experimentează probleme/erori care nu permit continuarea activității în integralitate.	48 ore	5 zile pentru implementarea măsurilor intermediare necesare în vederea obținerii unui nivel de funcționare limitat. 96 de ore termen final de remediere

3. Planul de lucru pentru implementarea/realizarea serviciilor/obținerea rezultatelor în cadrul Contractului

În acest capitol, Ofertantul prezintă planul de lucru pentru prestarea serviciilor. Planul de lucru propus este în concordanță cu abordarea și metodologia.

Planul propus pentru implementarea/realizarea serviciilor/obținerea rezultatelor în cadrul contractului este elaborat cu atenție și conține următoarele informații, în concordanță cu abordarea și metodologia propusa. Acesta este prezentat în format Gantt și este realizat utilizând Microsoft Project, aplicație software de planificare a activităților și a timpului. Planul conține:

1. **Denumirea activităților:** În această secțiune, listam toate activitățile care vor fi desfășurate în cadrul contractului. Aceasta include denumirea pachetelor de activități, a fazelor activităților și evidențierea activităților pentru obținerea unui nivel de calitate corespunzător.
2. **Durata/sucesiunea activităților și inter-relaționarea lor:** Evidențiem cronologia și secvența activităților. Aceasta arată în ce ordine vor fi desfășurate și cum depind unele de altele.
3. **Punctele cheie de control (etape intermediare):** Identificarea usoara a etapelor intermediare sau a punctelor de control pentru monitorizarea progresului și asigurarea că totul se desfășoară conform planului. Aceste puncte sunt momentele în care se evaluează rezultatele și se iau decizii critice.
4. **Resursele umane alocate activităților:** Specificăm resursele umane care vor fi alocate fiecărei activități. Acest lucru include experți, rolurile și responsabilitățile lor specifice și rezultatele așteptate.
5. **Corelarea cu abordarea și metodologia:** Planul de lucru este în concordanță cu abordarea și metodologia prezentate anterior în propunerea tehnică. Acest lucru arată coerență în gândirea și planificarea proiectului.
6. **Înțelegerea caietului de sarcini:** Planul de lucru demonstrează înțelegerea completă a conținutului și prevederilor caietului de sarcini. Acesta se reflectă în modul în care activitățile planificate vor satisface cerințele specificate în document.
7. **Fezabilitate și termene:** Planul arată abilitatea de a transpune activitățile într-un program de lucru fezabil care permite finalizarea serviciilor în termenul specificat în caietul de sarcini.
8. **Corelarea cu propunerea financiară:** Planul de lucru permite o corelare clară a informațiilor din planul de lucru cu cele din propunerea financiară. Acest lucru asigură că resursele alocate și costurile estimate sunt în concordanță cu planul de lucru și cu obiectivele proiectului.

Planul de lucru propus este un instrument esențial pentru gestionarea și executarea cu succes a contractului și este detaliat, coerent și realist.

Planul de lucru traduce activitățile proiectului într-o structură bine organizată, în concordanță cu abordarea și metodologia propuse. Acesta este prezentat sub forma unui diagram Gantt. Planul cuprinde următoarele elemente:

1. **Denumirea activităților:** Activitățile sunt descrise în detaliu, indicându-se denumirea fiecăreia.
2. **Durata activităților (cu precizarea zilelor lucrătoare):** Pentru fiecare activitate, se specifică durata estimată, evidențiindu-se numărul de zile lucrătoare necesare pentru finalizare.

3. **Dependențele de alte activități:** Se indică activitățile care depind de finalizarea cu succes a altor activități, prin menționarea codului acestor activități corespunzătoare.
4. **Reprezentarea grafică a activităților:** Diagrama Gantt prezintă fiecare activitate sub forma unei bare orizontale, plasate pe o axă de timp care reflectă perioada de desfășurare a proiectului. De asemenea, sunt marcate grafic dependențele dintre activități, evidențiind legăturile și succesiunea lor.
5. **Marcarea milestone-urilor (jaloanelor) proiectului:** Se indică momentele cheie în proiect, cum ar fi finalizarea principalelor etape, recepțiile cantitative și calitative, și transmiterea rapoartelor periodice.
6. **Descrierea detaliată a activităților:** Fiecare activitate inclusă în diagrama Gantt are obiective și rezultate clare și măsurabile. Aceasta permite o înțelegere mai profundă a sarcinilor și așteptărilor din cadrul fiecărei activități.

Prezentarea detaliată a graficului de activități, într-un mod structurat și ușor de înțeles, reflectă abilitatea Ofertantului de a transforma strategia de implementare într-un plan fezabil și realist. Acest plan va servi ca instrument de gestionare esențial pe parcursul implementării, permitând monitorizarea eficientă a progresului și a atingerii obiectivelor proiectului.

Graficul Gantt al proiectului este un instrument esențial pentru planificarea și gestionarea activităților propuse în cadrul proiectului. Acesta reflectă modul în care Ofertantul a conceput și programat implementarea proiectului, evidențiind interdependențele dintre activități și termenele-cheie (milestones) pe care s-a angajat să le respecte pentru atingerea obiectivelor proiectului. Principalele caracteristici ale acestui grafic sunt următoarele:

1. **Planificarea Activităților:** Graficul Gantt ilustrează în mod clar toate activitățile propuse pentru proiect. Acestea sunt ordonate și structurate în funcție de logica relațiilor dintre ele, oferind o imagine de ansamblu asupra modului în care proiectul va fi desfășurat.
2. **Termene-cheie (Milestones):** Graficul evidențiază punctele importante în dezvoltarea proiectului, cum ar fi finalizarea etapelor majore sau alte evenimente semnificative. Aceste milestones sunt critice pentru evaluarea progresului și asigurarea conformității cu termenele stabilite.
3. **Durate și Corelarea cu Caietul de Sarcini:** Duratele estimate pentru fiecare activitate sunt corespunzătoare complexității acestora și au fost stabilite astfel încât să se încadreze în termenele generale ale proiectului. Planificarea ține cont de duratele maxime specificate în Caietul de Sarcini, asigurându-se astfel respectarea angajamentului contractual.

4. **Perioada de Implementare:** Proiectul este planificat să aibă o durată totală de implementare 15 de luni. Acest interval de timp este în conformitate cu termenul de implementare și recepție parțială și totală specificat în Caietul de Sarcini.
5. **Respectarea legislației și a prevederilor din Caietul de sarcini:** Planificarea proiectului ia în considerare zilele libere conform legislației în vigoare și se conformează prevederilor din Caietul de Sarcini, asigurând astfel o gestionare corespunzătoare a timpului.
6. **Corelarea cu complexitatea activităților:** Duratele activităților sunt alocate în funcție de complexitatea și natura acestora. Planul reflectă înțelegerea detaliată a activităților și a resurselor necesare pentru fiecare dintre ele.

Graficul Gantt servește ca instrument de referință esențial pentru urmărirea și gestionarea progresului proiectului și demonstrează o planificare riguroasă și bine gândită a activităților necesare pentru finalizarea cu succes a proiectului.

În continuare, prezentăm graficul Gantt la nivel înalt, care reflectă planificarea proiectului. Durata totală de implementare a sistemului informatic, de la semnarea contractului până la semnarea acceptanței finale, este de 18 de luni. Această perioadă cuprinde activități precum proiectarea, personalizarea, testarea, instruirea utilizatorilor și acceptarea sistemului. Implementarea contractului va respecta următoarele etape și termene maxime:

1. Analiza cerințelor

- **Denumirea activității:** Analysis
- **Descriere:** Detailed analysis interviews, both from a business, legislative and internal rules and procedures and technical point of view, at field, button and formula level to establish all the details of the software solution implementation. The analysis for the Personnel Administration and Payroll modules will be done first, followed by the other modules;
- **Puncte cheie de control:** Raport de analiză, specificatie de implementare.
- **Resurse umane:** Project Manager; Business Analyst; Software Implementation Expert; Human resources Expert; Payroll Expert; System Architect; Information Security Expert;

2. Data Migration

- **Denumirea activității:** Data Migration
- **Descriere:** Based on the analysis done in the previous step, migrate all historical data from the existing Oracle EBS application to the new software solution. At this stage the NBS employees will be very involved to provide all the support and knowledge needed to migrate the data successfully;
- **Puncte cheie de control:** Raport de activitate + Proces verbal de acceptanta;
- **Resurse umane:** Project Manager; Business Analyst; Test Expert; Software Implementation Expert;

3. Integrations

- **Denumirea activității:** Integrari cu sistemele existente Microsoft Active Directory; SEAL Document Management
- **Descriere:** Integrations with existing Microsoft Active Directory, SEAL Document Management systems will be performed;
- **Puncte cheie de control:** Raport de activitate + Proces verbal de acceptanta
- **Resurse umane:** Project Manager; Business Analyst; Test Expert; Software Implementation Expert; System Architect

4. Personnel Administration and Payroll Implementation

- **Denumirea activității:** Personnel Administration
- **Detaliere:** to provide more time for implementation and testing, by running in parallel, these two modules will be implemented first;
- **Puncte cheie de control:** Raport de activitate + Proces Verbal Acceptanta

- **Resurse umane:** Proiect Manager; Business Analyst; Software Implementation Expert; Human Resources Expert; Payroll Expert;

5. Training on the Personnel Administration

- **Denumirea activității:** Training on the Personnel Administration and Payroll Module
- **Detaliere:** In order to put the two modules into production, training is needed for the staff who will use the two modules and for the IT administrators of the system;
- **Puncte cheie de control:** Raport de activitate, manuale training; raport evaluarea training; Proces verbal de acceptanta
- **Resurse umane:** Training Expert; Project Manager; Business Analyst; Human Resources Expert; Payroll Expert.

6. Deployment of the Personnel Administration

- **Denumirea activității:** Deployment of the Personnel Administration
- **Detaliere:** The two modules will be prepared and deployed;
- **Puncte cheie de control:** Raport de instalare și configurare, plan și documentație de testare, proces verbal de acceptanta;
- **Resurse umane:** Project Manager; Business Analyst; Software Implementation Expert;

7. Parallel Run

- **Denumirea activității:** Parallel Run
- **Descriere:** Is the parallel run of the two systems, the existing system and the new solution, with the recently deployed Personnel Administration module, in order to be able to compare side by side the results of using the two and to check the accuracy of the repeated payroll calculations;
- **Puncte cheie de control:** Raport activitate + Proces Verbal de Acceptanta
- **Resurse umane:** Proiect Manager; Business Analyst; Software Implementation Expert; Human Resources Expert; Payroll Expert;

8. Implementation of the Training, Time & Attendance, Self Service and Recruitment Modules

- **Denumirea activității:** Implementation of the Training, Time & Attendance, Self Service and Recruitment Modules
- **Descriere:** implementation of the other modules of the software solution;
- **Puncte cheie de control:** Raport activitate + Proces Verbal Acceptanta

- **Resurse umane:** Proiect Manager; Business Analyst; Software Implementation Expert; Human Resources Expert; Payroll Expert;

9. Testing

- **Denumirea activității:** Testing
- **Descriere:** manual and/or automatic testing, both internal and with the Beneficiary of the solution delivered, phased according to the delivery schedule and the chosen implementation methodology;
- **Puncte cheie de control:** Raport testare + Proces Verbal de Acceptanta
- **Resurse umane:** Test Expert; Business Analyst; Project Manager; Software Implementation Expert;

10. Training

- **Denumirea activității:** Training
- **Descriere:** Training sessions for all the main employees who will use the system and teaching materials for training all the BNM employees;
- **Puncte cheie de control:** Raport activitate; Manuale testare custom; Proces Verbal acceptanta
- **Resurse umane:** Training Expert; Project Manager; Business Analyst; Human Resources Expert; Payroll Expert.

11. Go-live

- **Denumirea activității:** Go-live
- **Descriere:** Preparation and go-live of Training, Time & Attendance, Self Service and Recruitment Modules
- **Puncte cheie de control:** Raport activitate; Proces Verbal Acceptanta Finala; Documentatii Tehnice
- **Resurse umane:** Project Manager; Business Analyst; Software Implementation Expert; Human resources Expert; Payroll Expert;

12. Production supervision (shadowing)

- **Denumirea activității:** Production supervision (shadowing)
- **Descriere:** post-production assistance at the BNM premises, so that the key employees who will use the system have „hands on” technical assistance available.

- **Resurse umane:** Project Manager; Business Analyst; Software Implementation Expert; Human resources Expert; Payroll Expert;

13. Warranty, Maintenance and Technical Support

- **Durata:** 12 de luni
- **Descriere:** activitati suport conform cerintelor din caietul de sarcini.
- **Puncte cheie de control:** Raport trimestrial
- **Resurse umane:** Business Analyst; Software Post-Implementation Expert; Human resources Expert; Payroll Expert;

Planul pentru activitatile mentionate de mai sus este atasat propunerii tehnice in anexa Gantt Project Plan

Drumul Critic

În planul de proiect s-a avut în vedere realizarea următoarelor recepții:

În cadrul planului de proiect, s-a acordat o atenție deosebită realizării recepțiilor conform procedurilor descrise în Caietul de Sarcini. Aceste recepții sunt esențiale pentru evaluarea și acceptarea corectă a livrabilelor și a activităților în conformitate cu cerințele contractuale.

Procesul de predare-primire a livrabilelor și activităților este bine definit și respectă următoarele proceduri:

1. Documentele sunt elaborate în limba română și furnizate Achizitorului în două formate: un exemplar electronic în fișiere Word și Excel pentru componentele scrise și în fișiere PDF pentru componentele grafice, toate semnate electronic cu semnături digitale emise de furnizori autorizați. De asemenea, se furnizează documente pe suport de hârtie în numărul solicitat.
2. Prestatorul va elabora rapoarte lunar sau final într-un format convenit cu Achizitorul, în care va detalia desfășurarea activităților respective. Acest lucru va include atașarea tuturor justificărilor necesare pentru a evidenția progresul proiectului în cadrul fiecărei activități.
3. Achizitorul are dreptul de a verifica modul în care serviciile sunt prestate pentru a se asigura că acestea sunt conforme cu cerințele specificate în propunerea tehnică și în caietul de sarcini.
4. Prin intermediul unei comisii de recepție, Achizitorul va primi documentele, materialele sau livrabilele elaborate de către Prestator în termen de 5 zile lucrătoare de la înregistrarea acestora la sediul său.

5. Achizitorul va verifica și va aviza documentele, materialele sau livrabilele prin intermediul comisiei de acceptanță în termen de 10 zile lucrătoare de la semnarea procesului verbal de recepție. Dacă există neconcordanțe sau clarificări necesare, acestea vor fi solicitate Prestatorului.
6. Prestatorul va avea la dispoziție maxim 10 zile lucrătoare pentru a rezolva observațiile și pentru a furniza livrabilul revizuit pentru a fi reevaluat de către Achizitor.
7. În cazul în care verificarea unui livrabil necesită mai mult de 10 zile lucrătoare, Achizitorul va notifica Prestatorul cu privire la un nou termen pentru validarea/aprobarea livrabilului, care nu poate depăși 15 zile lucrătoare.
8. Achizitorul va comunica în scris către Prestator orice solicitări, clarificări sau decizii referitoare la documentele, materialele sau livrabilele elaborate de către Prestator în cadrul contractului, în termenul prevăzut pentru recepția și acceptanța serviciilor prestate.
9. Semnarea certificatului de acceptanță parțial sau final va avea loc după remedierea tuturor deficiențelor/neconcordanțelor identificate, acolo unde este cazul.
10. Data semnării certificatelor de acceptanță parțiale sau finale va reprezenta momentul în care Prestatorul și-a îndeplinit obligațiile contractuale corespunzătoare activităților din cadrul pachetului de servicii.
11. La finalizarea proiectului, Prestatorul va întocmi un raport final, iar un proces-verbal de recepție finală va fi semnat. Certificatul de acceptanță finală va confirma, pe baza analizei raportului final al Prestatorului, că serviciile au fost prestate conform prevederilor contractuale.

În planul de proiect s-a avut în vedere realizarea următoarelor recepții:

1. Cantitative - prin intermediul cărora se confirmă livrarea pachetelor SW standard și a livrabilelor scrise rezultate în urma prestării serviciilor, precum și conformitatea cantitativă a acestora.
2. Calitative - prin intermediul cărora Beneficiarul verifică respectarea criteriilor de calitate ale livrabilelor recepționate cantitativ. Recepțiile calitative sunt :
 - a. Recepții calitative parțiale - sunt recepții calitative ce privesc anumite componente și/sau servicii ce fac obiectul contractului de achiziție. Sunt planificate recepții calitative parțiale pentru:
 1. Livrarea și instalare pachetelor SW de bază - în urma testelor de acceptanță, după instalarea și configurarea pachetelor SW de bază.
 2. Serviciile de analiză și proiectare - în urma aprobării documentului de analiză.
 3. Servicii de configurare și testare - în urma testării funcționale, de performanță și securitate a sistemului, realizate în baza scenariilor de testare realizate și propuse de către Ofertant și verificate și acceptate de către autoritatea contractantă înainte de demararea testelor.
 4. Serviciile de instruire - în urma acceptării serviciilor de instruire prestate.

- b. Recepție finală - va fi realizată după finalizarea tuturor activităților pentru implementarea sistemului informatic și punerea în funcțiune a întregului sistem informatic. Se realizează în baza recepțiilor parțiale deja finalizate, precum și a unui raport de punere în funcțiune și asistență tehnică pentru utilizarea inițială, care va include eventualele neconformități identificate în procesul de utilizare inițială, cauza și modalitatea de remediere a acestora.

4. Personalul propus și managementul realizării serviciilor

În prezent, Furnizorul este unul dintre cei mai importanți furnizori de sisteme informatice de business (din Europa de Est și Centrală, cu o experiență solidă de peste 29 de ani și are o echipă de peste 600 de specialiști și proiecte în peste 40 de țări din cinci continente.

Echipa Furnizorului

În cadrul companiei există o echipă diversificată și dedicată de profesioniști talentați.

Peste 125 de dezvoltatori de Software și Arhitecți): Echipa noastră de dezvoltatori de software și arhitecți are cunoștințe și experiență într-o gamă largă de limbaje de programare și tehnologii pentru a crea soluții software personalizate.

Peste 170 consultanți Tehnici : Specialiștii noștri în tehnologie oferă consultanță tehnică și asistență în identificarea și implementarea celor mai bune practici tehnologice.

Peste 110 colegi în echipa de Management și Suport : Echipa noastră de management și suport asigură gestionarea eficientă a proiectelor și oferă asistență continuă pentru clienții noștri.

Peste 135 de consultanți de Afaceri și Analize de Afaceri : Experții noștri în domeniul afacerilor lucrează alături de clienți pentru a înțelege nevoile lor și a dezvolta soluții care să aducă valoare reală.

O echipă de cel puțin 12 consultanți de UI/UX Designers : Echipa noastră de designeri UI/UX creează interfețe atractive și funcționale pentru produsele software.

Peste 70 de specialiști în Outsourcing : Avem specialiști în outsourcing care lucrează pentru a oferi servicii de externalizare de înaltă calitate în servicii de Contabilitate, servicii umane în administrația publică și primăria și în servicii de consultanță.

A. RAPORTAREA

Descriere	Modalitatea de îndeplinire a cerinței
Măsurarea progresului activităților din contract	Modalitatea de îndeplinire și evaluare a contractului este un aspect esențial pentru a asigura transparența și conformitatea cu cerințele stabilite în caietul de sarcini și în propunerea tehnică. Propunem următoarele aspecte legate de modalitatea de îndeplinire și evaluare: 1. Măsurarea Progresului:

	<p>Progresul activităților din contract se va evalua periodic prin raportare la documentele proiectului, cum ar fi proiectul în sine, caietul de sarcini și propunerea tehnică.</p> <p>Evaluarea va ține cont de termenele stabilite în planul de lucru și de respectarea cerințelor de calitate specificate în documentele contractuale.</p> <p>2. Constatarea Conformității:</p> <p>Conformitatea cu cerințele contractuale va fi verificată prin acceptarea documentelor livrabile elaborate de către Prestator.</p> <p>Această etapă implică o analiză atentă și evaluarea documentelor livrabile pentru a se asigura că îndeplinesc cerințele și specificațiile contractuale.</p> <p>3. Responsabilitatea pentru Monitorizare:</p> <p>Managerul de proiect sau responsabilul de contract din partea Autorității Contractante va fi responsabil, împreună cu coordonatorul de proiect din partea Prestatorului, de monitorizarea derulării contractului.</p> <p>Acești responsabili vor asigura implementarea activităților conform planului de lucru, respectarea termenelor și calitatea livrabilelor.</p> <p>4. Finalizarea Prestării Serviciilor:</p> <p>Prestarea serviciilor se consideră finalizată după recepția serviciilor, semnarea certificatului de acceptanță și aprobarea raportului de activitate prezentat de Prestator către Autoritatea Contractantă.</p> <p>Aceasta este etapa în care se validează că serviciile au fost livrate conform cerințelor contractuale și că sunt acceptate de Autoritatea Contractantă.</p> <p>5. Monitorizarea Performanței:</p> <p>Pe durata derulării contractului, performanța va fi monitorizată prin măsurarea progresului activităților conform indicatorilor de performanță stabiliți.</p> <p>Se va ține cont de termenele, calitatea și conformitatea livrabilelor la standardele contractuale.</p> <p>6. Indicatori de Performanță:</p>
--	--

	<p>Indicatorii de performanță vor fi utilizați pentru evaluarea implementării contractului. Aceștia pot include:</p> <p>Livrarea la timp a rapoartelor și livrabilelor conform cerințelor de calitate.</p> <p>Respectarea termenelor stabilite în planul de lucru.</p> <p>Conformitatea cu specificațiile și cerințele contractuale.</p> <p>7. Evaluarea Performanței Prestatorului:</p> <p>La finalizarea contractului, Prestatorul va fi evaluat în funcție de îndeplinirea cerințelor contractuale și a planului de lucru pentru serviciile solicitate.</p> <p>Această evaluare se va face în raport cu contractul și cu documentația contractuală asociată.</p> <p>Această modalitate de îndeplinire și evaluare a contractului asigură un cadru structurat și transparent pentru monitorizarea și evaluarea conformității cu cerințele și termenele contractuale. Este important ca atât Autoritatea Contractantă, cât și Prestatorul să colaboreze strâns pentru a asigura implementarea eficientă a contractului și pentru a obține rezultatele dorite.</p>
--	---

MANAGEMENTUL RISCULUI

Managementul riscului este un proces proactiv deosebit de important care se desfășoară pe întreaga durată a proiectului și care este explicat atât în Metodologia de management proiecte cât și în Metodologia de livrare a proiectelor.

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

- Identificarea riscurilor;
- Analiza riscurilor
- Raportarea Riscurilor
- Atribuirea Riscurilor
- Managementul Reducerii Riscurilor
- Reevaluarea Sistematică a Riscurilor

Comunicarea riscurilor către Responsabilul de Proiect al clientului este crucială pentru înțelegerea implicărilor și contribuția la activitățile preventive și de contingenta. Riscurile identificate la începutul proiectului sunt incluse în Raportul de activitate, iar pe parcursul execuției proiectului, riscurile identificate sunt incluse în Rapoartele lunare de stare a proiectului din etapa :Managementul proiectului și al echipei proprii de implementare a Ofertantului

Riscurile prezentate în Caietul de Sarcini precum și riscurile	Măsurile propuse de către Ofertant ca parte a strategiei	Activitatea din planul de lucru și metodologia de
--	--	---

identificate de către Ofertant,	de risc (prevenirea/atenuarea/eliminarea riscurilor identificate)	prestare a serviciilor unde este reflectată măsura propusă
Apariția unor deficiențe de comunicare între Achizitor și Prestator, inclusiv din cauza unui personal insuficient alocat sau de înțelegere a Caietului de sarcini.	Achizitorul și Contractantul vor organiza ședințe și întâlniri periodice pentru a asigura o colaborare eficientă și o comunicare adecvată. De asemenea, vor avea grijă ca personalul să fie instruit corespunzător și să înțeleagă cerințele.	Organizarea și planificarea ședințelor și întâlnirilor periodice sunt incluse în planul de lucru pentru a asigura o comunicare eficientă.
Neîncadrarea în termenul stabilit pentru finalizarea serviciilor prin Contractul ce rezultă din această procedură.	Contractantul va suporta consecințele decurgând din întârzierea nejustificată a serviciilor și va lua măsurile necesare pentru prevenirea și eliminarea riscului.	Planul de lucru va include un calendar cu termene clare pentru finalizarea serviciilor, iar Contractantul va fi responsabil de respectarea acestor termene.
Adăugarea de activități/solicitări de informații noi în funcție de progresul activităților.	Achizitorul va alocă personal instruit care să răspundă la solicitările de informații și să ofere datele necesare în timp util.	Planul de lucru va fi flexibil pentru a putea integra eventuale solicitări de informații noi în funcție de progresul activităților.
Datele și informațiile comunicate de către Autoritatea Contractantă nu sunt suficiente sau sunt incomplete.	Autoritatea Contractantă va alocă personal instruit pentru a furniza datele și informațiile necesare.	Planul de lucru va include etape pentru solicitarea și primirea datelor necesare pentru servicii.
Modificări legislative și/sau de reglementare relevante care pot avea impact asupra activității.	Se va stabili prin contract modul de ajustare/actualizare a prețului în cazul unor modificări legislative sau de reglementare.	Planul de lucru va include flexibilitatea necesară pentru a face față modificărilor legislative sau de reglementare.
Costuri suplimentare și întârzieri cauzate de modul de gestionare a contractului de către contractant ca urmare a desfășurării neconforme a activității.	Contractantul va suporta toate consecințele decurgând din desfășurarea neconformă a activității, exclusiv din vina sa. Trebuie să asigure prestarea serviciilor conform calendarului și calitativ, așa cum este prevăzut în oferta sa. Vor fi aplicate sancțiuni conform contractului și vor fi luate măsurile necesare pentru prevenirea și atenuarea acestui risc.	Planul de lucru va include mecanisme de monitorizare a calității și a termenelor pentru a preveni întârzierile și costurile suplimentare.

Riscuri neasigurabile legate de evenimente de forță majoră.	În cazul evenimentelor de forță majoră cu consecințe asupra prestării serviciilor, Achizitorul și contractantul vor coopera pentru remedierea situației. Vor fi evaluate măsurile posibile, resursele și responsabilitățile asociate, în limitele contractului. Contractantul va lua măsurile necesare pentru prevenirea, atenuarea și eliminarea acestui risc.	Planul de lucru va include flexibilitate pentru a face față situațiilor de forță majoră și pentru a asigura continuitatea serviciilor.
Intrarea în insolvență și/sau faliment a contractantului.	Documentația de atribuire va fi elaborată astfel încât să selecteze un contractant câștigător solvabil. În cazul în care contractantul devine insolvent, contractul se va rezilia, iar Achizitorul va organiza o nouă procedură. Contractantul va lua măsurile necesare pentru prevenirea, atenuarea și eliminarea acestui risc.	Planul de lucru va include proceduri pentru rezilierea și reatribuirea contractului în cazul insolvenței contractantului.
Indisponibilitatea resurselor financiare.	Contractantul are responsabilitatea de a asigura capitalul financiar și resursele necesare conform ofertei sale. El va lua măsurile necesare pentru a preveni, atenua și elimina acest risc.	Planul de lucru va include detalii privind sursele de finanțare și modul de gestionare a resurselor financiare.
Plângeri ale unor terți care generează costuri suplimentare din nerespectarea standardelor specificate în contract.	Contractantul are obligația de a respecta prevederile contractului și actele de reglementare în vigoare. El va suporta costurile pentru remedierea plângerilor și va lua măsurile necesare pentru a preveni și atenua acest risc.	Planul de lucru va include proceduri pentru asigurarea respectării standardelor și pentru gestionarea plângerilor.

5. Infrastructura care va fi utilizată în realizarea activităților în cadrul Contractului

Funcțiile suport asigurate de Ofertant și subcontractantul său vor include următoarele domenii, fără a se limita însă la acestea:

- sprijin și echipamentele adecvate (hardware și software) pentru toți experții;
- servicii administrative suficiente, de secretariat și de interpretare, pentru a da posibilitatea experților să se concentreze asupra responsabilităților principale;
- spațiul de lucru aferent desfășurării activităților experților cheie și non-cheie;
- consumabile de birou.

Ofertantul va pune la dispoziție toate resursele tehnice necesare desfășurării optime a activităților proiectului. În acest sens, toți experții vor beneficia de calculatoare, produse software, acces la internet, periferice pentru tipărirea și multiplicarea diverselor materiale necesare în implementarea contractului, echipamente, telefoane mobile, fax etc.

Ofertantul va asigura pentru echipa de proiect toate serviciile administrative, de secretariat și de interpretare necesare. În acest fel, experții vor avea posibilitatea de a se concentra asupra responsabilităților principale. De asemenea, transferul fondurilor cu titlu de remunerație salarială va fi făcut în mod regulat și cu respectarea datelor convenite în acest sens.

De asemenea, Ofertantul se va asigura că spațiul alocat să fie corect organizat și adecvat activității experților pentru derularea activităților legate de implementarea proiectului. Spațiul destinat echipei de proiect va fi dotat cu echipamentele specializate, dar și orice alte consumabile, accesorii ori echipamente care vor facilita desfășurarea activității experților.

Ofertantul, împreună cu Beneficiarul, vor răspunde de respectarea normelor de protecția muncii și de prevenire și stingere a incendiilor la sediul unde experții își vor desfășura activitatea.

Înregistrările efectuate de operatorul economic pentru demonstrarea modului de îndeplinire a indicatorilor de performanță stabiliți prin Caietul de Sarcini pentru activitatea Ofertantului devenit Prestator

Planificarea, monitorizarea și raportarea în cadrul Contractului pe perioada realizării întâlnirilor pentru monitorizarea progresului se va face pe baza livrabililor intermediare agreeate precum și pe baza progresului procentual, atunci când nu există un livrabil intermediar. Ideal este ca, pentru fiecare întâlnire în care se verifică progresul să existe un acord privind o serie de livrabile intermediare. Situația lucrărilor se va evidenția în procesul verbal aferent întâlnirii.

În situația în care sunt abateri de la planul inițial se vor analiza cauzele și se vor agreea măsurile de remediere a acestora.

6. Anexe la Propunerea Tehnică

Anexa 01	Metodologie de management proiecte
Anexa 02	Metodologie de garantie, mentenanta si suport tehnic
Anexa 03	Ghid utilizare platforma suport (OTRS) documentatie
Anexa 04	Planul managementului de proiect
Anexa 05	Prezentare solutiei informatice
Anexa 06	Arhitectura si Necesar Hardware
Anexa 07	Task list
Anexa 08	Gantt Project Plann
Anexa 09	Lista de Clienti Charisma HCM