

DOCUMENTAȚIE DE ATRIBUIRE

privind Implementarea unui sistem informatic integrat

**AUTORITATEA CONTRACTANTA
C.N. POSTA ROMANA S.A.**

CUPRINS:

SECȚIUNEA I – Fișa de date pentru etapa de selecție a candidaturilor

SECȚIUNEA II – Formulare de selecție a candidaturilor

SECȚIUNEA III – Fișa de date pentru etapa de depunere a ofertelor

SECȚIUNEA IV – Formulare pentru etapa de depunere a ofertelor

SECȚIUNEA V – Caiet de sarcini

SECȚIUNEA VI – Model contract

Sectiunea I.

FISA DE DATE PENTRU ETAPA DE SELECTIE A CANDIDATURILOR

I. a. Autoritatea contractanta

Denumire: C.N. POSTA ROMANA S.A.		
Adresa: B-dul Dacia nr. 140, sector 2		
Localitate: Bucuresti	Cod postal: 020065	Tara: Romania
Numar de inregistrare la Registrul Comertului: J40/8636/1998	Cod unic de inregistrare: RO427410	
Persoana de contact: Lucian MOGA	Telefon: 021/2009.242	
E-mail: aprovizionare@posta-romana.ro	Fax: 021/2007.411	
Adresa de internet: www.posta-romana.ro		

I.b Principala activitate sau principalele activitati ale autoritatii contractante

☐ ministere ori alte autoritati publice centrale inclusiv cele subordonate la nivel regional sau local ☒ intreprindere publica cu activitate relevanta ☐ agentii nationale ☐ autoritati locale ☐ alte institutii guvernate de legea publica ☐ institutie europeana/organizatie internationala ☐ altele	☐ servicii publice centrale ☐ aparare ☐ ordine publica/siguranta nationala ☐ mediu ☐ economico-financiare ☐ sanatate ☐ constructii si amenajarea teritoriului ☐ protectie sociala ☐ cultura, religie si activ. recreative ☐ educatie ☒ activitati relevante ☐ energie ☐ apa ☒ posta ☐ transport ☐ altele (specificati)
Autoritatea contractanta achizitioneaza in numele altei autoritati contractante:	

DA ☐ NU ☒
Alte informatii si/sau clarificari pot fi obtinute la adresa mai sus menționata
Mijloc de comunicare: - Orice clarificare solicitata de operatorii economici dupa procurarea documentatiei de atribuire se poate solicita numai in scris, prin fax la numarul 021/2007.411, iar raspunsurile autoritatii contractante vor fi transmise prin mijloace electronice – in SEAP la adresa: www.e-licitatie.ro. In masura in care clarificarile sunt solicitate in timp util, raspunsul autoritatii contracte la solicitarile operatorilor economici va fi transmis nu mai tarziu de 6 (sase) zile inainte de data limita stabilita pentru depunerea ofertei, in SEAP, pe www.e-licitatie.ro.
Data limita de primire de catre autoritatea contractanta a solicitarilor de clarificari: Data: 21/03/2011. Ora: 16:30. Adresa: mai sus mentionata Data limita de transmitere de catre autoritatea contractanta a raspunsurilor la clarificari: Data: 24/03/2011.

I.c. Cai de atac

Eventualele contestatii se pot depune la Consiliul National de Solutionare a Contestatiilor si/sau la Curtea de apel conform legislatiei achizitiilor publice.		
Denumire: Consiliul National de Solutionare a Contestatiilor		
Adresa: Strada Stavropoleos nr. 6, Sector 3		
Localitate: Bucuresti	Cod postal: 030084	Tara: Romania
E-mail: office@cnsr.ro		Telefon: 021.310.46.41
Adresa internet: http://www.cnsr.ro		Fax: 021.310.46.42

I.d.Sursa de finantare:

Sursa de finantare ale contractului ce urmeaza a fi atribuit: Credit furnizor	Dupa caz, proiect/program finantat din fonduri comunitare:
--	--

II.2. Cantitatea sau scopul contractului

II.2.1) Total prestatii servicii:

conform detaliilor incluse in caietul de sarcini.

II.2.2) Optiuni

DA ☐

NU ☒

III. CONDITII SPECIFICE CONTRACTULUI

III.1. Alte conditii particulare referitoare la contract (dupa caz):

DA ☐

NU ☒

III.1.1. Contract rezervat

(daca DA, scurta descriere)

DA ☐

NU ☒

III.1.2. Altele (daca DA, descriere)

DA ☐

NU ☒

IV: PROCEDURA

IV.1) Procedura selectata

Procedura selectata – licitație restransa

Licitatie deschisa ☐

Licitatie restransa ☒

Licitatie restransa accelerata ☐

Dialog competitiv ☐

Negociere cu publicarea unui anunt de participare ☐

Negociere fara anunt de participare ☐

Cerere de oferte ☐

Concurs de solutii ☐

IV.2) Etapa finala de licitatie electronica

DA ☐

NU ☒

IV.3) Legislatia aplicata:

1. ORDONANTA DE URGENTA Nr. 34 din 19 aprilie 2006 privind atribuirea contractelor de achizitie publica, a contractelor de concesiune de lucrari publice si a contractelor de concesiune de servicii, publicata in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, nr. 418 din 15 mai 2006 cu modificarile si completarile ulterioare.
2. LEGEA Nr. 337 din 17 iulie 2006, pentru aprobarea ordonantei de urgenta a guvernului nr. 34 din 19.04.2006, privind atribuirea contractelor de achizitie publica, a contractelor de concesiune de lucrari publice si a contractelor de concesiune de servicii, publicata in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, nr. 625/20.07.2006.
3. HOTARAREA DE GUVERN Nr. 925 din 19 iulie 2006

pentru aprobarea normelor de aplicare a prevederilor referitoare la atribuirea contractelor de achizitie publica din Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 34/2006 privind atribuirea contractelor de achizitie publica, a contractelor de concesiune de lucrari publice si a contractelor de concesiune de servicii cu modificarile si completarile ulterioare.

4. HOTARAREA DE GUVERN Nr. 1.337/27.09.2006

privind completarea H.G. nr. 925/2006

5. ORDIN Nr. 155 din 2 octombrie 2006

privind aprobarea Ghidului pentru atribuirea contractelor de achizitie publica.

6. HOTARAREA DE GUVERN Nr. 1.660 din 22 noiembrie 2006,

pentru aprobarea Normelor de aplicare a prevederilor referitoare la atribuirea contractelor de achizitie publica prin mijloace electronice din O.U.G. nr. 34/2006 privind atribuirea contractelor de achizitie publica, a contractelor de concesiune de lucrari publice si a contractelor de concesiune de servicii, publicata in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, nr. 978 din 07.12.2006.

7. ORDONANTA DE URGENTA A GUVERNULUI Nr. 94 din 26 septembrie 2007,

privind modificarea si completarea O.U.G. nr. 34/2006, privind atribuirea contractelor de achizitie publica, a contractelor de concesiune de lucrari publice si a contractelor de concesiune de servicii, publicata in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, nr. 676 din 04.10.2007.

8. ORDONANTA DE URGENTA A GUVERNULUI Nr. 143 din 28 octombrie 2008

pentru modificarea si completarea O.U.G. nr. 34/2006 privind atribuirea contractelor de achizitie publica, a contractelor de concesiune de lucrari publice si a contractelor de concesiune de servicii.

9. ORDONANTA DE URGENTA A GUVERNULUI Nr. 72 din 17 iunie 2009

privind modificarea si completarea O.U.G. nr. 34/2006 privind atribuirea contractelor de achizitie publica, a contractelor de concesiune de lucrari publice si a contractelor de concesiune de servicii, publicata in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, nr. 426 din 23.06.2009.

10. HOTARAREA DE GUVERN Nr. 834 din 22 iulie 2009,

privind modificarea si completarea Hotararii Guvernului nr. 925/2006;

11. Manualul operational pentru atribuirea contractelor de achizitie publica, vol. I, emis de catre A.N.R.M.A.P.;

12. Manualul operational pentru atribuirea contractelor de achizitie publica, vol. II, emis de catre A.N.R.M.A.P.;

Vezi www.anrmap.ro

IV. 4) Modul de obtinere a documentatiei de atribuire

a) documentatia de atribuire se poate obtine accesand SEAP (www.e-licitatie.ro), prin descarcarea fisierelor electronice din cadrul sectiunii „Documente si clarificari” din invitatia de participare;

b) orice clarificare transmisa de autoritatea contractanta din initiativa proprie sau la solicitarea operatorilor economici interesati a depune o oferta poate fi obtinuta in conditiile mentionate la punctul a).

V. CRITERII DE CALIFICARE SI/SAU SELECTIE

V.1) Situatia personala a candidatului /ofertantului

Declaratii privind
eligibilitatea

Solicitat ☒ Nesolicitat ☐

Cerinta obligatorie:

1. Prezentare Formular 1,
Incadrarea in situatia prevazuta la art. 180 din Ordonanta de urgenta nr. 34/2006 atrage excluderea ofertantului din procedura aplicata pentru atribuirea acordului-cadru de achizitie publica.

Declaratie privind neincadrarea in prevederile art.69 din OUG 34/2006 Solicitat ■ Nesolicitat □	Cerinta obligatorie: 1. Declaratie pe propria raspundere. <i>Incadrarea in situatia prevazuta la art.69¹ din Ordonanța de urgența nr. 34/2006 atrage excluderea ofertantului/candidatului din procedura aplicata pentru atribuirea contractului de achiziție publica</i>
Certificat de participare la licitatie cu oferta independenta conform Ordinului nr. 314 din 12 Octombrie 2010	Cerinta obligatorie: 1. Prezentare formular 1.2 <i>Incadrarea in situatia prevazuta de Ordinul nr. 314 din 12 Octombrie 2010 atrage excluderea ofertantilor din procedura aplicata pentru atribuirea contractului de achiziție publica.</i>
Declaratie privind neincadrarea in prevederile art. 181 din O.U.G. 34/2006 Solicitat ■ Nesolicitat □	Cerinta obligatorie: 1. Completarea Formularului nr. 2; 2. Confirmarea cu privire la plata taxelor si impozitelor la bugetul general consolidat, prin prezentarea Certificatului de atestare fiscala valabil la data deschiderii ofertelor, eliberat de autoritatea fiscala competenta, din care sa rezulte ca operatorul economic nu are datorii la bugetul general consolidat la data deschiderii ofertelor - in original sau copie legalizata 3. Certificat fiscal privind plata impozitelor și taxelor locale, valabil la data deschiderii ofertelor - in original sau copie legalizata 4. Cazier judiciar pentru <u>administratorul/administratorii</u> așa cum sunt menționați în Certificatul Constatator <u>care semneaza „declarația privind eligibilitatea”</u>. In cazul în care <u>declarația menționata</u> este semnata de o persoana imputernicita, se va prezenta cazierul judiciar pentru aceasta persoana precum și cel al administratorului/administratorilor care a imputernicit aceasta persoana.” - in original sau copie legalizata Se pot prezenta și orice alte acte doveditoare (certificate) echivalente in condițiile art.182 din OUG nr.34/2006 modificata și completata.
V.2) Capacitatea de exercitare a activitatii profesionale (inregistrare)	
Persoane juridice/fizice romane Solicitat ■ Nesolicitat □	Cerinta obligatorie: 1. Certificat constatator, eliberat de Oficiul Registrului Comertului de pe langa instanta competenta, in original sau copie legalizata , din care sa rezulte ca: a. adresa actuala si obiectul de activitate al societatii care sa corespunda obiectului procedurii; b. Administratorul sau administratorii societatii

	c. nu sunt inscise mentiuni cu privire la aplicarea legii nr.85/2006 privind procedura insolventei, in original sau copie legalizata .
Persoane juridice/fizice straine Solicitat ■ Nesolicitat □	Cerinta obligatorie: 1. Documente care dovedesc o forma de inregistrare/atestare ori apartenenta din punct de vedere profesional, in conformitate cuprevederile legale din tara in care ofertantul este rezident. Documentele vor fi prezentate in original sau copie legalizata , insotite de traducere autorizata in limba romana si legalizate , in valabilitate la data deschiderii. Nota: In cazul asocierii mai multor persoane juridice, cerintele privind situatia personala a candidatului/ofertantului si capacitatea de exercitare a activitatii profesionale trebuie sa fie indeplinite de fiecare asociat in parte.
V.3.) Situatia economico-financiara	
Informatii privind situatia economico-financiara Solicitat ■ Nesolicitat □	Cerinta obligatorie: 1. Prezentare Formularul nr. 3 – declaratie privind cifra medie de afaceri a operatorului economic sau a membrilor asocierii de operatori economici impreuna, pe ultimii 3 ani (2007, 2008, 2009), care va trebui sa fie egala sau mai mare sau egala cu 20.000.000 Euro . 2. Bilanțul contabil pe ultimii 3 ani (2007,2008, 2009), vizate și inregistrate de organele competente precum si rapoartele anuale, scrisori de bonitate din partea bancilor sau a unor societăți recunoscute de audit financiar și contabil, precum și orice alte documente legale, prin care ofertantul își poate dovedi capacitatea economico-financiara;
V.4.) Capacitatea tehnica si/sau profesionala	
Informatii privind capacitatea tehnica Solicitat ■ Nesolicitat □	Ofertantul trebuie sa completeze Formularul nr. 4 – Declarație privind lista principalelor prestari de servicii din Secțiunea II Formulare - original; 1. Ofertantul va face dovada ca a finalizat in ultimii 3 ani, cel putin un contract, cu o arie de acoperire nationala, in valoare estimata de minim 6 milioane de Euro, care a avut ca obiect livrarea unei solutii informatice integrate care cuprinde atat echipamente hardware cat si cel putin doua dintre urmatoarele componente: ○ Sistem de tip CRM ○ Sistem de tip Portal ○ Sistem Informatic pentru ERP ce contine urmatoarele componente: ▪ Contabilitatea generala

Informatii privind capacitatea profesionala Solicitat ■ Nesolicitat □	▪ Contabilitatea furnizorilor, clientilor si a incasarilor ▪ Imobilizari ▪ Gestiunea stocurilor ▪ Proiecte de investitii ▪ Resurse umane si salarizare ○ Sistem de raportare manageriala operationala tip Tablou de Bord ○ Sistem de planificare si bugetare ○ Sistem de control al accesului la aplicatii informatice si de gestiune unitara a conturilor de utilizator 2. Ofertantii vor prezenta referinte de implementari de sisteme de tip CRM si de tip ERP, in organizatii de tipul Postei Romane. In cazul in care producatorul pachetului de aplicatii software si ofertantul sunt companii distincte, se accepta referintele din partea companiei producatoare. Referintele pentru organizatii care nu au legatura cu organizatiile de tip Posta sau referinte legate de alte solutii decat cele de sisteme tip CRM si ERP nu sunt acceptate. 3. Ofertantul trebuie sa prezinte referinte de implementare in valoare de minimum 200.000 EURO pentru un proiect de monitorizare si management al infrastructurii si/sau serviciilor IT&C, pe platforma software propusa in solutia sa tehnica. 4. Ofertantul trebuie sa prezinte referinte de realizare a unui proiect de implementare a unei solutii de testare si verificare a performantei utilitare a aplicatiilor software realizat in ultimii 3 ani, avand o valoare de minim 150.000 EUR si bazat pe implementarea platformei software propuse in solutia sa tehnica. Ofertantul trebuie sa prezinte recomandari vizate de clienti pentru referintele mentionate, in care sa precizeze beneficiarul final, data si durata contractului si care sa contina o scurta descriere a proiectelor. Copiile vor fi certificate prin semnarea pe proprie raspundere cu mentiunea „conform cu originalul” si stampila ofertantului. 1. Ofertantul va prezenta Certificate emise de organisme independente care atesta certificarea sistemului de management al sanatatii si securitatii ocupationale, respectiv OHSAS 18001 sau echivalent sau dovada ca este in curs de implementare a acestui certificat; 2. Ofertantul va prezenta certificate emise de organisme independente care atesta respectarea standardelor de securitate, respectiv ISO 27001 sau echivalent sau dovada ca este in curs de implementare a acestui certificat.
---	--

	3. Autorizare de la producator pentru livrare si servicii de suport, in original sau copie legalizata, pentru toate produsele oferate, sau formulare/documente care dovedesc ca ofertantul este producator. 4. Prezentarea Listei cu personalul de specialitate responsabil pentru indeplinirea contractului (echipa de proiect), impreuna cu informatiile referitoare la studiile, pregatirea profesionala si calificarea acestuia. Se va completa Formularul nr. 5 insoțit de copii dupa diplome/atestare , scrisori de recomandare de la angajatori si/sau beneficiari precum si CV-ul aferent fiecarei persoane propusa in cadrul echipei de proiect. Project Manager • Studii superioare de lunga durata finalizate cu diploma de licenta • Studii postuniversitare in solutii informatice complexe • Minim 6 ani vechime in implementarea solutiei software oferta • Certificare de Project Mangement recunoscuta international de tip PMI sau PRINCE 2 sau echivalent • Dovada participarii in, calitatea de Project Manager, in cel putin 1 proiect cu o arie de acoperire nationala, in valoare estimata de minim 5 milioane de Euro, care a avut ca obiect livrarea unei solutii informatice integrate care cuprinde atat echipamente hardware cat si cel putin doua dintre urmatoarele componente ale solutiei informatice oferate ▪ Consultant : • Studii superioare de lunga durata finalizate cu diploma de licenta; • Certificare Project Management Professional - PMP, Projects IN Controlled Environments 2 - PRINCE2 sau echivalent; • Certificare Information Technology Infrastructure Library – ITIL Foundation sau echivalent; • Certificare in adminstrarea si controlul sistemelor informatice - certificate cum ar fi Certified in the Governance of Enterprise IT – CGEIT sau echivalent; • Minim 5 ani experienta in conducerea de proiecte informatice complexe. ▪ Lider echipa software • Diploma de absolvire a studiilor universitare in domeniul Electronica sau IT. • Certificat profesional recunoscut international in managementul de proiect. • Cel puțin 6 ani de experiența in implementarea proiectelor IT, ca Manager de Proiect
--	---

	• Experiența ca Manager de Proiect in cel puțin 3 proiecte avand drept scop implementarea la nivel national a sistemelor informatice care se bazeaza pe o solutie centralizata web based. • Experienta ca Lider de Proiect in cel putin 3 proiecte de dezvoltare software finalizate, cu o durata de cel putin 6 luni si echipa de minim 5 persoane. • Cel puțin un curs de instruire profesionala in Project Management. Se ataseaza diplomele de prezenta. • Foarte buna cunoastere a limbii romane. • Experienta in intregul Ciclu de Viata de Dezvoltare Software cu cel putin o Metodologie de Dezvoltare Software recunoscuta. • Experienta in organizarea si monitorizarea activitatilor de training desfasurate in cadrul unui proiect de dezvoltare Software – aplicata in cel putin doua proiecte • Experienta si cunoasterea a cel putin unei Metodologii de Management de Proiect recunoscute, cum ar fi PMBOK, PRINCE2, sau echivalenta – aplicata in cel putin 2 proiecte. ▪ Arhitect de solutie • Diploma de absolvire a studiilor universitare in domeniul IT, Calculatoare sau economic. • Cel puțin un curs de instruire profesionala in curriculumul soluției prezentate in Oferta. Se vor atașa diplomele. • Cel puțin 7 ani de experienta in domeniul IT, din care cel puțin 3 ani de experienta intr-o pozitie de arhitect de solutie. Se ataseaza copie dupa cartea de munca. • Experiența in coordonarea unei echipe de implementare formata din consultanți de business și tehnici, urmarirea livrabililor și a termenelor de implementare din proiect – in cel puțin un proiect. • Foarte buna cunoastere a limbii romane • Experienta in tehnologia cu nivele multiple – participare in cel puțin 3 proiect. • Experienta in tehnologii Portal – participare in cel puțin 2 proiecte, implementare solutie Certificate Digitale – participare in cel puțin 2 proiecte • Experienta in dezvoltarea arhitecturilor care utilizeaza tehnologie specifica pentru documente/formulare inteligente si integrare in site-urile web sau portaluri – participare in cel puțin 2 proiecte similare, • Participare in cel puțin 2 proiecte similare cu cel puțin 300 utilizatori. ▪ Arhitect tehnic solutie software • Diploma de absolvire a studiilor universitare in domeniul IT, Calculatoare sau o disciplina echivalenta. • Cel puțin o Certificare profesionala pe tehnologia propusa. • Cursuri in domenii precum securitatea informațiilor, comunicații, integrare aplicatii bazate pe procese de business cel puțin 2 cursuri. Se vor atașa diplomele. • Experiența in evaluarea arhitecturilor de sistem și a soluțiilor,
--	---

	furnizand expertiza in proiectarea arhitecturilor bazei de date centralizate, in tehnologia pe nivele multiple, cu caracteristici de securitate incorporate dovedite prin participarea in cel putin un proiect. ▪ Consultant de gestiune a aplicatiilor financiar-contabile • Diploma de absolvire a studiilor universitare in domeniul IT, Calculatoare sau economic. • Cel puțin un curs de instruire profesionala in curriculumul soluției prezentate in Oferta. Se vor atașa diplomele. • Cel puțin o diploma de certificare pe una din componentele solutiei propuse • Cel puțin 5 ani experiența in implementarea proiectelor IT avand ca scop contabilitatea generala, contabilitatea furnizorilor și a plăților, contabilitatea clienților și a incasarilor și gestiunea lichiditaților. ▪ Consultant de gestiunea a aplicatiilor de resurse umane • Diploma de absolvire a studiilor universitare in domeniul IT, Calculatoare sau economic. • Cel puțin un curs de instruire profesionala in curriculumul soluției prezentate in Oferta. Se vor atașa diplomele. • Cel puțin o diploma de certificare pe una din componentele solutiei propuse • Cel puțin 5 ani experiența in implementarea proiectelor IT avand ca scop gestiunea resurselor umane și a salarizarii. ▪ Consultant de gestiune a aplicatiilor de logistica • Diploma de absolvire a studiilor universitare in domeniul IT, Calculatoare sau economic. • Cel puțin un curs de instruire profesionala in curriculumul soluției prezentate in Oferta. Se vor atașa diplomele. • Cel puțin o diploma de certificare pe una din componentele solutiei propuse • Cel puțin 5 ani experiența in implementarea proiectelor IT avand ca scop gestiunea aprovizionarii, gestiunea stocurilor și gestiunea desfacerii. ▪ Consultant in gestiunea aplicatiilor de gestiune a investițiilor si proiectelor • Diploma de absolvire a studiilor universitare in domeniul IT,
--	--

	Calculatoare sau economic. • Cel puțin un curs de instruire profesionala in curriculumul soluției prezentate in Oferta. Se vor atașa diplomele. • Cel puțin o diploma de certificare pe una din componentele soluției propuse • Cel puțin 5 ani experiența in implementarea proiectelor IT avand ca scop gestiunea investițiilor. ▪ Consultant in gestiunea aplicatiilor de mijloace fixe • Diploma de absolvire a studiilor universitare in domeniul IT, Calculatoare sau economic. • Cel puțin un curs de instruire profesionala in curriculumul soluției prezentate in Oferta. Se vor atașa diplomele. • Cel puțin o diploma de certificare pe una din componentele soluției propuse • Cel puțin 5 ani experiența in implementarea proiectelor IT avand ca scop gestiunea mijloacelor fixe. ▪ Consultant de gestiune bugetara • Cel puțin un curs de instruire profesionala in curriculumul soluției prezentate in Oferta. Se vor atașa diplomele. • Cel puțin 3 ani experiența in in desfasurarea activitatilor de planificare si bugetare • Participarea ca si consultant in cel puțin un proiect de implementare a unei soluții de panificare si bugetare ▪ Consultant in raportare manageriala • Cel puțin un curs de instruire profesionala in curriculumul soluției prezentate in Oferta. Se vor atașa diplomele. • Experiența de cel puțin 3 ani in implementarea de proiecte de raportare manageriala. • Participarea ca si consultant in cel puțin un proiect de implementare a unei soluții de raportare manageriala. ▪ Consultant in administrarea unitara a conturilor de utilizator • Experiența de cel puțin 2 ani in implementarea de proiecte de administrare unitara a conturilor de utilizator. • Participarea ca si consultant in cel puțin un proiect de implementare a unei soluții de administrare unitara a conturilor de utilizator.
--	--

	▪ Consultant de Asigurare si Controlul Calitatii in cadrul proiectului • Studii superioare de specialitate in domeniul IT&C. • Experienta dovedita de minim 5 ani in domeniul IT&C. • Foarte buna cunoastere a limbii romane • Experienta dovedita in managementul calitatii sistemelor informatice, implementate de catre compania/companiile in care a fost angajat in ultimii 5 ani. • Ocuparea unei functii similare in cel putin 2 proiecte complexe in domeniul IT&C in ultimii 5 ani. • Certificat profesional privind absolvirea unor cursuri de specialitate in domeniul managementul calitatii sistemelor informatice si standardelor aferente. ▪ Consultant tehnic • Studii superioare in domeniul tehnic finalizate cu diploma de licenta; • Cel putin 5 ani experienta IT dovediti prin copie dupa cartea de munca; • Deținerea de competențe de nivel avansat privind o metodologie de management a serviciilor IT recunoscuta la nivel internațional (dovedita prin certificate cum ar fi Information Technology Infrastructure Library – ITIL Foundation sau echivalent); • Deținerea de competențe de nivel avansat privind managementul securității (dovedita prin certificate recunoscute de ISACA cum ar fi Certified Information Security Manager – CISM/Certified Information Systems Security Professional – CISSP sau echivalent); • Detinerea de certificari profesionale cu recunoaștere internaționala in domeniul rețelelor informatice (cel putin CCNP sau echivalent si CCNA sau echivalent); • Certificare de tipul MASE Network Infrastructure sau echivalent ▪ Consultant Expert Implementare Solutie Management Operational al Infrastructurii si Serviciilor • Absolvent de învățământ cu specializare in domeniul domeniul economic, tehnic sau IT&C - dovada se va face prin prezentarea copiilor dupa diplomele de studii obtinute; • Minimum 10 (zece) ani de experiența in domeniul IT&C; • Minimum 8 (opt) ani experiența in proiectarea si
--	--

	implementarea de proiecte și solutii complexe de monitorizare infrastructura si servicii IT, cu acoperire nationala; • Certificari tehnice: ITIL Practitioner v2 sau ITIL Intermediate v3, COBIT, ISO 20000 - dovada se va face prin prezentarea in copie a diplomelor sau atestatelor de certificare profesionala emise de institutii autorizate; • Minimum 5 (cinci) ani de experienta si 3 (trei) proiecte la activ ca sef de echipa proiectare si implementare solutii de monitorizare infrastructura si servicii IT, procese ITIL cu acoperire nationala si in proiecte de dezvoltare / implementare solutii IT&C complexe - dovada se va face prin prezentarea CV-ului si a scrisorilor de recomandare vizate de clienti; ▪ Consultant Expert Managementul Calitatii Aplicatiilor si Instructor Cursuri De Testare • Absolvent de invatamant superior cu specializare in domeniul economic, tehnic sau IT&C – dovada se va face prin prezentarea copiilor dupa diplomele de studii obtinute; • Constituie avantaj care se va puncta in cadrul etapei de selectie a candidaților cunoașterea limbii romane (scris și citit la nivel avansat); • Minimum 5 (cinci) ani de experienta si participarea la cel puțin 3 (trei) proiecte complexe in domeniul testarii functionale si de performanta pentru aplicatii software – dovada se va face prin prezentarea CV-ului si a scrisorilor de recomandare vizate de clienti; • Certificare tehnica ISEB / ISTQB - dovada se va face prin prezentarea in copie a diplomelor sau atestatelor de certificare profesionala emise de institutiile autorizate; • Certificare tehnica produs si certificare de instructor autorizat din partea producatorului platformei de testare software propuse – dovada se va face prin prezentarea in copie a diplomelor sau atestatelor de certificare profesionala emise de producator; • Experienta de minimum 5 (cinci) ani in: ➤ Analiza cerintelor, dezvoltarea si intretinerea scripturilor de testare, identificarea si crearea datelor de test, executia testelor, raportarea si managementul de erori detectate in timpul procesului de testare; ➤ Utilizarea utilitatelor de testare software: generatoare de date, utilitare de testare automata, raportare de defecte, testare de regresie; ➤ Testare de aplicatii comerciale mari de nivel national sau international;
--	---

	▪ ALTI EXPERTI Consultanti Solutiei Management Operational al Infrastructurii si Serviciilor Echipa de consultanti va cuprinde minimum 5 persoane, avand fiecare experienta de minimum 2 ani in activitatea de implementare a solutiilor propuse pentru managementul operational al infrastructurii si serviciilor IT, studii superioare, certificari ITIL Foundation v3, certificari tehnice si atestari de participare la cursuri tehnice de specialitate pentru solutiile software oferite. Se vor prezenta copii dupa certificarile tehnice si atestatele de participare la cursuri de specializare emise de producatorul solutiilor propuse sau de institutiile autorizate de acesta. Consultanti Solutii Management al Calitatii si Performantei Aplicatiilor Software Echipa de consultanti pentru implementarea solutiilor de management a calitatii si performantei aplicatiilor software va cuprinde minimum 3 persoane, fiecare avand experienta de minimum 2 ani in activitati de testare manuala si automata (functionala, de regresie si de performanta), studii superioare, certificari tehnice si atestate de participare la cursuri tehnice de specialitate pe solutiile de testare software propuse. Se vor prezenta copii dupa certificarile tehnice si atestatele de participare la cursuri de specializare emise de producatorul solutiilor oferite sau de institutiile autorizate de acesta.
Informatii privind asocierea Solicitat ■ Nesolicitat □	Operatorii economici au dreptul de a se asocia cu scopul de a depune oferta comuna. Intr-o astfel de situatie se va prezenta acordul de asociere din care vor rezulta cel putin urmatoarele: - faptul ca asociatii sunt responsabili solidar si nelimitat de executarea contractului; - nominalizarea liderului asociatiei; - comunicările se vor face cu liderul asociatiei; - platile se vor face catre liderul asociatiei; - partea/partile din contract care urmeaza sa fie indeplinita/indeplinite de fiecare asociat in parte. Autoritatea contractanta isi rezerva dreptul de a solicita legalizarea asocierii in cazul in care oferta comuna este declarata castigatoare.
Informatii privind	Prezentarea listei cuprinzand subcontractantii cu specializarea

subcontractantii Solicitat ■ Nesolicitat □	acestora: Se va completa Formularul nr. 6 , semnat de catre candidat precum si de fiecare subcontractant in parte al acestuia.
V.5) Standarde de asigurare a calitatii	
Informatii privind asigurarea calitatii Solicitat ■ Nesolicitat □	Ofertantul va prezenta: - Certificate emise de organisme independente care atesta respectarea standardelor de asigurare a calitatii, respectiv ISO 9001 sau echivalent, cu relevanta privind obiectul prezentei proceduri.

VI. PREZENTAREA CANDIDATURII

VI.1) Limba de redactare a ofertei	Limba romana.
VI.2) Informații privind derularea procedurii de atribuire	Procedura de licitație restransa se deruleaza in doua etape distincte, respectiv etapa de selecție a candidaților, in care operatorii economici interesați își depun candidatura in vederea participarii la procedura de atribuire și etapa de depunere a ofertelor, in care operatorii economici selectați vor fi invitați sa participe la procedura de atribuire prin depunerea ofertelor. Documentația de atribuire pentru etapa I de selecție a candidaților conține: 1. Secțiunea I – Fișa de date a achiziției pentru etapa de selecție a candidaților 2. Secțiunea II – Formulare documentația de atribuire pentru etapa a II-a de depunere a ofertelor conține: 1. Secțiunea III – Fișa de date a achiziției pentru etapa de depunere a ofertelor 2. Secțiunea IV – Formulare 3. Secțiunea V – Caietul de sarcini 4. Secțiunea VI – Model contract Prin candidatura se înțeleg documentele de calificare și selecție depuse de un operator economic pentru demonstrarea situației personale, capacitații de exercitare a activității profesionale, situației economice și financiare, capacitații tehnice și profesionale, in vederea obținerii invitației de participare pentru depunerea ulterioara a ofertei. Prin urmare, operatorii economici au obligația de a depune la data, ora și locul stabilit pentru depunerea

	candidaturilor, documentele solicitate la capitolul V. CRITERII DE CALIFICARE SI/SAU SELECTIE. Operatorii economici care depun aceste documente vor dobandi calitatea de candidat in cadrul procedurii de atribuire. Candidații selectați, prin aplicarea metodologiei de selecție prevazuta la Capitolul VII. MODUL DE SELECTARE A CANDIDAȚILOR detaliat mai jos, vor primi o invitație de participare la etapa a II-a a procedurii de achiziție, respectiv etapa de depunere a ofertelor. Este interzisa invitarea la etapa de depunere a ofertelor a unor operatori economici care nu și-au depus candidatura in cadrul primei etape a procedurii de atribuire sau care nu au fost selectați deoarece nu au indeplinit criteriile de selecție. Candidații selectați au obligația de a depune oferta la data, ora și locul stabilite in invitația de participare pentru depunerea ofertelor.
VI.3) Conținutul candidaturii	Inchiderea și marcarea candidaturii: • Candidatura se va introduce intr-un plic exterior, sigilat și netransparent, marcat corespunzator cu mențiunea „CANDIDATURA” care va conține documentele prevazute la capitolul V din secțiunea I. • Documentele de calificare și selecție se introduc in plicul exterior intr-un singur exemplar (original). • Exemplarul original va fi tiparit sau scris cu cerneala neiradiabila iar paginile vor fi numerotate și șampilate pe fiecare pagina. Candidații vor include o copie scanata a tuturor documentelor prezentate pe un CD/DVD care se va include in plicul conținand candidatura. In eventualitatea unei discrepante intre originalul printat și documentele salvate pe CD/DVD, va prevala originalul printat. • Orice ștersatura, adaugare sau interliniere este valida doar daca este vizata de catre persoana/persoanele autorizata/autorizate sa semneze candidatura. • Plicul exterior va fi insoțit de o scrisoare de inaintare și va fi marcat cu adresa candidatului și adresa autorității contractante, denumirea contractului pentru care se depune oferta și cu inscripția „A NU SE DESCHIDE INAINTE DE DATA DE ____/____/____ ora ____:____.”
VI.4) Modul de prezentare a candidaturii	• Operatorii economici vor depune, in prima etapa a procedurii, documentele necesare pentru demonstrarea indeplinirii criteriilor de calificare și selecție, in conformitate cu cerințele formulate la capitolul V din secțiunea I, așa cum este prezentat mai sus. • Impreuna cu documentele de calificare și selecție se vor mai depune:

	1. Opisul conținând documentele depuse; 2. Scrisoarea de înaintare - Formularul nr. 7, din secțiunea II - Formulare – în original.
VI.5) Data limita de depunere a candidaturilor	Considerații generale: • Operatorul economic trebuie să ia toate măsurile astfel încât candidatura să fie primită și înregistrată de către autoritatea contractantă până la data și ora limita de depunere a candidaturilor, respectiv 30/03/2011 ora 11:00. • Candidaturile se depun la următoarea adresă: • Riscurile depunerii/transmiterii candidaturii, inclusiv forța majoră, cad în sarcina operatorului economic.
VI.6) Posibilitatea retragerii sau modificării candidaturilor	Modificarea/retragerea candidaturii: • Orice operator economic are dreptul de a-și modifica sau de a-și retrage candidatura numai înainte de data limita stabilită pentru depunerea candidaturii și numai printr-o solicitare scrisă în acest sens. • În cazul în care candidatul dorește să opereze modificări asupra candidaturii deja depuse, acesta are obligația de a asigura primirea și înregistrarea modificărilor respective de către autoritatea contractantă până la data limita pentru depunerea candidaturilor. • Pentru a fi considerate părți integrante ale candidaturii deja depuse, modificările trebuie prezentate în conformitate cu prevederile de mai sus, cu amendamentul ca pe plicul exterior se va marca în mod obligatoriu și inscripția "MODIFICARI". • Operatorul economic nu are dreptul de a-și retrage sau de a-și modifica candidatura după expirarea datei limita stabilită pentru depunerea candidaturilor, sub sancțiunea excluderii acestuia de la procedura pentru atribuirea contractului. • Candidaturile depuse la o altă adresă decât cea stabilită sau după expirarea datei pentru depunere se returnează nedeschise.
VI.7) Deschiderea candidaturilor	Data, ora și locul deschiderii candidaturilor 30/03/2011 ora 12:00. Adresa: București, Bd. Dacia, Nr. 140, Sector 2. Condiții pentru participanții la ședința de deschidere. Imputernicire semnată de reprezentantul legal al operatorului economic, pentru persoana fizică autorizată să participe la ședința de deschidere.

VII. MODUL DE SELECTARE A CANDIDAȚILOR

VII.1) Criteriile de selectare a candidaților	Toate cerințele prezentate în capitolul V. Criterii de calificare și/sau selecție a participanților sunt considerate criterii de selecție eliminatorii. Numai candidații care vor dovedi satisfacerea tuturor cerințelor de calificare, prin prezentarea documentelor justificative solicitate, vor fi invitați să participe la etapa a II-a a procedurii de atribuire.
--	---

SECȚIUNEA II.

FORMULARE

Secțiunea “Formulare” conține formularele destinate, pe de o parte, sa faciliteze elaborarea și prezentarea candidaturilor și a documentelor care o însoțesc și, pe de alta parte, sa permita comisiei de evaluare examinarea și evaluarea rapidă și corectă a tuturor candidaturilor depuse.

Fiecare candidat care participă, în mod individual sau ca asociat, la procedura pentru atribuirea contractului de achiziție publică are obligația de a prezenta formularele prevăzute în cadrul acestei secțiuni, completate în mod corespunzător și semnate de persoanele autorizate.

OPERATOR ECONOMIC

(denumirea/numele)

DECLARAȚIE

Privind eligibilitatea

Subsemnatul, reprezentant imputernicit al (denumirea operatorului economic) in calitate de candidat/ofertant/ofertant asociat/terț susținător al candidatului/ofertantului, declar pe propria raspundere, sub sancțiunea excluderii din procedura de achiziție publică și sub sancțiunile aplicabile faptei de fals in acte publice, ca nu ma aflu in situația prevazuta la art. 180 din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr.34/2006 privind atribuirea contractelor de achiziție publică, a contractelor de concesiune de lucrări publice și a contractelor de concesiune de servicii, cu modificările și completările ulterioare, aprobată prin Legea nr. 337/2006, respectiv in ultimii 5 ani nu am fost condamnat prin hotărâre definitivă a unei instanțe judecătorești pentru participarea la activități ale unei organizații criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani.

Subsemnatul declar ca informațiile furnizate sunt complete și corecte in fiecare detaliu și înțeleg ca autoritatea contractantă are dreptul de a solicita, in scopul verificării și confirmării declarațiilor, orice documente doveditoare de care dispun.

Subsemnatul, reprezentant imputernicit al (denumirea operatorului economic), in calitate de candidat/ofertant/ofertant asociat/terț susținător al candidatului/ofertantului, la procedura de (se menționează procedura) pentru atribuirea contractului de achiziție publică având ca obiect (denumirea produsului, serviciului sau lucrării), codul CPV, la data de (zi/luna/an), organizată de (denumirea autorității contractante), declar pe propria raspundere ca:

- a) nu sunt in stare de faliment ori lichidare, afacerile mele nu sunt conduse de un administrator judiciar sau activitățile mele comerciale nu sunt suspendate și nu fac obiectul unui aranjament cu creditorii. De asemenea, nu sunt într-o situație similară cu cele anterioare, reglementată prin lege;
- b) nu fac obiectul unei proceduri legale pentru declararea mea in una dintre situațiile prevăzute la lit. a);
- c) mi-am indeplinit obligațiile de plată a impozitelor, taxelor și contribuțiilor de asigurări sociale către bugetele componente ale bugetului general consolidat, in conformitate cu prevederile legale in vigoare in România sau în țara in care sunt stabilit până la data solicitată;
- d) in ultimii 2 ani, am indeplinit integral obligațiile contractuale și nu am produs grave prejudicii beneficiarilor;
- e) nu am fost condamnat, in ultimii 3 ani, prin hotărârea definitivă a unei instanțe judecătorești, pentru o faptă care a adus atingere eticii profesionale sau pentru comiterea unei greșeli in materie profesională.

Subsemnatul declar ca informațiile furnizate sunt complete și corecte in fiecare detaliu și înțeleg ca autoritatea contractantă are dreptul de a solicita, in scopul verificării și confirmării declarațiilor, orice documente doveditoare de care dispun.

Înțeleg ca in cazul in care aceasta declarație nu este conformă cu realitatea sunt pasibil de încălcarea prevederilor legislației penale privind falsul in declarații.

Data completării:

Operator economic,

(semnatura autorizată)

Formular nr. 1.2

CERTIFICAT
de participare la licitație cu oferta independenta

I. Subsemnatul/Subsemnații,, reprezentant/reprezentanți legali al/ai, întreprindere/asociere care va participa la procedura de achiziție publică organizată de, în calitate de autoritate contractantă, cu nr. din data de,

certific/certificăm prin prezenta că informațiile conținute sunt adevărate și complete din toate punctele de vedere.

II. Certific/Certificăm prin prezenta, în numele, următoarele:

1. am citit și am înțeles conținutul prezentului certificat;
2. consimt/consimțim descalificarea noastră de la procedura de achiziție publică în condițiile în care cele declarate se dovedesc a fi neadevurate și/sau incomplete în orice privință;
3. fiecare semnătură prezenta pe acest document reprezintă persoana desemnată să înainteze oferta de participare, inclusiv în privința termenilor conținuți de oferta;
4. în sensul prezentului certificat, prin concurent se înțelege oricare persoană fizică sau juridică, altă decât ofertantul în numele căruia formulăm prezentul certificat, care ofertează în cadrul aceleiași proceduri de achiziție publică sau ar putea oferta, întrunind condițiile de participare;
5. oferta prezentată a fost concepută și formulată în mod independent față de oricare concurent, fără a exista consultări, comunicări, înțelegeri sau aranjamente cu aceștia;
6. oferta prezentată nu conține elemente care deriva din înțelegeri între concurenți în ceea ce privește prețurile/tarifele, metodele/formulele de calcul al acestora, intenția de a oferta sau nu la respectiva procedură sau intenția de a include în respectiva ofertă elemente care, prin natura lor, nu au legătură cu obiectul respectivei proceduri;
7. oferta prezentată nu conține elemente care deriva din înțelegeri între concurenți în ceea ce privește calitatea, cantitatea, specificații particulare ale produselor sau serviciilor oferite;
8. detaliile prezentate în oferta nu au fost comunicate, direct sau indirect, niciunui concurent înainte de momentul oficial al deschiderii publice, anunțată de contractor.

III. Sub rezerva sancțiunilor prevăzute de legislația în vigoare, declar/declaram că cele consemnate în prezentul certificat sunt adevărate și întru totul conforme cu realitatea.

Ofertant, Data

.....

Reprezentant/Reprezentanți legali
(semnături)

OPERATOR ECONOMIC

(denumirea/numele)

DECLARAȚIE

*privind neincadrarea in situațiile prevazute la art. 181 din
Ordonanța de urgență a Guvernului 34/2006*

Subsemnatul(a), in calitate de candidat la procedura de
..... pentru achiziția de
....., la data de, organizata de
....., declar pe proprie raspundere ca:

a) nu sunt in stare de faliment ori lichidare, afacerile mele nu sunt conduse de un administrator judiciar sau activitățile mele comerciale nu sunt suspendate și nu fac obiectul unui aranjament cu creditorii și nu sunt intr-o situație similara cu cele anterioare, reglementata prin lege;

b) nu fac obiectul unei proceduri legale pentru declararea mea in una dintre situațiile prevazute la lit. a);

c) mi-am indeplinit obligațiile de plata a impozitelor, taxelor și contribuțiilor de asigurari sociale catre bugetele componente ale bugetului general consolidat, in conformitate cu prevederile legale in vigoare in Romania sau in țara in care este stabilit;

d) nu mi-am indeplinit in mod defectuos, in ultimii 2 ani, obligațiile contractuale, din motive imputabile ofertantului in cauza, fapt care nu a produs sau nu este de natura sa produca grave prejudicii beneficiarilor;

e) nu am fost condamnat, in ultimii trei ani, prin hotararea definitiva a unei instanțe judecatorești, pentru o fapta care a adus atingere eticii profesionale sau pentru comiterea unei greșeli in materie profesionala;

f) nu prezint informații false in legatura cu situația proprie aferenta cazurilor prevazute la lit. a) – e).

Subsemnatul declar ca informațiile furnizate sunt complete și corecte in fiecare detaliu și înțeleg ca autoritatea contractanta are dreptul de a solicita, in scopul verificarii și confirmarii declarațiilor orice documente doveditoare de care dispunem.

Înțeleg ca in cazul in care aceasta declarație nu este conforma cu realitatea sunt pasibil de incalcarea prevederilor legislației penale privind falsul in declarații.

Data completarii

.....

Operator economic,

(semnatura autorizata)

OPERATOR ECONOMIC

(denumirea/numele)

INFORMAȚII GENERALE

1. Denumirea /numele:
2. Cod unic de inregistrare:
3. Adresa sediului central:
4. Telefon/fax:
5. Certificatul de inmatriculare/inregistrare la Registrul Comerțului:
6. Certificatul de inregistrare:
7. Obiectul de activitate, pe domenii:
8. Birourile filialelor/ sucursalelor locale, dacă este cazul:
9. Piața principală a afacerilor:
10. Cifra de afaceri pe ultimii 3 ani :

Anul	Cifra de afaceri anuală la 31 decembrie (Lei)	Cifra de afaceri anuală la 31 decembrie (EUR)
2007		
2008		
2009		
Media anuală		

Nota: Echivalența Leu – Euro se calculează potrivit cursului mediu comunicat de B.N.R. și valabil pentru fiecare din anii menționați mai sus.

Operator economic,

(semnatura autorizată)

OPERATOR ECONOMIC

(denumirea/numele)

DECLARAȚIE

privind lista principalelor prestari de servicii in ultimii 3 ani

Subsemnatul,..... reprezentant imputernicit al
.....

(denumirea/numele și sediul/adresa operatorului economic)

declar pe propria raspundere, sub sancțiunile aplicate faptei de fals in acte publice, ca datele prezentate in tabelul anexat sunt reale.

Subsemnatul declar ca informațiile furnizate sunt complete și corecte in fiecare detaliu și înțeleg ca autoritatea contractanta are dreptul de a solicita, in scopul verificarii și confirmarii declarațiilor, situațiilor și documentelor care însoțesc oferta, orice informații suplimentare in scopul verificarii datelor din prezenta declarație.

Subsemnatul autorizez prin prezenta orice instituție, societate comerciala, banca, alte persoane juridice sa furnizeze informații reprezentanților autorizați ai

.....
(denumirea și adresa autorității contractante)

cu privire la orice aspect tehnic și financiar in legatura cu activitatea noastra.

Data completarii

.....

Operator economic,

(semnatura autorizata)

Nr. Crt.	Obiectul contractului	Codul CPV	Denumirea/numele beneficiarului/clientului Adresa	Calitatea prestatorului)	Prețul total al contractului	Procent indeplinit de prestator %	Cantitate (U.M.)	Perioada de derulare a contractului)
0	1	2	3	4	5	6	7	8
1								
2								
....								

Data completării

.....

Operator economic,

(semnatura autorizata)

*) Se precizeaza calitatea in care a participat la indeplinirea contractului care poate fi de: contractant unic sau contractant conducator (lider de asociatie); contractant asociat, subcontractat.

**) Se vor preciza data de incepere și data de finalizare a contractului.

OPERATOR ECONOMIC

(denumirea/numele)

EXPERIENȚA SIMILARĂ*)

Detalierea proiectelor incluse în Formularul nr. 4

1. Denumirea și obiectul contractului:

Numarul și data contractului:

2. Denumirea/numele beneficiarului/clientului:

Adresa beneficiarului/clientului:

Țara:

3. Calitatea în care a participat la îndeplinirea contractului:

(se bifează opțiunea corespunzătoare)

[x] contractant unic sau contractant conducător (lider de asociație)

[] contractant asociat

[] subcontractor

4. Valoarea contractului	exprimată în moneda în care s-a încheiat contractul	exprimată în echivalent euro
--------------------------	--	---------------------------------

La data semnării contractului		
-------------------------------	-------	-------

La data finalizării contractului		
----------------------------------	-------	-------

5. Natura și cantitatea de bunuri furnizate în baza contractului, precum și alte aspecte relevante prin care ofertantul/candidatul își susține experiența similară:

.....

6. Atașat recomandare din partea beneficiarului / clientului: DA ☐ NU ☐

7. Atașat proces verbal de recepție: DA ☐ NU ☐

*) Se completează fișe distincte pentru fiecare contract

Data completării

.....

Operator economic,

(semnatura autorizata)

Formularul nr. 5

OPERATOR ECONOMIC

(denumirea/numele)

LISTA CU PERSONALUL DE SPECIALITATE

Subsemnatul, declar pe propria raspundere ca
pentru indeplinirea contractului voi utiliza urmatorul personal de specialitate :

Nr. Crt.	Specialist/Nume	Numar	Pregatire (cu menționarea experienței specifice, certificarilor/atestatelor)
1.	Specialist cu atestat privind managementul de proiect		
2.			
....			
n.			

Data completarii

.....

Operator economic,

(semnatura autorizata)

Formularul nr. 6

OPERATOR ECONOMIC

(denumirea/numele)

**DECLARAȚIE PRIVIND PARTEA/PARTILE DIN CONTRACT CARE SUNT INDEPLINITE
DE ASOCIATI ȘI SUBCONTRACTANTI**

1. Subsemnatul, _____ reprezentant _____ imputernicit _____ al _____,

(denumirea/numele și sediul/adresa candidatului/ofertantului) declar pe propria raspundere, sub sancțiunile aplicate faptei de fals in acte publice, ca datele prezentate in tabelul anexat sunt reale.

2. Subsemnatul declar ca informațiile furnizate sunt complete și corecte in fiecare detaliu și înțeleg ca autoritatea contractanta are dreptul de a solicita, in scopul verificarii și confirmarii declarațiilor, situațiilor și documentelor care însoțesc oferta, orice informații suplimentare in scopul verificarii datelor din prezenta declarație.

3. Subsemnatul autorizez prin prezenta orice instituție, societate comerciala, banca, alte persoane juridice sa furnizeze informații reprezentanților autorizați ai autorității contractante _____ (denumirea și adresa autorității contractante) cu privire la orice aspect tehnic și financiar in legatura cu activitatea noastra.

4. Prezenta declarație este valabila pana la data de _____ (se precizeaza data expirarii perioadei de valabilitate a ofertei) .

Nr. crt.	Denumire operator economic	Partea/partile din contract ce urmeaza a fi realizate	Procentul din valoarea contractului reprezentat de serviciile ce urmeaza a fi realizate	Acord membru asociere /sub contractor cu specimen de semnatura
1				
....				
....				

Data completarii

Operator economic,

(semnatura autorizata)

Formular nr. 7

OPERATOR ECONOMIC

(denumirea/numele)

Inregistrat la sediul autoritații contractante

Nr./.....

SCRISOARE DE INAINTARE

catre:..... (denumirea autoritații contractante)

Ca urmare a anunțului de participare nr...../..... publicat in SEAP,

noi,, (denumirea/numele operatorului economic)

va transmitem alaturat coletul sigilat și marcat in mod vizibil, conținand, in original și intr-o copie, candidatura.

Avem speranța ca, oferta noastra este corespunzatoare și satisface cerințele dvs..

Cu stima,

Operator economic,

(semnatura autorizata)

SECȚIUNEA III.

FIȘA DE DATE A ACHIZIȚIEI

PENTRU ETAPA DE DEPUNERE A OFERTELOR

I. PREZENTAREA OFERTEI

I.1. Limba de redactare a ofertei	Limba romana
I.2. Perioada de valabilitate a ofertei	60 de zile de la data stabilita pentru deschiderea ofertelor
I.3. Garanție de participare Solicitat ☒ Nesolicitat ☐	Valoarea garanției de participare va fi de 1.000.000 Lei. Perioada de valabilitate a garanției: 60 de zile de la data stabilita pentru depunerea ofertelor; Forma de constituire a garanției de participare: Scrisoarea de garanție bancara, <u>in original</u> (conform Formularul nr. 2, din Secțiunea IV Formulare – in original.). Scrisoarea de garanție bancara va fi eliberata de catre o banca din Romania <u>sau</u> dupa caz, eliberata de o banca din strainatate, de preferința cu corespondent in Romania. In cazul eliberarii garanției de participare de catre o banca din strainatate, scrisoarea de garanție bancara va fi redactata in limba engleza, intr-o formulare echivalenta cu modelul prezentat in Formularul nr. 2 și se va prezenta in original, insoțita de traducerea legalizata in limba romana. Nota: 1. In conformitate cu <i>Legea nr. 346/2004 privind stimularea înființării și dezvoltării întreprinderilor mici și mijlocii</i>, cu modificarile și completarile ulterioare, IMM-urile <u>pot solicita reducerea cu 50% a garanției de participare</u> prin prezentarea documentelor <u>justificative corespunzatoare</u>. 2. <u>Autoritatea contractanta</u> va elibera/restitui garanția de participare conform prevederilor <i>art. 88 din H.G. nr. 925/2006</i>.
I.4. Modul de prezentare a propunerii tehnice și a propunerii financiare	• Oferta va cuprinde propunerea financiara și propunerea tehnica; • Oferta va avea caracter ferm și obligatoriu pe toata perioada de

	valabilitate, și va trebui semnata, pe propria raspundere, de catre ofertant sau de catre persoana imputernicita legal de catre acesta. Propunerea tehnica: Ofertanții vor prezenta propunerea tehnica astfel incat sa se asigure posibilitatea verificarii corespondenței propunerii tehnice cu specificațiile tehnice prevazute in cadrul Secțiunii V - „Caietul de sarcini”. Propunerea tehnica va conține: - O descriere detaliata a bunurilor și serviciilor oferite in conformitate cu cerințele din Caietul de Sarcini, incluzand toate documentele suport pentru fiecare articol. - O corespondența punct cu punct intre cerințele din caietul de sarcini și funcționalitățile oferite completata conform Formularului PT din Sectiunea Formulare.Ofertantul va preciza in acest formular daca cerintele solicitate prin caietul de sarcini sunt functionalitati standard ale aplicatiei sau vor fi dezvoltate ulterior. - O descriere a metodologiei de abordare a proiectului. Toate cerintele din caietul de sarcini sunt minime si obligatorii. Nerespectarea unei cerinte minime conduce la declararea ofertei drept neconforma. Autoritatea contractanta isi rezerva dreptul de a verifica indeplinirea cerintelor minime si obligatorii declarate de ofertant ca fiind functionalitati standard in cadrul unei sesiuni demonstrative. Propunerea financiara va cuprinde: 1. Formularul de oferta - Formularul nr. 1, din Secțiunea IV Formulare – in original;
I.5. Considerații privind depunerea ofertelor	a) Considerații generale: • Data limita, locul și ora stabilite pentru depunerea ofertelor vor fi comunicate ulterior operatorilor selectați in cadrul invitației de participare pe care autoritatea contractanta o va transmite acestora in condițiile prevazute la <i>art. 88 – 89 din O.U.G. nr. 34/2006</i>; • Candidații selectați vor avea dreptul de a solicita clarificari cu privire la documentația de atribuire aferenta etapei a II-a a procedurii de atribuire, in conformitate cu prevederile art. 91 – 92 din O.U.G. nr. 34/2006, scop in care autoritatea contractanta va comunica tuturor candidaților selectați datele limita de primire a solicitarilor de clarificari și de transmitere a raspunsului la solicitarile de clarificari primite prin intermediul invitației de participare care va transmisa acestora;

	• Operatorul economic trebuie sa ia toate masurile astfel incat oferta sa fie primita și inregistrata de catre autoritatea contractanta pana la data și ora limita de depunere a ofertelor, așa cum va fi evidențiată aceasta in cadrul invitației de participare; • Riscurile depunerii/transmiterii ofertei, inclusiv forța majora, cad in sarcina operatorului economic. • Ofertele depuse la o alta adresa decat cea stabilita in cadrul invitației de participare sau dupa expirarea datei pentru depunere se returneaza nedeschise. b) Inchiderea și marcarea ofertei: • Oferta se va introduce intr-un plic exterior, sigilat și netransparent care va conține Propunerea tehnica și Propunerea financiara. • Propunerea tehnica și Propunerea financiara (ce va conține Formularul nr. 1 - Formular de Oferta) se introduc in plicul exterior in doua exemplare, respectiv un original și o copie, marcate cu mențiunea "ORIGINAL" și, respectiv, "COPIE". Originalul și copia trebuie sa fie tiparite sau scrise cu cerneala neremediabila, numerotate, stampilate pe fiecare pagina. In eventualitatea unei discrepante între original și copii, va prevala originalul. • Orice ștersatura, adaugare sau interliniere este valida doar daca este vizata de catre persoana/persoanele autorizata/autorizate sa semneze oferta. • Plicul exterior va fi însoțit de o scrisoare de inaintare, conform Formularului nr. 4 și va fi marcat cu adresa autorității contractante, denumirea contractului pentru care se depune oferta și cu inscripția „A NU SE DESCHIDE INAINTE DE DATA DE ____/____/____. ORA ____:____ așa cum acestea din urma vor fi stabilite in cadrul invitației de participare; c) Modificarea/retragerea ofertei: • Orice operator economic are dreptul de a-și modifica sau de a-și retrage oferta numai inainte de data limita stabilita pentru depunerea ofertei și numai printr-o solicitare scrisa in acest sens. • In cazul in care ofertantul dorește sa opereze modificari asupra ofertei deja depuse, acesta are obligația de a asigura primirea și inregistrarea modificarilor respective de catre autoritatea contractanta pana la data limita pentru depunerea ofertelor. • Pentru a fi considerate părți ale ofertei deja depuse, modificarile trebuie prezentate in conformitate cu prevederile de mai sus, precum și cu cele de la punctul I.5), cu amendamentul ca pe plicul exterior se va marca in mod obligatoriu și inscripția "MODIFICARI". • Operatorul economic nu are dreptul de a-și retrage sau de a-și modifica oferta dupa expirarea datei limita stabilite pentru depunerea ofertelor, sub sancțiunea excluderii acestuia de la
--	---

	procedura pentru atribuirea contractului și executarea garanției de participare. • Impreună cu propunerea tehnică și propunerea financiară se vor mai depune: 1. Opisul conținând documentele depuse; 2. Scrisoarea de garanție bancară pentru participare (Formularul nr. 2); 3. Imputernicire legală – semnată de către administrator, sau un alt document legal echivalent, în cazul în care semnatarul ofertei este altcineva decât administratorul firmei (original/traducere legalizată). Prin imputernicire se va autoriza semnatarul ofertei să angajeze ofertantul în procedura pentru atribuirea contractului.
I.6. Modul de prezentare a ofertei	NUMAI OPERATORII ECONOMICI SELECTAȚI VOR DEPUNE OFERTA (propunerea tehnică și propunerea financiară) în cadrul etapei a II-a a procedurii de atribuire.
I.7. Deschiderea ofertelor	a) Data limită, locul și ora stabilite pentru deschiderea ofertelor va fi comunicată ulterior operatorilor selectați în cadrul invitației de participare pe care autoritatea contractantă o va transmite acestora în condițiile prevăzute la <i>art. 88 – 89 din O.U.G. nr. 34/2006</i>; b) Ședința de deschidere a ofertelor: • Orice candidat preselecțat invitat are dreptul de a fi prezent, prin reprezentanții săi, la deschiderea ofertelor; • Participanții la ședința de deschidere a ofertelor, vor prezenta în acest sens o delegație scrisă din partea operatorului economic, prin care acesta din urmă îl angajează pe respectivul participant să-l reprezinte în cadrul ședinței de deschidere a ofertelor; • În cadrul ședinței de deschidere, nu va fi respinsă nici o ofertă, cu excepția celor care se încadrează într-una din următoarele situații: - au fost depuse după data și ora limită de depunere sau la o altă adresă decât cele stabilite în invitația de participare/documentația de atribuire; - nu sunt însoțite de garanția de participare astfel cum a fost solicitată în documentația de atribuire. • Ședința de deschidere se va finaliza printr-un proces-verbal, semnat de membrii comisiei de evaluare, (de experți cooptați, după caz) și de reprezentanții operatorilor economici. Procesul-verbal va consemna modul de desfășurare a ședinței de deschidere, aspectele formale constatate la deschiderea ofertelor preliminare, numărul de pagini al propunerii tehnice și al propunerii financiare. • Fiecare operator economic care și-a depus oferta, indiferent dacă a fost sau nu prezent la ședința de deschidere, va primi câte o copie a procesului - verbal.

--	--

II. CRITERII DE ATRIBUIRE

II.1) Oferta cea mai avantajoasa din punct de vedere economic x

Criteriul de atribuire:

Criteriul de atribuire al acordului cadru il reprezinta oferta cea mai avantajoasa din punct de vedere economic.

Modalitatea de evaluare:

Factorii de evaluare ai ofertei sunt urmatoarii:

Nr.Crt.	Factor de evaluare	Punctaj acordat
1	Punctaj financiar	30 puncte
2	Punctaj tehnic	70 puncte

Punctajul unei oferte se calculeaza prin insumarea punctajelor obtinute pentru fiecarei din categoriile de evaluare de mai sus.

$$P_{\text{total}} = P_{\text{financiar}} + P_{\text{tehnic}}$$

Pentru evaluarea ofertelor va fi aplicata metoda cost/calitate care presupune clasificarea ofertelor in ordinea descrescatoare a punctajului obtinut.

Oferta cea mai avantajoasa economic este cea care va acumula numarul maxim de puncte in urma evaluarii.

I. Punctajul financiar

Punctajul financiar se acorda dupa cum urmeaza :

1. pentru cel mai scazut dintre preturile ofertate, se acorda punctajul maxim alocat acestui factor de evaluare 30p;
2. pentru alt pret decat cel prevazut la pct.1 , se acorda punctaj astfel:

$$P_n = (\text{pret minim}/\text{pret}_n) * 30$$

Preturile care se compara sunt preturile, fara TVA, pentru livrarea produselor in conditie de livrare franco Sediul Autoritatii contractante din Bucuresti; preturile se prezinta de catre ofertanti in Formularul de oferta.

II. Punctajul tehnic

Cerinta	Punctaj maxim alocat
---------	----------------------

B1 - oferta cu cel mai mare numar de ipoteze și riscuri care afecteaza execuția contractului, cu comentarii și/sau recomandari de reducere /eliminare a riscurilor identificate - NRR	20
B2 – cerinte functionale standard ale aplicatiei	50

$$B1+B2 = 70$$

Punctajul tehnic se va acorda dupa urmatoarii factori de evaluare :

1. Pentru factorul de evaluare B1= punctajul maxim se acorda ofertei cu cel mai mare numar de ipoteze și riscuri care afecteaza execuția contractului, cu comentarii și/sau recomandari de reducere /eliminare a riscurilor identificate - NRR. Pentru celelalte oferte punctajul se acorda astfel:

$$B_1 = (NRR_{\text{ofertate}} / NRR_{\text{maxim ofertat}}) * 20$$

2. Pentru factorul de evaluare B2 – Cerinte functionale, punctajul se obtine prin insumarea punctelor acordate cerintelor functionale conform tabelului de mai jos. Pentru fiecare cerinta functionala se poate acorda fie punctajul maxim fie 0 puncte. Nu se acorda punctaje intermediare.

STD = Functionalitate standard, disponibila nativ, sau cerinta indeplinita prin configurarea functionalitatilor standard ale sistemului software (fara dezvoltare sau scriere de cod)

DEZV = Functionalitate ce necesita dezvoltare/ customizare (scriere de cod special), sau functionalitate/ cerinta indeplinita prin utilizarea unei solutii de la terti producatori cu necesitatea integrarii acesteia in sistem

CERINTE FUNCTIONALE PENTRU PUNCTARE	Punctaj maxim		Punctaj obtinut
	STD	DEZV	
Contabilitate generala	5	0	
Contabilitatea furnizorilor	3	0	
Contabilitatea clientilor si a incasarilor	3	0	
Imobilizari corporale si necorporale	3	0	

CERINTE FUNCTIONALE PENTRU PUNCTARE	Punctaj maxim		Punctaj obtinut
	STD	DEZV	
Gestiunea lichiditatilor	3	0	
Gestiunea proprietatilor	2	0	
Aprovizionare	2	0	
Gestiunea stocurilor	2	0	
Proiecte de investitii	2	0	
Resurse Umane si Salarizare	5	0	
Raportare operationala tip Tablou de Bord	3	0	
Planificare, bugetare si raportarea realizarilor	3	0	
Gestionarea bazelor de date relationale	2	0	
Gestionarea serverelor de aplicatie	2		
Control al accesului la aplicatii informatice si SSO	4		
Administrare unitara a conturilor de utilizator	2		
Stocare sigura a profilelor de utilizator	2		
Backup centralizat	2		
Total			

III. ATRIBUIREA CONTRACTULUI

III.1) Ajustarea prețului contractului	Nu se accepta actualizarea prețului contractului.
--	---

Solicitat ☐ Nesolicitat ☒	
III.2). Garanția de buna execuție a contractului Solicitat ☒ Nesolicitat ☐	Cuantumul garanției de buna execuție a contractului de livrari produse este de 5% din valoarea contractului de livrare produse, fara TVA; Modul de constituire a garanției de buna execuție a contractului de livrare produse: pe baza de scrisoare de garanție de buna execuție conform Formularului nr. 3 din Secțiunea IV Formulare - original.

SECȚIUNEA IV.

FORMULARE

Secțiunea “Formulare” conține formularele destinate, pe de o parte, sa faciliteze elaborarea și prezentarea candidaturilor și a documentelor care o însoțesc și, pe de alta parte, sa permita comisiei de evaluare examinarea și evaluarea rapida și corecta a tuturor candidaturilor depuse.

Fiecare ofertant care participa, in mod individual sau ca asociat, la procedura pentru atribuirea contractului de achiziție publica are obligația de a prezenta formularele prevazute in cadrul acestei secțiuni, completate in mod corespunzator și semnate de persoanele autorizate.

.....
(denumirea/numele ofertantului)

FORMULAR DE OFERTA

Catre
(denumirea autoritații contractante și adresa completa)

1. Examinand documentația de atribuire, subsemnații, reprezentanți ai ofertantului (denumirea/numele ofertantului) ne oferim ca, in conformitate cu prevederile și cerințele cuprinse in documentația mai sus menționata, sa furnizam/sa prestam /sa inchiriam cu opțiune de cumparare/ sa inchiriam fara opțiune de cumparare /sa furnizam in sistem leasing cu opțiune de cumparare/sa furnizam in sistem leasing fara opțiune de cumparare (*se elimina opțiunile neaplicabile*) (denumirea produselor) pentru suma de platibila dupa recepția produselor, (suma in litere și in cifre, precum și moneda ofertei) in rate lunare/ trimestriale (*se elimina opțiunile neaplicabile*), la care se adauga TVA in valoare de (suma in litere și in cifre, precum și moneda)
2. Ne angajam ca, in cazul in care oferta noastra este stabilita caștigatoare, sa furnizam produsele in graficul de timp anexat.
3. Ne angajam sa menținem aceasta oferta valabila pentru o durata de zile, (durata in litere și cifre) respectiv pana la data de (ziua/luna/anul) și ea va ramane obligatorie pentru noi, și poate fi acceptata oricand inainte de expirarea perioadei de valabilitate.
4. Am înțeles și consimțim ca, in cazul in care oferta noastra este stabilita ca fiind caștigatoare, sa constituim garanția de buna execuție in conformitate cu prevederile din documentația de atribuire.
5. Precizam ca: (se bifeaza opțiunea corespunzatoare)
☐ depunem oferta alternativa, ale carei detalii sunt prezentate intr-un formular de oferta separat, marcat in mod clar „alternativa”/”alta oferta”.
☐ nu depunem oferta alternativa.
6. Pana la incheierea și semnarea contractului de achiziție publica aceasta oferta, impreuna cu comunicarea transmisa de dumneavoastra, prin care oferta noastra este acceptata ca fiind caștigatoare, vor constitui un contract angajant intre noi.
7. Înțelegem ca nu sunteți obligați sa acceptați oferta cu cel mai scazut preț sau orice oferta primita.

Data ____/____/____

.....,
(nume, prenume și semnatura),

in calitate de legal autorizat sa semnez oferta pentru și in numele
..... (denumirea/numele operatorului economic)

BANCA

.....
(denumirea)

SCRISOARE DE GARANȚIE BANCARA

***pentru participare cu oferta la procedura de atribuire
a contractului de achiziție publică***

Catre
(denumirea autorității contractante și adresa completa)

Cu privire la procedura pentru atribuirea contractului
(denumirea contractului de achiziție publică), noi (denumirea
bancii), având sediul înregistrat la (adresa bancii), ne obligăm față de
..... (denumirea autorității contractante) să plătim suma de
..... (în litere și în cifre), la prima sa cerere scrisă și fără ca aceasta să aibă
obligația de a-și motiva cererea respectivă, cu condiția ca în cererea sa autoritatea contractantă să
specifice ca suma cerută de ea și datorată ei este din cauza existenței uneia sau mai multora dintre
situațiile următoare:

a) ofertantul (denumirea/numele) și-a retras oferta în perioada de
valabilitate a acesteia;

b) oferta sa fiind stabilită câștigătoare, ofertantul
(denumirea/numele) nu a constituit garanția de bună execuție în perioada de valabilitate a ofertei;

c) oferta sa fiind stabilită câștigătoare, ofertantul
(denumirea/numele) a refuzat să semneze contractul de achiziție publică în perioada de valabilitate a
ofertei.

Prezenta garanție este valabilă până la data de

Data completării

.....

Banca emitentă,

.....
(semnatura autorizată)

BANCA

(denumirea)

SCRISOARE DE GARANȚIE BANCARA DE BUNA EXECUȚIE

Catre _____
(denumirea autorității contractante și adresa completa)

#Catre
(denumirea autorității contractante și adresa completa)

#Cu privire la contractul de achiziție publică încheiat
(denumirea contractului de achiziție publică), încheiat între
(denumirea operatorului economic) în calitate de prestator și (denumirea
autorității contractante) în calitate de beneficiar,

#noi (denumirea bancii), având sediul înregistrat la
..... (adresa bancii),

#ne obligăm să plătim în favoarea beneficiarului, până la concurența sumei de,
reprezentând % din valoarea contractului respectiv, orice sumă cerută de aceasta la prima sa
cerere, însoțită de o declarație cu privire la neîndeplinirea obligațiilor ce revin prestatorului, astfel cum
sunt acestea prevăzute în contractul de achiziție publică mai sus menționat.

Plata se va face în termenul menționat în cerere, fără nici o altă formalitate suplimentară din partea
beneficiarului sau a prestatorului.

Prezenta garanție este valabilă până la data de

În cazul în care părțile contractante sunt de acord să prelungească perioada de valabilitate a garanției, se va
obține acordul nostru prealabil.

Data completării

.....

Banca emitentă,

(semnatura autorizată)

SCRISOARE DE INAINTARE

Catre _____

(denumirea autoritații contractante și adresa completa)

Ca urmare a anunțului/invitației de participare nr. _____ din _____, privind aplicarea procedurii de _____ *(denumire procedura)* pentru atribuirea contractului _____ *(denumirea contractului de achiziție publică)*,
noi _____ *(denumirea/numele operatorului economic)* va transmitem alaturat urmatoarele:

1. Documentul _____ *(tipul, seria/numarul, emitentul)* privind garanția pentru participare, in cuantumul și in forma stabilita de dumneavoastra prin documentația de atribuire;

2. Pachetul/plicul sigilat și marcat in mod vizibil, conținand, in original și intr-un numar de _____ copii:

- a) oferta;
- b) documentele care insoțesc oferta.
- c) mostre, schițe dupa caz.

Avem speranța ca oferta noastra este corespunzatoare și va satisface cerințele.

Data completarii _____

Cu stima,

Operator economic,

.....

(semnatura autorizata)

Formular PT

Cerinte caiet de sarcini	Standard/Dezvoltata*	Argumentar e/ Raspuns detaliat la cerinte	Validare de catre Beneficiar/ Observatii

Se va preciza daca este functionalitate standard sau dezvoltata numai la acele capitole la care se aplica, respectiv la toate capitolele care prezinta cerinte functionale ale aplicatiei.

SECȚIUNEA V

Caiet de sarcini

CAIET DE SARCINI PENTRU SELECTIA UNUI SISTEM INFORMATIC INTEGRAT

Nota:

C.N. Posta Romana isi rezerva dreptul de a adauga sau modifica cerintele ce vizeaza solutia informatica urmare a evolutiei organizatiei, pana in faza de analiza.

2. Contents

1.	Context	51
2.	Obiectivele si perimetrul proiectului	54
3.	Bugetul proiectului	58
4.	Cerinte generale	58
4.1	Cerinte eliminatorii	58
4.2	Cerinte generale – Aplicatii	59
4.3	Cerinte generale – Rapoarte	63
4.4	Cerinte generale - Legislativ	64
4.5	Cerinte generale - Versiuni	64
5.	Cerintele functionale si tehnice ale sistemului informatic integrat	65
5.1	Sistem de tip CRM (Customer Relationship Management)	70
5.1.1	Cerinte generale pentru solutia CRM	70
5.1.2	Gestiune clienti	72
5.1.3	Consolidare informatii clienti si interoperabilitate	76
5.1.4	Gestiune activitati marketing	78
5.1.5	Gestiune activitati vanzare	81
5.1.6	Gestiune solicitari si reclamatii	84
5.1.7	Gestiune interactii cu clientii: centrul de contact	87
5.1.8	Platforma de suport decizie	91
5.2	Portalul Posta Romana	93
5.3	Sistemul Informatic ERP (Enterprise Resource Planning)	97
5.3.1	Contabilitatea generala	97
5.3.2	Contabilitatea furnizorilor	100
5.3.3	Contabilitatea clientilor si a incasarilor	105
5.3.4	Imobilizari corporale si necorporale	108
5.3.5	Gestiunea lichiditatilor	110
5.3.6	Gestiunea proprietatilor	111
5.3.7	Aprovizionare	112
5.3.8	Gestiunea stocurilor	120
5.3.9	Proiecte de investitii	124
5.3.10	Resurse Umane si Salarizare	126

5.4	Sistemul de Business Intelligence	136
5.4.1	Aplicatii de raportare manageriala operationala tip Tablou de Bord	137
5.4.2	Aplicatia de planificare, bugetare si raportarea realizarilor:	146
6.	Cerinte infrastructura tehnologica	150
6.1	Sistem de gestionare a bazelor de date relationale (SGBD)	150
6.2	Sistem de monitorizare si securizare a bazei de date	153
6.3	Sistem de gestionare a serverelor de aplicatii	155
6.4	Componenta de integrare	158
6.5	Solutie de control al accesului la aplicatii informatice si SSO	159
6.6	Solutie de administrare unitara a conturilor de utilizator	161
6.7	Solutie de stocare sigura a profilelor de utilizator	163
6.8	Solutie de backup centralizat	164
6.9	Solutie de management a calitatii aplicatiilor	166
6.9.1	Asigurarea calitatii functionale a sistemului integrat	167
6.9.2	Testarea Performantei Sistemului Integrat	170
6.10	Solutia de management operational a infrastructurii si serviciilor	174
6.11	Infrastructura hardware si de comunicatii	187
6.11.1	Cerinte generale	187
6.11.2	Componenta infrastructurii hardware	189
6.11.3	Caracteristici tehnice minime:	191
7.	Gestiunea si organizarea proiectului	199
7.1	Organigrama proiectului	199
7.2	Atributii in cadrul proiectului	199
7.3	Organizarea proiectului	200
7.4	Strategia de abordare a proiectului	202
7.5	Planul de proiect	203
7.6	Ipoteze si constrangeri	204
7.7	Cerinte privind etapele proiectului	204
7.8	Cerinte privind testarea si acceptanta sistemului	209
7.8.1	Managementul testării și raportării	209
7.8.2	Criterii de acceptanță:	210
7.8.3	Cerinte tehnice minime pentru metologia de testare	210

7.8.4	Livrabile din cadrul serviciilor de testare	211
7.9	Cerințe privind instalarea, punerea în funcțiune și recepția soluției	213
7.10	Solutia propusa	213
7.11	Servicii de Instruire	215
7.11.1	Instruirea utilizatorilor aplicației	215
7.11.2	Instruirea pentru administrare sisteme si solutii	216
7.12	Comunicarea cu contractantul	217
8.	Cerinte privind structura ofertei tehnice	218

1. Context

CN Poșta Română SA este operatorul național din domeniul serviciilor poștale și se află în proprietatea statului român, reprezentat de Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale și Fondul Proprietatea. Poșta Română își desfășoară activitatea în domeniul comunicațiilor poștale, obiectul principal de activitate fiind administrarea, dezvoltarea, exploatarea serviciilor de poștă și colaborarea cu organizații similare străine în realizarea acestor servicii pe plan internațional, în conformitate cu prevederile Ordonanței nr. 31/2002 aprobată prin Legea nr. 642/2002 privind serviciile poștale și a licențelor ori autorizațiilor acordate. C N Poșta Română este furnizor unic de serviciu universal în orice punct de pe teritoriul României și participă pe piața liberă a serviciilor de poștă și presă cu valoare adăugată în calitate de concurent și desfășoară și alte activități colaterale, necesare realizării în condiții de rentabilitate a obiectului său principal de activitate, respectiv comerț exterior, aprovizionare, cercetare și proiectare tehnologică și informațională, servicii medicale, învățământ, social-culturale etc. Posta Romana furnizeaza o gama variata de servicii postale de baza, iar pe lânga serviciile tradiționale, clienții au acces la servicii noi, bazate pe cele mai noi tehnologii, precum serviciile financiare interne și externe (mandat on-line, mandat electronic, Western Union și Eurogiro), E-post (asigură transmiterea de mesaje prin intermediul rețelei Internet, inclusiv de la căsuțe de e-mail la adrese poștale) sau Track&Trace (oferă clienților posibilitatea de a urmări electronic trimerile poștale înregistrate). Extinderea rețelei de oficii poștale care operează în timp real a dus și la încheierea de parteneriate cu instituțiile bancare sau de asigurări care activează pe piața autohtonă, companiile de telefonie fixă și mobilă, dar și cu administrațiile publice locale. Poșta Româna a dobândit o experiență solidă în încasarea ratelor acordate de băncile partenere, a impozitelor și a taxelor locale, a facturilor la utilități (electricitate, telefonie fixă și mobilă, gaze) și în încheierea asigurărilor RCA și de locuințe.

Ca urmare a restructurării care a avut loc în anul 2010, compania este organizată în opt centre regionale rețea poștală care urmaresc strategia guvernamentala privind crearea regiunilor de dezvoltare în Romania și zece sucursale, respectiv sucursale de profit : Servicii Integrate, Poșta Rapidă, Servicii Financiare , Servicii Poștale, Rețea Poștală su sucursale de suport si profit: Fabrica de Timbre Muzeul Național Filatelic, , Transport , Imobiliară, IT&C și Centrul de Perfecționare. La nivelul întregii țări există noua centre regionale de tranzit. Poșta Română detine în prezent o rețea de peste 7.100 de subunități poștale la nivel național, distribuind săptămânal peste 11 milioane de trimeri poștale. Peste 580 de oficii poștale din totalul de 1.200 subunități poștale informatizate sunt incluse în VPN (Virtual Private Netwok).

Din punct de vedere al sistemelor informatice, portofoliul actual este diversificat si eterogen, aplicatiile fiind in mare masura dezvoltate intern si acoperind partial procesele de afaceri ale companiei. Automatizarea partiala a proceselor de afaceri precum si interfatarea redusa a aplicatiilor genereaza o serie de dificultati in gestionarea centralizata, unitara, eficienta si eficace a companiei

- In prezent, in cadrul companiei sunt utilizate urmatoarele aplicatii:

Aplicatii financiar- contabile

- CONTAB este implementata in cadrul Companiei si gestioneaza procesele aferente evidentei contabile (plan de conturi, balanta financiara, import note, etc)
- GHISEU INFORMATIZAT – aplicatie utilizata pentru gestionarea activitatilor la nivel de Oficii Postale
- CLIENTI este implementata in cadrul Companiei si gestioneaza procesele aferente contabilitatii clientilor (introducere facturi, nota contabila)
- FURNIZ este implementata in cadrul Companiei si gestioneaza procesele aferente contabilitatii furnizorilor
- GESTVAL este implementata in cadrul Directiilor Regionale/ Sucursale si gestioneaza stocurile si obiectele de inventar.
- MIJLOACE FIXE este implementata in cadrul Directiilor Regionale/ Sucursale si gestioneaza contabilitate mijloacelor fixe (calcul amortizare, balanta anuala a mijloacelor fixe, note contabile, listari documente).
- TREZ este implementata in cadrul Directiilor Regionale/ Sucursale si gestioneaza operatiuni de casa, extrase de cont

Aplicatiile financiare fiind distincte, obtinerea fluxului de numerar in timp real este foarte dificila.

- **Aplicatii resurse umane – salarizare:** procesele de afaceri din aria resurselor umane si salarizare sunt gestionate prin intermediul mai multor aplicatii, dintre care mentionam: PERSAL pentru zona de resurse umane si salarizare, inasa fara a gestiona recrutările si pontajele; , SALARIZARE, SALARII, SCHEMA PERSONAL, CONCEDII DE ODIHNA

- **Alte aplicatii:**

- **FAZ** – gestiunea parcului auto
- TRACK&TRACE – pentru zona de livrari si traseele masinilor
- INVESTITII – gestiunea investitiilor
- DEPOZIT
- OPDC
- OPRM
- E-LICITATIE – gestiunea achizitiilor

Toate aceste aplicatii informatice sunt interfetate fie la nivel de baza de date (dblink), fie manual prin export si import de fisiere. Nu exista nomenclatoare comune pentru: materiale, gestiuni, clienti, furnizori.

Astfel, in prezent este necesar un efort substantial pentru realizarea unei imagini complete (care insa nu poate fi obtinuta in timp real) la nivelul intregii organizatii si de gestionare centralizata a resurselor societatii.

Nota: Portofoliul de aplicatii precizat nu este o lista exhaustiva, informatiile furnizate avand rolul de a facilita intelegerea arhitecturii curente.

2. Obiectivele si perimetrul proiectului

Principalul obiectiv este implementarea unui instrument care sa ajute managementul C.N. POSTA ROMANA S.A. in conducerea afacerilor, prin crearea unui sistem informational care sa optimizeze functionarea tuturor structurilor organizatorice, pe toate nivelurile, sustinand astfel transformarile din cadrul societatii. Acest sistem modern, integrat, va oferi eficienta si eficacitate intregii activitati a C.N. POSTA ROMANA S.A., constituind in acelasi timp un furnizor de date corecte, complete si in timp real pentru aplicatiile de suport al deciziilor.

Sistemul Informatic Integrat va trebui sa asigure:

- definirea si utilizarea unitara a colecțiilor de date de interes general (nomenclatoare, baze de date proprii si baze de date publice);
- Unicitatea codificării si a identificării informației;
- Viteza mare de acces la informații si transfer rapid al informațiilor intre utilizatori;
- Securitatea datelor si a accesului la informație pe paliere de competenta;
- Segregarea responsabilităților pentru furnizarea, administrarea si asigurarea calității si integrității acestor colecții de informații;
- Suportul informational pentru luarea deciziilor si susținerea transformarilor din cadrul companiei.

Perimetrul proiectului:

a) SOLUTII INFORMATICE

CNPR solicita implementarea unui Sistem Informatic Integrat, compus din urmatoarele solutii integrate, astfel:

- Sistem de management al relatiei cu beneficiarii, de tip **CRM (Customer Relationship Management)**, inclusiv Portalul “Posta Romana”
- Sistem pentru Planificarea resurselor companiei, de tip **ERP (Enterprise Resource**

Planning)

- Sistem pentru Managementul capitalului uman, de tip **HCM (Human Capital Management)**, inclusiv Sistemul de instruire la distanță (e-Learning)
- Solutie complexa pentru Raportari si Analize Manageriale, de tip BI (Business Intelligence), care sa colecteze date din toate solutiile sistemului informatic integrat
- Solutii de securitate, protectie si managementul datelor si sistemelor, incluzand:
 - Solutie pentru **monitorizarea si securizarea bazelor de date.**
 - Solutie pentru **managementul calitatii aplicatiilor**
 - Solutia pentru **managementul operational a infrastructurii si serviciilor**
 - Solutia de protectie a datelor (**backup&recovery**)

Toate solutiile oferite trebuie sa fie de tip **COTS** (commercial off the shelf) si recunoscute pe plan international si intern, sa aduca valoare adaugata companiei prin cele mai bune practici internationale specializate si dedicate serviciilor postale.

Furnizorii ofertanti trebuie sa demonstreze competentele si suportul de care beneficiaza, prin autorizare directa si nominala de la producatorii solutiilor.

b) SERVICII

Pentru fiecare solutie informatica in parte vor fi furnizate si urmatoarele servicii:

- **Licentele si suportul** necesare pentru aplicatiile sistemului informatic integrat, pentru bazele de date, pentru instrumentele de dezvoltare, de management, de arhivare si backup, de replicare incluse. Suportul pe licentele software va fi furnizat pentru o perioada de 24 luni de la data achizitiei licentelor
- Servicii de implementare a sistemului pe procese de business (fluxuri de activitati), Vor fi incluse servicii de analiza, proiectare, configurare, dezvoltare, interfatare, testare, migrare si instruire a utilizatorilor;
- Documentatia completa de instalare, utilizare si administrare a tuturor componentelor software achizitionate;
- Suport tehnic si garantie pentru aplicatiile componente ale sistemului informatic integrat. Acesta va fi furnizat pentru o perioada de sase luni de la trecerea sistemului in productie.

Nota: In perimetrul proiectului **nu vor fi incluse** urmatoarele aspecte: furnizarea de hardware, gestiunea schimbarii si reproiectarea proceselor de afaceri. Toate aceste aspecte vor fi asigurate si gestionate de catre CNPR. Precizam ca in ceea ce priveste hardware-ul si sistemul de operare, furnizorul trebuie sa faca o recomandare si sa asigure suport in ceea ce priveste parametrizarea.

De asemenea facem precizarea ca sistemul informatic integrat trebuie sa fie un sistem deschis, care sa permita achizitionarea si implementarea de module aditionale pentru acoperirea altor cerinte operationale, in functie de evolutia nevoilor organizatiei. Astfel ofertantul de solutii informatice trebuie sa poata asigura atat furnizarea modulelor aditionale cat si a serviciilor de consultanta aferente. **Daca va fi cazul**, furnizorul de solutii informatice trebuie sa poata livra si echipamentele hardware aferente.

Daca va fi cazul, toate aceste aspecte (module aditionale, servicii de consultanta conexe, echipamente) vor face obiectul unei cereri de modificare a perimetrului proiectului.

In ceea ce priveste volumetria sistemului, aceasta este detaliata mai jos:

- Contabilitate generala: 30 utilizatori
- Gestiunea furnizorilor si platilor: 20 utilizatori
- Gestiunea clientilor si incasarilor: 90 utilizatori
- Trezorerie: 5 utilizatori
- Gestiunea imobilizarilor corporale si necorporale: 25 utilizatori
- Gestiunea stocurilor: 25 utilizatori
- Bugetare: 25 utilizatori
- Salarizare: 30,000 angajati
- Gestiunea resurselor umane: 30,000 angajati

- Gestiunea contractelor: 25 utilizatori
- Gestiunea achizitiilor: 55 utilizatori
- Gestiunea investitiilor: 5 utilizatori
- Gestiunea parcului auto: 15 utilizatori
- Gestiunea cladirilor: 25 utilizatori
- Raportare managerial-operatională, tablouri de bord pentru solutia ERP: 150 utilizatori
- Platforma software tip CRM: 25 utilizatori care acopere urmatoarele roluri:
 - Operatori centru de contact: 15 utilizatori
 - Agenti vanzari: 5 utilizatori
 - Operatori marketing: 5 utilizatori
- Raportare managerial-operatională, tablouri de bord pentru solutia CRM: 25 utilizatori
- Sistem de gestionare a bazelor de date relationale (SGBD): 8 licente procesor mediu Productie si 100 utilizatori mediu Test/Dezvoltare
- Componenta de cluster activ-activ pentru SGBD: 4 licente procesor mediu Productie si 100 utilizatori mediu Test/Dezvoltare
- Sistem de gestionare a serverelor de aplicatii si portal: 8 licente procesor mediu Productie si 100 utilizatori mediu Test/Dezvoltare
- Componenta de integrare: 4 licente procesor mediu Productie si 100 utilizatori mediu Test/Dezvoltare
- Solutie de control al accesului la aplicatii informatice si SSO: 30.000 utilizatori
- Solutie de administrare unitara a conturilor de utilizator: 30.000 utilizatori
- Solutie de stocare sigura a profilelor de utilizator: 30.000 utilizatori

Nota: Furnizorul va preciza in oferta metrica/ modalitatea de licentiere si numarul minim de licente ce trebuie achizitionate pentru fiecare componenta software in parte, astfel incat sa acopere cerintele de volumetrie exprimate anterior.

3. Bugetul proiectului

C.N. POSTA ROMANA S.A. doreste sa aloce pentru prezentul proiectul urmatoarele sume:

Anul 1 de implementare	Anul 2 de implementare	Anul 3 de implementare	Anul 4 de implementare	Anul 5 de implementare
0	2 000 000	2 000 000	3 000 000	5 000 000

Sumele din tabelul de mai sus sunt exprimate in EURO si nu contin TVA.

Acestea sunt sumele maxime pe care ofertantul le poate solicita a fi platite pentru implementarea proiectului de catre C.N. POSTA ROMANA S.A.. Orice oferta care nu va respecta aceste plafoane va fi automat descalificata.

4. Cerinte generale

Cerintele precizate in acest Caiet de Sarcini **au caracter eliminatoriu** si sunt general valabile **pentru toate** aplicatiile, modulele si serviciile solicitate.

4.1 Cerinte eliminatorii

Solutia oferita trebuie sa indeplineasca urmatoarele criterii eliminatorii:

1. Sa permita actualizarea datelor tranzactional, „on-line”, in modulele pertinente
2. Sa fie scalabila
3. Implementarea trebuie sa se desfasoare in conformitate cu o metodologie verificata, care sa asigure controlul fazelor, activitatilor, atributiilor, planificarea in timp, alocarea resurselor, continutul si rezultatul etapelor, confirmarea rezultatelor si documentarea procesului de implementare. Aceasta metodologie va fi prezentata in detaliu in cadrul ofertei.
4. Interfata cu utilizatorul sa fie intuitiva, usor de folosit si conforma cu normele europene referitoare la accesul la aplicatiile software pentru persoanele cu handicap
5. Sa fie web based. Sistemul trebuie sa fie optimizat pentru utilizare in Internet Explorer, Mozilla Firefox.
6. Sistemul trebuie sa satisfaca toate cerintele legale in vigoare pentru fiecare modul (de exemplu reguli financiar-contabile) inclusiv cele la nivel european.
7. Furnizorul trebuie sa raspunda la toate cerintele functionale specificate in prezentul caiet de sarcini.

4.2 Cerinte generale – Aplicatii

C.N. Posta Romana solicita ca solutia propusa de catre furnizor sa indeplineasca, dar sa nu se limiteze la, urmatoarele cerinte generale:

1. Sistemul sa fie centralizat, de tip 3-tier (server de baza de date, server de aplicatie, utilizator)
2. Sistemul informatic trebuie sa poata fi accesat in mod nativ folosind un browser web.
3. Implementarea sistemului informatic trebuie sa aiba la baza o arhitectura compusa din minim trei medii de lucru:
 - a. **Productie:** in care vor rula aplicatiile de productie ale sistemului
 - b. **Dezvoltare:** in acest mediu se efectueaza dezvoltarea si configurarea aplicatiilor sistemului
 - c. **Asigurarea calitatii si instruire:** in acest mediu sunt testate si validate configurariile, iar utilizatorii finali efectueaza instruirea. Pentru asigurarea calitatii, in acest mediu va fi instalata o solutie de testare a aplicatiilor dezvoltate, atat din punct de vedere functional, cat si al performantei. Pentru a evalua corect performanta sistemului nou

dezvoltat, mediul de asigurare a calitatii trebuie dimensionat la un nivel comparativ cu mediul de productie.

4. Sistemul va avea o configuratie de disponibilitate inalta, in care nu vor exista puncte unice de defectare (Single Point Of Failure). Se recomanda utilizarea clusterelor de tip activ-activ, acolo unde tehnologia disponibila permite acest lucru.
5. Sistemul va fi scalabil atat pe verticala (serverele vor permite cresterea capacitatilor proprii de procesare), cat si pe orizontala, prin adaugarea de noduri pentru fiecare componenta a sistemului. Performanta sa trebuie sa poata fi marita intr-un mod facil, fara ca un upgrade ulterior sa presupuna inlocuiri de echipamente, ci doar adaugari la cele existente.
6. Sistemul va fi prevazut cu o solutie de backup centralizat, care sa permita definirea de politici de salvare si restaurare a datelor. Pentru baza de date vor exista agenti speciali, care sa permita salvarea datelor direct din baza de date, folosind facilitatile oferite de aceasta.
7. Sistemul trebuie sa includa un modul dedicat pentru arhivarea datelor istorice si stocarea lor pe o perioada lunga de timp.
8. Sistemul va fi realizat astfel incat sa poata fi extins in viitor cu o solutie de recuperare in caz de dezastru.
9. Sistemul va include o solutie de monitorizare a componentelor fizice si logice ale acestuia. Soluția de monitorizare trebuie să asigure un management cuprinzător al evenimentelor, o monitorizare proactivă a performanței, precum și un sistem automatizat de alertare, raportare și realizare grafice pentru elemente de rețea, sisteme de operare, pachete software dezvoltate intern sau adaptate și aplicațiile ce se vor implementa în cadrul proiectului. Soluția trebuie să realizeze monitorizarea serviciilor din perspectiva utilizatorilor finali cat și prin modelarea bazata pe componentele de infrastructura monitorizate de acesta iar informațiile colectate să poată fi puse la dispoziție într-un tabel de bord unic.
10. Aplicatiile trebuie sa ruleze pe multiple sisteme de operare si sa nu impuna alegerea unui anumit tip de sistem de operare. Aplicatiile trebuie sa poata fi instalate pe orice platforma software (Windows, Linux, etc.), asigurand scalabilitate, fiabilitate, siguranta si migrarea gratuita in cadrul suportului tehnic de pe o platforma pe alta;
11. Toate componentele solutiei (hardware – daca e cazul, software, baza de date) sa poata fi furnizate de catre acelasi furnizor
12. Solutia propusa trebuie sa acopere intreaga stiva tehnologica (atat baza de date cat si server de aplicatii), suita complet integrata, cu componenta de management inclusa, mecanisme de audit si platforma de dezvoltare.

13. Sa sustina optim operarea in cadrul unei organizatii cu structura organizatorica complexa formata din sucursale, directii regionale, oficii postale judetene, departamente, cu raspandire teritoriala semnificativa, cu multiple linii de raportare si un numar semnificativ de angajati.
14. Accesul la standardele si instrumentele de dezvoltare utilizate in realizarea produsului, precum si la interfetele standard, astfel incat sa permita extinderea solutiei si realizarea schimbului de date cu sisteme exterioare
15. Posibilitatea de a customiza aplicatia standard livrata de producator in cazul in care, conform cerintelor prezente sau viitoare, se doreste acest lucru
16. Sistemul trebuie sa fie flexibil din punct de vedere al configurarii si utilizarii
17. Sistemul implementat trebuie sa fie un sistem de aplicatii modulare, integrate, consacrate, mature si disponibile "commercial on the shelf" (COTS), scalabil tranzactional si functional
18. Sa furnizeze meniu integral in limba romana
19. Sa permita introducerea si validarea datelor on-line, pentru fiecare functie de intrare a sistemului precum si validarea datelor off-line si on-line pentru datele introduse in sistem prin intermediu interfetelor cu sisteme externe
20. Introducerea datelor sa se efectueze o singura data, eliminandu-se operatiile redundante, datele putand fi preluate de modulele aplicatiilor in vederea utilizarii
21. Sistemul sa furnizeze chei de validare/ controale a datelor la momentul introducerii lor in aplicatie, in vederea eliminarii si reducerii numarului de erori. Aplicatiile/ modulele vor emite avertizari in cazul aparitiei erorilor la verificarea/validarea datelor
22. Aplicatiile vor permite definirea de roluri de validare a operatiilor/ tranzactiilor efectuate de personalul cu drept de input (ex: la incheierea unei anumite faze a aplicatiei, managementul sa poata viza/controla/aproba faza incheiata, inainte de a se trece la executarea fazei urmatoare)
23. Alerte electronice de atentionare a persoanelor/ utilizatorilor nominalizati asupra elementelor sensibile (timp, evenimente, etc, cum ar fi: factura scadenta, stocurile au scazut sub un anumit nivel, depasirea bugetelor, etc...)
24. Solutia propusa sa dispona nativ de mecanisme de securitate, capabilitati de identity management in platforma tehnologica, asigurandu-se ca toate modulele – inclusiv aplicatiile – pot beneficia de aceleasi reguli de securitate

25. Sa prevada functii de securitate la cel putin urmatoarele nivele: utilizator, functii si sub-functii de sistem, forme, module si functie de eveniment (scriere, citire, etc...)
26. Sistemul integrat trebuie sa fie construit pe o platforma care sa nu permita accesul nesecurizat la informatii
27. Administrarea sistemului si a bazei de date trebuie sa posede instrumente puternice pentru asigurarea protectiei si confidentialitatii datelor, bazate pe un sistem consistent de profile si autorizatii de acces.
28. Jurnale (loguri) cu activitatea fiecarui utilizator in sistem pana la nivel de tranzactie (data, ora, utilizator, operatie efectuata, etc...)
29. Sa permita integrarea cu sisteme externe bazate pe standarde deschise folosind interfete standard (API), care sa nu necesite dezvoltare.
30. Import si export de informatii in formate uzuale (.xls, .xml, .dbf, .txt, .csv, .pdf etc.)
31. Solutia propusa trebuie sa ruleze pe unul din tipurile de servere pentru aplicatii consacrate compatibile J2EE.
32. Portabilitate, pentru a putea suporta eventuale schimbari ale solutiei hardware in viitor.
33. Prezentarea unor proceduri sigure de salvare (back-up) si restaurare a datelor, capabile sa asigure integritatea si disponibilitatea datelor
34. Definirea unei strategii de arhivare periodica a tranzactiilor conforma cu cerintele legale
35. Lansarea procedurilor consumatoare de resurse sa poata fie programata, ca regula, in timpul noptii si in mod exceptional, la cerere in cursul zilei
36. Prelucrarea concurenta a datelor cu posibilitatea blocarii la nivel de inregistrare si tabela
37. Furnizorul va specifica latimea de banda minim necesara pentru operarea din teritoriu in conditii optime. (atat la nivel de tranzactii, cat si la nivel de rulare rapoarte)
38. Fiecare modul trebuie sa furnizeze nativ un set de rapoarte care sa poate fi atat vizualizate cat si exportate in diversele formate anterior precizate. De asemenea, CNPR va solicita furnizarea de rapoarte specifice organizatiei, rapoarte ce vor fi detaliate in cadrul implementarii, in etapa de analiza

39. Sistemul informatic integrat trebuie sa realizeze automatizarea proceselor de afaceri atat operationale cat si manageriale si sa ofere suportul informatic pentru analize financiare si luarea deciziilor
40. Suportul tehnic pentru aplicatii trebuie sa contina accesul gratuit la noi versiuni, raspunsuri la probleme tehnice, cerinte si sa fie asigurat 24h din 24h, inclusiv on-line, asigurand in acest fel si actualizarea versiunii. Producatorul aplicatiilor software oferite trebuie sa detina un centru local certificat de suport tehnic.

4.3 Cerinte generale – Rapoarte

Sistemul trebuie sa permita, dar sa nu se limiteze la:

1. Sistemul trebuie sa puna la dispozitie instrumente analitice standard, precum tablouri de bord, indicatori de performanta predefiniti, raportari managerial-operationale, conforme cu legislatia in vigoare. Setul trebuie sa fie extensibil in functie de necesitatile utilizatorilor
2. Sistemul trebuie sa ofere instrumente si metodologii pentru raportarea si analiza multidimensionala a datelor permitand adoptarea solutiei optime (customizarea) in raport cu procesul de optimizare a activitatii societatii. Sistemul trebuie sa permita efectuarea de simulari (analize tip: “what if”) care sa conduca la imbunatatirea rezultatelor procesului de luare a deciziei.
3. Sa ofere raportarea la nivelul datelor agregate, nu numai la nivelul datelor tranzactionale
4. Generarea **tuturor** rapoartelor/ documentelor conform legislatiei financiar-contabile in vigoare (e.g. bilant, cont de profit si pierdere, modificari de capital propriu, etc)
5. Selectii si optiuni multiple in sistemul de rapoarte standard. Astfel, pentru fiecare raport se vor solicita parametri specifici, prin intermediul carora se vor filtra datele. De asemenea, cererile de interogare trebuie sa fie salvate impreuna cu setul de parametri furnizati, pentru o folosire ulterioara
6. Generarea de raportari nestandard/ ad-hoc, cu posibilitatea includerii unor reprezentari grafice
7. Raportarea conform standardelor internationale (vezi standarde IAS/IFRS) cu translatarea la nivel de tranzactie si pastrarea informatiei

Sistemul integrat sa poata genera rapoarte financiar contabile in valute multiple

4.4 Cerinte generale - Legislativ

Cerinte privind solutiile informatice:

1. Sistemul trebuie sa raspunda **integral** legislatiei generale si tuturor reglementarilor legislative privind domeniul financiar-fiscal, contabilitate si legislatia generala si specifica industriei serviciilor postale in vigoare la momentul implementarii
2. Furnizorul trebuie sa ofere **adaptari gratuite** ale software-ului la modificarile legislative in perioada de implementare si garantie astfel incat aplicatia sa fie compatibila si aliniata din punct de vedere legislativ
3. Implementarea unui update legislativ sa fie urmata de o verificare (test) si de o acceptanta, in conditiile in care verificarea a decurs conform contractului si specificatiilor tehnice si juridice
4. Sistemul trebuie sa permita modificarea de catre utilizatorii cu drepturi speciale a anumitor configurari/ parametrizari ale aplicatiei, ca urmare a schimbarilor legislative (de exemplu, modificarea procentelor anumitor taxe/impozite, a bazelor de aplicare a acestor procente etc)

4.5 Cerinte generale - Versiuni

Sistemul (prin aceasta se va intelege totalitatea bazelor de date, aplicatiilor si modulelor) oferat trebuie sa fie:

1. Ultima versiune stabila lansata pe piata internationala
2. Sa corespunda in intregime legislatiei in vigoare in Romania

5. Cerintele functionale si tehnice ale sistemului informatic integrat

Nota: Capitolele urmatoare descriu cerintele CNPR pentru viitorul sistem informatic integrat pe baza carora furnizorul va prezenta cea mai buna oferta, in termeni tehnici, financiari si de echipa.

Noul sistem trebuie să ofere funcționalități care să permită un mai bun control al fluxurilor financiar-contabile, o mai bună planificare și urmărire a costurilor, aprovizionării, desfacerii, stocurilor și resurselor umane adresabile C.N.P.R. S.A.

Sistemul informațional trebuie să funcționeze corect, coerent și consolidat, astfel încât să asigure desfășurarea normală a activităților, permitând conducerii luarea de decizii în timp util și protejând institutia față de acțiuni neconforme ale angajaților sau terților.

Ariile de interes sunt:

- Integrarea și automatizarea proceselor interne;
- Raportare statutară și raportare standard;
- Control riguros al activităților financiare;
- Control al activitatilor de resurse umane si adminstrare si plata a salariilor
- Migrarea către soluții moderne, care să facă față la diferite cerințe, cum ar fi reducerea costurilor de functionare, îmbunătățirea capacității de planificare, administrarea resurselor, protejând în acelasi timp investițiile existente, experiența și informațiile acumulate;
- Controlul activităților de distribuție și stocare;
- Tehnologie ușor de întreținut și extins.

Obiectivele adresate de soluția propusă sunt corelate cu strategia institutiei și pot fi atinse prin acces on-line și control al informației la nivelul principalelor procese interne ale institutiei.

Câteva obiective aparținând ariilor funcționale luate în considerare sunt:

- Generarea unei imagini corecte și actuale a conturilor de furnizori, obținerea de

posibile câștiguri (discounturi pentru plăți imediate, penalizări pentru plăți întârziate) și realizarea unui mecanism performant;

- Eficientizarea proceselor legate de aprovizionarea și gestionarea stocurilor în scopul generării unor decizii corecte de achiziție și minimizării costurilor de stocare și regie.
- Eficientizarea proceselor de urmarire a proiectelor aflate în desfășurare prin urmărirea în timp real a costurilor pe fiecare proiect
- Crescuta coordonare a activitatilor departamentului de resurse umane;
- Eficientizarea si cresterea calitatii activitatilor de resurse umane

Obiectivele enumerate vor fi atinse numai prin intermediul unui Sistem Informatic Integrat, de tip ERP, modern, ce utilizează fluxuri de informații și proceduri bine definite.

Sistemul Informatic Integrat va cuprinde următoarele componente:

- Soluția Financiară va fi receptorul tuturor informațiilor financiare și contabile, generate din modulele logistice, de gestiune a resurselor umane, de urmărire a proiectelor de investiții, precum și direct din documente primare sau din aplicații externe sistemului, urmând:
 - să dispună de reguli configurabile de înregistrare a tranzacțiilor financiar-contabile provenite din toate ariile funcționale acoperite de sistem;
 - să permită introducerea, procesarea și analiza datelor din oficiile poștale precum și din Direcțiile regionale / sucursale, funcție de drepturile de acces definite în sistem;
 - să permită consolidarea informațiilor provenite din aplicațiile externe Sistemului Informatic Integrat;
 - să permită definirea fluxurilor de proces ce vor fi folosite de toate compartimentele organizației, cu posibilități de automatizare funcție de cerințele specifice ale diferitelor compartimente;
 - să permită verificarea și aprobarea tranzacțiilor înainte de introducerea în sistem;

- să dispună de funcționalități de procesare rapidă și corectă a plăților și încasărilor pentru reducerea costurilor de procesare;
- să asigure vizibilitatea fluxului real de numerar;
- Soluția Logistică va gestiona relația cu furnizorii și clienții la nivel de relație comercială (comenzi) și logistic (livrări, recepții etc.), urmând:
 - să reprezinte sursa unică de informații complete referitoare la furnizori și clienți;
 - să asigure un nomenclator unitar de produse, servicii și lucrări;
 - să permită definirea de fluxuri de aprobare pentru toate tipurile de documente necesare activității logistice;
 - să urmărească derularea contractelor conform termenilor agreeți, asigurând vizibilitatea necesară pentru auditarea proceselor;
 - să impună politica de achiziții specifică organizației, asigurând utilizarea maximă a contractelor agreeate;
 - să permită desfășurarea activității centralizat sau descentralizat, funcție de regulile definite în sistem;
 - să permită automatizarea diferitelor procese pentru reducerea costurilor de operare și erorilor de procesare;
 - să permită urmărirea angajamentelor de achiziții în relație directă cu bugetele aprobate;
 - să asigure consolidarea tuturor cheltuielilor de achiziții pentru analiza detaliată a acestora;
 - să dispună de instrumente de planificare și gestionare a stocurilor pentru menținerea acestora în intervale optime;
 - să ofere o imagine globală asupra stocurilor de produse și obiecte de inventar din întreaga organizație.
- Soluția de Resurse Umane și Salarizare va fi un instrument puternic pentru a optimiza utilizarea capitalului Uman în CNPR, ce va permite:
 - Abordare structurată pentru a atrage, reține, dezvolta și folosi calitățile și

cunostintele critice ale angajatilor CNPR

- Automatizarea aspectelor si proceselor relatiei angajator-angajat
- Cresterea productivitatii fortei de munca umane
- Salvarea de costuri aferente fortei de munca
- Raportarea in timp real
- Posibilitatea de a reactiona mai repede la schimbari a profesionistilor din resurse umane
- Sa tina pasul cu toate schimbarile legislative si procedurale ale CNPR
- Reducerea eforturilor de procesare a salariilor si a erorilor in operare
- Soluția de raportare managerială va fi principalul instrument pentru luarea de către management a deciziilor pe baza datelor reale provenite din aplicațiile operaționale, urmând:
 - să dispună de indicatori de performanță specifici perimetrului Sistemului Informatic Integrat, respectiv financiar, logistică și resurse umane;
 - să dispună de indicatori de performanță predefiniți, cu posibilitatea extinderii funcție de necesitățile specifice;
 - să permită definirea informațiilor accesibile funcție de poziția ocupată de utilizator în ierarhia organizației;
 - să permită consolidarea informațiilor din Sistemul Informatic Integrat, precum și din aplicații externe acestuia;
 - să dispună de posibilități de analiză multidimensională a informațiilor;
 - să permită modificarea ușoară, direct de către utilizator, a parametrilor de raportare.
- Soluția de planificare, bugetare si raportare a realizărilor
 - să dispună de funcționalități de definire a bugetelor pe baza datelor istorice și a condițiilor anticipate, precum și de aprobare a acestora;
 - sa ofere o imagine completa asupra fluxului: planificare – bugetare – executie

bugetara

- sa permita analize pe diferite criterii (clasificatie bugetara, ordonatori, surse de finantare, elemente de timp, etc) si dezvoltarea de scenarii tip „ce ar fi daca”
- sa ofere capabilitati de monitorizare automata a procesului, si de notificare a utilizatorilor
- sa permita si lucrul off line

Avantajele unui sistem integrat sunt urmatoarele:

- Administrarea facilă a unei singure aplicații;
- Auditarea tuturor tranzacțiilor din sistem la nivel de utilizator;
- Reducerea la minim a numarului de interfețe cu celelalte sisteme;
- Imperecherea automată a facturilor de furnizori cu comanda de aprovizionare sau recepția. Se elimină astfel necesitatea introducerii manuale a liniilor de factură;
- Generarea automată a mijloacelor fixe din liniile de facturi de furnizori și posibilitatea urmăririi lor pe componență (comanda, factură, linie de factură);
- Eliminarea redundanței la introducerea manuală a datelor;
- Imagine completa a C.N.P.R. S.A. din punct de vedere al resurselor umane
- Obținerea situațiilor financiar-contabile în timp real;
- Reducerea costurilor de gestionare a sistemelor informatice.

Sistemul propus va trebui sa asigure:

- Integrarea și automatizarea proceselor în C.N.P.R. S.A.;
- Consolidarea, completitudinea și securitatea datelor;

5.1 Sistem de tip CRM (Customer Relationship Management)

5.1.1 Cerinte generale pentru solutia CRM

Solutia propusa va constitui principalul instrument de control al informatiei si relatiei cu clientii, avand o influenta majora asupra activitatii si imaginii Postei Romane in relatia cu acestia precum si cu organizatiile interne si organizatii externe.

In aceste conditii, principalele criterii de selectie sunt corelate cu viabilitatea, fiabilitatea si referentiabilitatea solutiei in alte organizatii similare si cu capacitatea si experienta ofertantului de a implementa aceasta solutie.

1. Solutia propusa trebuie sa se bazeze pe un pachet de aplicatii software care sa ofere functionalitati si procese specifice pentru zona gestiunii informatiilor si relatiilor cu clientii.
2. Solutia propusa trebuie sa ofere capabilitati specifice gestiunii informatiei despre clienti si a relatiei cu clientii.
3. Solutia propusa trebuie sa se bazeze pe un pachet de aplicatii software disponibile comercial (COTS – Commercial off the Shelf) de tip CRM (Gestiunea relatiei cu clientii) care sa functioneze integrat si sa fie testate in alte implementari similare. Aplicatiile dezvoltate special pentru acest proiect sau migrate dintr-o implementare similara nu sunt admise.
4. Solutia propusa trebuie sa se bazeze pe un pachet de aplicatii software care trebuie sa provina de la acelasi producator, iar aplicatiile trebuie sa fie nativ integrate.
5. Pachetul de aplicatii software propus trebuie sa nu impuna alegerea unei anumite platforme tehnologice fiind capabil sa ruleze pe multiple sisteme de operare, baze de date si echipamente hardware.
6. Pachetul de aplicatii software trebuie sa ruleze pe un sistem de gestiune al bazelor de date relationale, in conditii de siguranta, si sa permita un control riguros al accesului la diferite tipuri de informatii.
7. Aplicatiile trebuie sa fie dezvoltate in tehnologie INTERNET, pe o arhitectura de minim 3 niveluri. Nu se vor agreea solutii de tip Client – server sau distribuite pe statii de lucru.
8. Administrarea solutiei si a bazei de date trebuie sa posede instrumente pentru asigurarea protectiei si confidentialitatii datelor, bazate pe un sistem consistent de profile si autorizatii de acces.

9. Se va furniza o componenta integrata cu pachetul de aplicatii software care sa asigure managementul si monitorizarea solutiei integrate: detectie, diagnostic, rezolvare.
10. Furnizorul pachetului software va trebui să facă accesibile standardele și instrumentele de dezvoltare utilizate în realizarea produsului, precum și interfețele standard, astfel încât să permită extinderea acestuia și realizarea schimbului de date cu sisteme exterioare. Posta Romana doreste sa aiba posibilitatea de a customiza/modifica aplicatiile standard livrate de producator in cazul in care, conform cerintelor prezente sau viitoare se doreste acest lucru. Instrumentele de dezvoltare oferite trebuie sa dea posibilitatea specialistilor Postei Romane de a interveni asupra aplicatiilor, de exemplu sa poata fi posibila modificarea unui ecran de introducere a datelor in aplicatiile livrate.
11. Procesul de implementare trebuie sa se desfasoare in conformitate cu o metodologie verificata, care sa asigure controlul fazelor, activitatilor, atributiilor, planificarea in timp, alocarea resurselor, continutul si rezultatul etapelor, confirmarea rezultatelor si documentarea procesului de implementare.
12. Solutia propusa trebuie sa ofere posibilitatea unei dezvoltari graduale prin punerea la dispozitia clientilor de noi servicii.
13. Solutia propusa trebuie sa ofere o interfata prietenoasa si usor de folosit, consistenta din punct de vedere al design-ului in toate punctele de contact si sa ofere instrumente de navigare intuitive.
14. Solutia propusa trebuie sa ofere intr-un mod consistent si intr-un mediu pe deplin integrat, componentele si functionalitatile cerute pentru:
 - a. Gestiunea clientilor
 - b. Consolidare informatii clienti si interoperabilitate
 - c. Gestiunea activitati marketing
 - d. Gestiune activitati vanzare
 - e. Gestiune solicitari si reclamatii
 - f. Gestiune interactii cu clientii:centrul de contact
 - g. Platforma suport decizie
15. Solutia propusa trebuie sa asigure posibilitatea inregistrarii tuturor cererilor si informatiilor venite pe orice canal de interactie.
16. Modelul de date trebuie sa fie flexibil, extensibil si deschis pentru a putea stoca toate atributele si informatiile necesare (structurate sau nestructurate). In plus, modelul de

date trebuie sa permita incarcari periodice sau on-line de date din sistemele de back-office ale Postei Romane.

17. Solutia propusa trebuie sa permita inregistrarea sau preluarea automata a cererilor inregistrate in oricare din punctele de contact (centrul de contact, ghiseu, web, email, fax astfel incat acestea sa nu fie duplicate in sistem) si alocarea lor pe fluxuri standardizate de lucru indiferent de canalul din care provin.
18. Solutia propusa trebuie sa asigure mecanisme de workflow configurabile in functie de tipul solicitarilor. Fluxul de lucru trebuie sa defineasca si sa conduca procesul de rezolvare in conformitate cu stadiile, sarcinile/activitatile si resursele implicate.
19. Solutia va oferi componente integrate pentru administrarea centralizata si monitorizarea proceselor de vanzare si a campaniilor de marketing.
20. Solutia propusa trebuie sa asigure o platforma pentru consolidarea, reconcilierea si imbunatatirea datelor clientilor, date provenind din diferite sisteme sursa interne si externe organizatiei in scopul crearii profilului unic si complet al clientului (master).
21. Solutia propusa trebuie sa ofere indicatori de performanta, analize si rapoarte predefinite specifice domeniului de activitate. Va rugam prezentati continutul predefinit (lista si scurta descriere).
22. Solutia propusa trebuie sa functioneze intr-o arhitectura moderna, pe trei niveluri, compatibila cu standardele SOA (Service Oriented Architecture- Arhitectura Orientata spre Servicii). Utilizatorul va avea acces la aplicatie printr-un simplu browser web.
23. Solutia propusa va oferi mecanisme avansate de autentificare a utilizatorilor si securizare a informatiilor

Ofertantul care nu va raspunde la cerintele minime si obligatorii de mai sus va fi in mod automat eliminat. In plus ofertantii vor trebui sa asigure toate functionalitatile si capabilitatile tehnice cerute in capitolele urmatoare.

5.1.2 Gestiune clienti

Pe baza informatiilor consolidate si reconciliate in aceasta platforma se va alcatui profilul unic si complet (360*) al clientului, continand toate informatiile de interes. Este important ca acest profil sa se bazeze pe informatii corecte si actuale deoarece el va constitui baza operationala a activitatiilor legate de clienti.

Informatiile din profil vor fi puse in mod controlat la dispozitia angajatilor implicati in activitati legate de clienti, cadrelor de conducere, institutiilor si organizatiilor partenere si/sau clientilor insisi prin acces direct sau prin returnare in timp real in sistemele sursa.

Principalele cerinte:

Solutia propusa trebuie sa aiba la baza un model de date predefinit, specific relatiei cu clientii.

Solutia propusa trebuie sa permita administrarea clientilor si a organizatiilor cu care Posta Romana intretine relatii.

Solutia propusa trebuie sa ofere posibilitatea de inregistrare a datelor de contact ale clientilor, respectiv nume, una sau mai multe adrese, adrese de mail multiple si numere de telefon multiple.

Solutia propusa trebuie sa ofere posibilitatea inregistrarii informatiilor demografice ale clientilor (sex, data nasterii, statut marital, etc.)

Solutia propusa trebuie sa aiba capacitatea sa retina modalitatea de contact (telefonica, e-mail, scrisoare, fax, SMS) pe care o prefera clientul.

Solutia propusa trebuie sa gestioneze relatiile intre clienti cum ar fi membrii de familie, locatari in acelasi domiciliu si desemnarea principalei persoane de contact. Trebuie sa existe posibilitatea atasarii de fisiere, note, cereri, activitati, etc la nivel de familie sau domiciliu.

Solutia propusa trebuie sa ofere o viziune cuprinzatoare despre client, permitand cartografierea tuturor relatiilor acestora cu Posta Romana si cu celelalte organizatii locale.

Solutia propusa va permite inregistrarea proprietatilor si bunurilor clientului care sunt legate de activitatile Postei Romane, impreuna cu detaliile specifice proprietatilor/bunurilor.

Solutia propusa trebuie sa ofere un motor de cautare capabil sa duca la indeplinire cautari in multiple surse de date. Cautarea trebuie sa se poata face dupa nume, adresa, cod postal si bun/propritete sau numarul special de referinta in functie de situatie.

Solutia propusa trebuie sa ofere capacitatea inregistrarii de text liber intr-unul sau mai multe campuri si acesta sa fie afisat imediat ce inregistrarea este accesata. Trebuie sa existe posibilitatea de audit a modificarilor facute in acest camp.

Solutia propusa trebuie sa permita inregistrarea si pastrarea istoriei complete de relationare a clientului cu Posta Romana, de pe toate canalele de interactie si zonele de servicii.

Solutia propusa trebuie sa permita regasirea la nivelul informatiilor despre client a tuturor cererilor si interactiilor acestuia cu Posta Romana pana la acea data. Acest lucru trebuie sa le fie permis doar utilizatorilor autorizati

Solutia propusa trebuie sa permita autorizarea pe module si pe selectii de date inregistrate. Trebuie sa fie posibil sa fie asigurate privilegii pentru efectuarea de verificari, crearea de noi inregistrari, navigare, vizualizare si stergere de inregistrari. Accesul la anumite

informatii trebuie restrictionat pentru anumti utilizatori cu responsabilitati legate de serviciul sau cazul respectiv.

Solutia propusa trebuie sa asigure un mediu sigur, astfel incat utilizatorii – angajati, clienti, eventual alte organizatii locale - sa poata vedea doar informatiile pentru care sunt autorizati.

Solutia propusa trebuie sa fie capabila sa gestioneze toate cererile venite din partea clientilor prin toate canalele de interactiune intr-un mod consistent, aplicand acelasi set de reguli, fluxuri de lucru si conditii.

Solutia propusa trebuie sa fie capabila sa surprinda si sa monitorizeze urmatoarele tipuri de cereri: informatii, plangeri, contestatii, prestari servicii, incidente.

Solutia propusa trebuie sa fie capabila sa gestioneze cazuri si solutionari sub forma de fluxuri de lucru ca raspuns la cererile/atentionarile clientilor.

Solutia CRM propusa trebuie sa ofere o platforma dedicata pentru gestionarea informatiilor si activitatilor generale cu clientii

Solutia propusa trebuie sa permita inregistrarea sau preluarea de informatii de baza atat pentru clienti persoane fizice cat si juridice

Clasificare si ierarhie clienti

Gestiune date de contact

Gestiune relatii intra si inter clienti

Gestiune activitati generale

Solutia trebuie sa faca posibila relatia manageri/reprezentantii de vanzari pentru a coordona toate informatiile legate de vanzari, pe conturi, incluzand oportunitati multiple, contacte, activitati si note ale echipei.

Utilizatorii trebuie sa poata intretine infomatiile despre conturile cheie, cum ar fi: contacte, relatii, istoricul activitatii, propuneri si cerinte de service

Solutia trebuie sa suporte ierarhii de conturilor pe mai multe niveluri si sa ofere capabilitati intuitive de drill-down. Aceasta va permite utilizatorilor sa administreze informatiile despre cont si contacte la orice nivel in cadrul ierarhiei, de la sediul central pana la oficiile regionale

Sa permita utilizatorilor sa administreze eficient contactele personale prin inregistrarea si urmarirea informatiilor despre contacte;

Sa permita crearea de liste de contacte;

Sa permita inregistrarea tuturor activitatilor asociate unui contact;

Sa permita vizualizarea tuturor contactele aferente unui anume cont sau oportunitati

Sa aiba vizualizari cuprinzatoare pentru a putea detalia profilul personal incluzand adrese multiple, numere de telefon si informatii demografice.

Sa aibasuport deja incorporat pentru vanzarea in echipa si sa permita vizualizarea si impartirea accesului la contacte cu altii membri din echipa.

Sa ofere indicatori de tipul "Nou articol"pentru a alerta utilizatorii sa actioneze asupra noilor contacte ce au fost adaugate fie automat fie asignate manual de un alt utilizator

Sa permita identificarea si capturarea relatiilor cheie intre contacte, companii si grupuri

Sa ofere arborele ierarhic in forma grafica pentru a oferi o reprezentare vizuala a diverselor relatii.

Sa pastreze ambele ierarhii, cea naturala (relatia parinte-copil intre entitati cum ar fi subsidiare, divizii, contacte) si relatiile specifice (legale, raporteaza catre, membrii ai consiliului director, autorul deciziilor etc.)

Sa permita inregistrarea de relatii specifice Postei Romane – sa permita asocieri ad-hoc intre doua entitati (organizatie, contact, grup).

Sa permita inregistrarea relatiilor intre doua entitati intr-o lista adiacenta a relatiilor.

Sa permita utilizatorilor sa introduca si sa urmareasca activitati care nu sunt specifice unei anumite oportunitati, unui anumit cont, unui anumit contact sau personale.

Solutia oferita va trebui sa ofere plaje de activitati de la activitatile generale cum ar fi telefoane de la si spre, intalniri, emailuri, evenimente de marketing pana la activitati financiare specifice cum ar fi transferul de fonduri intre conturi.

Solutia oferita trebuie sa ofere posibilitatea de a comunica printr-un depozit central pentru a evita redundantele, evitand momentele de lipsa de informatii corecte

Sa permita utilizatorilor sa asigneze activitati altor utilizatori ai sistemului, sa inregistreze activitati in calendarul lor la data si ora adecvata, sa seteze alarma si memento pentru activitatile cheie si programarea activitatilor repetitive la intervale regulate

Solutia oferita trebuie sa permita utilizatorilor accesul si administrarea activitatilor dupa urmatoarele criterii: cont, oportunitate, contact, aplicatie, campanie, promotie sau produs, oferind astfel flexibilitate in administrarea activitatilor intr-o maniera de care Posta Romana are nevoie

Solutia va trebui sa puna la dispozitie sabloane de activitati pentru diferite seturi de actiuni, necesar a fi indeplinite de aceeasi/diferita resursa/echipa/divizie. Seturile de activitati pot fi declansate manual sau automat pe baza unor evenimente in sistem.

5.1.3 Consolidare informatii clienti si interoperabilitate

Aceasta arie functionala prezinta o importanta majora in arhitectura solutiei avand drept scop consolidarea, reconcilierea si asigurarea calitatii informatiei despre clienti si organizatii la nivelul intregii institutii.

Platforma pentru gestiunea centralizata a informatiilor va prelucra atat informatia generata/inregistrata direct in solutia propusa cat si cea colectata din sistemele existente in cadrul Postei Romane. Pentru actualizarea anumitor informatii va fi posibila si conectarea la surse externe.

Pe baza informatiilor consolidate si reconciliate in aceasta platforma se va alcatui profilul unic si complet (360*) al clientilor. Este important ca acest profil sa se bazeze pe informatii corecte si actuale deoarece el va constitui baza operationala a activitatilor legate de clienti si organizatii. In acest scop, profilul se va actualiza in timp real pe masura introducerii/modificarii datelor din sistemele sursa.

Informatiile reconciliate si actuale din profil vor fi puse in mod controlat la dispozitia angajatilor implicati in activitati legate de clienti, cadrelor de conducere, institutiilor si organizatiilor partenere si/sau clientilor insisi prin acces direct sau prin returnare in timp real in sistemele sursa.

In acest mod va fi asigurata in orice moment o singura imagine a clientului, corecta si actuala, in cadrul intregii organizatii.

Principalele cerinte sunt:

- 1) Solutia propusa trebuie sa asigure interoperabilitatea cu celelalte sisteme existente in Posta Romana precum si cu sisteme externe.

- 2) Solutia propusa trebuie sa permita sincronizarea informatiei master in toate sistemele si aplicatiile unde aceasta este necesara.
- 3) Solutia propusa trebuie sa aiba la baza un model de date predefinit.
- 4) Solutia propusa trebuie sa permita administrarea de persoane juridice si persoane fizice cu attribute si functionalitati specifice fiecareia dintra aceste entitati
- 5) Solutia propusa va gestiona atat informatia despre clienti cat si informatia despre agentile si organizatiile partenere.
- 6) Solutia propusa trebuie sa permita definirea de grupuri de persoane si de organizatii.
- 7) Modelul de date trebuie sa fie flexibil, extensibil si deschis pentru a putea stoca toate attributele si informatiile necesare (structurate sau nestructurate). In plus, modelul de date trebuie sa permita extrageri de date on-line si conexiunea directa a aplicatiilor sursa.
- 8) Solutia propusa nu trebuie sa rezide intr-un set de instrumente ci sa contina un model de date, interfata utilizator si ecrane de navigare (pentru utilizatorii finali si managerii de calitate a datelor) predefinite (gata de a fi utilizate) si modificabile, precum si procese de auditare a datelor
- 9) Solutia propusa trebuie sa contina un sistem de definire a fluxurilor care sa suporte si configureze procesele de extragere, curatare si publicare a datelor
- 10) Solutia trebuie sa contina functionalitati proprii de securitate si audit
- 11) Solutia trebuie sa asigure securitatea accesului si politicile interne folosind reguli si evenimente
- 12) Solutia propusa trebuie sa dispuna de functionalitati de administrare a metadatelor de tipul matricilor de relatii si ierarhii ale entitatilor
- 13) Solutia trebuie sa asigure functionalitati de administrare a surselor de date pentru referinte incrucisate intre obiecte si sa suporte eventualele cerinte conflictuale de proprietate a datelor
- 14) Arhitectura solutiei trebuie sa cuprinda un mecanism intern de declansare care sa creeze si sa transmita informatiile legate de schimbari catre toate sistemele conectate
- 15) Arhitectura solutiei trebuie sa contina un sistem complex de securitate pentru control si monitorizarea accesului la date, drepturilor de actualizare si a istoricului schimbarilor
- 16) Solutia trebuie sa dispuna de interfata grafica atat pentru utilizatorii cat si pentru administratorii datelor.

- 17) Solutia propusa trebuie sa poata genera un identificator universal pentru fiecare client si organizatie si sa construiasca sistemul de referinte incrucisate (cross-reference) pentru toate sistemele conectate
- 18) Solutia trebuie sa pastreze sursa atributelor si informatiilor clientilor si sa permita vizualizarea istoricului profilelor
- 19) Solutia propusa trebuie sa permita integrarea folosind servicii si adaptorii in conformitate cu standardele deschise, cum ar fi SOAP, WSDL, WS-*, UDDI, XML
- 20) Solutia trebuie sa dispuna de functionalitati de consolidare inteligenta si auto-consolidare pentru eliminarea duplicarilor, asigurand totodata pastrarea atributelor datelor, precum si o interfata pentru controlul calitatii datelor, care sa impiedice introducerea eronata de date chiar si din afara aplicatiei. Sunt necesare si functionalitati de revenire la datele dinainte de consolidare.
- 21) Solutia propusa trebuie sa includa fluxuri de administrare a intregului ciclu de viata al datelor
- 22) Arhitectura solutiei trebuie sa asigure pastrarea istoricului si auditarea pentru securitate si conformitate
- 23) Solutia trebuie sa dispuna de acces complet la configurarea regulilor pentru a raspunde cererilor de modificare care pot apare
- 24) Solutia propusa trebuie sa furnizeze inregistrarea master a clientului cu attributele si informatiile selectate catre toate aplicatiile si sistemele sursa
- 25) Solutia trebuie sa permita lucrul in batch si publicarea/abonarea sistemelor care utilizeaza informatii despre clienti, pentru mentinerea consistentei datelor in timp real.

5.1.4 Gestiune activitati marketing

Principalele cerinte sunt:

- 1) Solutia propusa pentru gestiunea activitatilor de marketing trebuie sa asigure platforma pentru un ciclu complet al activitatii in aceasta zona functionala:

- analiza si identificare necesitati pentru planificarea campaniilor
 - bugetare si planificare programe si campanii
 - definire si programare
 - executie automata pe canalele de interactie
 - inregistrare raspunsuri si gestiune lead-uri
 - analiza si indicatori de performanta privind activitatile de marketing
- 2) Solutia propusa trebuie sa permita gestiunea activitatilor de marketing pe principalele canale de interactie cu clientul: email, telefonic, web si direct (ghiseu, reprezentant vanzari corporate)
 - 3) Solutia propusa trebuie sa permita definirea de ierarhii pentru activitatile de marketing pe cel putin 3 niveluri: programe>campanii>subcampanii
 - 4) Solutia propusa trebuie sa permita si inregistrarea initiativelor de marketing care vor fi supuse analizei si aprobarii
 - 5) Solutia propusa trebuie permita gestiunea bugetelor asociate acestor activitati: creare, alocare, aprobare, executie
 - 6) Solutia propusa trebuie sa permita definire si gestionarea ierarhiilor de aprobare atat pentru bugete cat si pentru activitati
 - 7) Solutia propusa trebuie sa permita inregistrarea costurilor la nivel de program sau campanie si consumarea bugetelor
 - 8) Solutia propusa trebuie sa permita definirea de indicatori de performanta pentru urmarirea activitatii de marketing la orice nivel.
 - 9) Indicatorii de performanta trebuie sa faca parte din diverse categorii, atat financiari pentru urmarirea costurilor si veniturilor dintr-un anumit program/campanie cat si operationali cum ar fi raspunsuri la campanii, leaduri generate.
 - 10) Solutia propusa va permite colectarea si agregarea automata a item-urilor care stau la baza indicatorilor de performanta (de exemplu: costuri, raspunsuri, lead-uri, etc) pentru o anumita campanie
 - 11) Solutia propusa trebuie sa ofere capabilitati de vizualizare consolidata a activitatilor de marketing planificate sub forma unui calendar de marketing

- 12) Imaginea oferita de calendar trebuie sa permita identificarea instantanee a stadiului in care se afla o anumita campanie (planificata, programata, in executie, terminata), de exemplu printr-un cod al culorilor. De asemenea se vor evidentia tipurile de campanii si perioadele in care acestea sunt rulate in organizatie.
- 13) Solutia propusa va permite definirea campaniilor de marketing printr-o interfata vizuala usor de interpretat si manipulat de catre utilizatorii non-IT. Aceasta interfata va prezenta elemente grafice predefinite pentru elementele/pasii campaniei care vor putea fi selectate/modificate prin capabilitati de tip drag-and-drop.
- 14) Solutia propusa va permite definirea de campanii inlantuite, in mai multe stadii, de exemplu campania test , functie de rezultatele acesteia – campania de masa, functie de rezultatele acesteia - campania de follow-up.
- 15) Solutia propusa va permite definirea si gestiunea de segmente si liste de clienti/prospecti si atasarea acestora la campaniile planificate.
- 16) Solutia propusa va permite gestiunea livrabilelor de campanie (mesaje, oferte) cu pasii adecvati de aprobare.
- 17) Solutia propusa va permite executia automata a campaniilor pe urmatoarele canale de interactie: telefonic, email, portal web.
- 18) Solutia propusa va permite declansarea automata a campaniilor la data planificata sau la indeplinirea unor anumite conditii/evenimente in sistem.
- 19) Solutia propusa va permite operatorilor din contact center sa vizualizeze toate campaniile in derulare. De asemenea, acestia vor avea capabilitatea sa execute atat campanii inbound (in urma solicitarii de informatii din partea clientului) cat si campanii outbound (prin apelarea unei liste de clienti alocate pentru promovarea unui anumit serviciu oferit de Posta Romana)
- 20) Solutia propusa va pune la dispozitia operatorilor din centrul de contact ghiduri(script-uri) de campanie pentru asigura calitatea interactiei acestora cu clientii si calitatea informatiei promovate.
- 21) Solutia propusa va permite generarea si gestionarea unor volume mari de e-mailuri lansate automat catre listele de clienti/prospecti conform datelor prestabilite in cadrul definirii campaniei respective
- 22) Solutia propusa va permite definirea continutului de marketing direct in aplicatie pentru: scrisori, e-mailuri, mesaje/pagini web, ghiduri de interactie pe ntru contact center.

- 23) Solutia propusa va permite definirea si gestiunea campaniilor de informare prin mesaje pe e-mail sau web
- 24) Solutia propusa va permite gestionarea de sondaje pe toate canalele mai sus mentionate.
- 25) Solutia propusa va permite capturarea raspunsurilor clientilor pe canalul telefonic, email, web, direct si asocierea facila a acestuia la campania in derulare
- 26) Pe baza raspunsului la campanie solutia propusa va permite crearea de lead-uri de vanzare. De asemenea solutia va oferi capabilitatea de scoring al lead-urilor conform unor criterii multiple si flexibile. Lead-urile vor putea fi create in orice punct de contact cu clientul.
- 27) Solutia propusa va permite alocarea lead-urilor care indeplinesc anumite criterii catre resurse sau grupuri de resurse responsabile cu procesul de promovare/vanzare. Alocarea se va face automat in functie de criterii care tin de zona geografica careia ii apartine clientul/prospectul, segmentul/industria din care provine acesta, tipul de serviciu de care este interesat, valoarea estimata a vanzarii, etc.
- 28) Solutia propusa va permite derivarea unei oportunitati de vanzare dintr-un lead ajuns intr-un anumit stadiu.
- 29) Solutia propusa va fi complet integrata cu componenta de suport decizie pentru zona de Marketing care va oferi continut predefinit (indicatori de performanta, tablouri de bord si rapoarte) specifice pentru aceasta activitate bazat pe cele mai bune practici de business. Cerintele specifice sunt prezentate in sectiunea: Platforma de suport decizie.

5.1.5 Gestiune activitati vanzare

1.5 Gestiune activitati vanzare

Principalele cerinte sunt:

1. Solutia propusa trebuie sa permita definirea si monitorizarea ciclului de vanzare:

- a. Inregistrare si monitorizare oportunitati de vanzare
 - b. Instrumente si metodologii pentru gestiunea eficienta a procesului de vanzare
 - c. Raportare si prognoza
 - d. Gestiune cotelor si oferte
 - e. Gestiune contracte
 - f. Gestiune comenzi
 - g. Analiza si indicatori de performanta privind activitatile de vanzare
2. Solutia va trebui sa permita utilizatorilor sa urmareasca vanzarea de-a lungul intregului ciclu de vanzare.
 3. Solutia va trebui sa permita profesionistilor din vanzari sa vizualizeze, urmareasca si actualizeze informatiile despre oportunitatile de vanzare incluzand informatii despre venitul adus, probabilitatea de inchidere a vanzarii, stadiul de vanzare, conturi, contacte, activitati, produs/serviciu, probleme de decizie, competitie, citate de la client si chiar oportunitati secundare
 4. Solutia va trebui sa permita reprezentantilor de vanzari sa captureze informatiile profilului oportunitatii cum ar fi numarul de linii existente, alte oportunitati ce urmeaza sa fie calificate si sa imparta informatiile cu membrii din echipa de vanzari pentru a adauga valoarea fiecarui contact cu clientul.
 5. Solutia trebuie sa ofere administrarea intregului catalog de produse/servicii
 6. Solutia oferita trebuie sa permita clasificarea si ierarhizarea produselor/serviciilor
 7. Solutia va trebui sa promoveze impartirea de informatii despre produse/servicii in toate echipele de vanzari si sucursalele regionale.
 8. Solutia va trebui sa permita utilizatorului sa customizeze o propunere standard sau o prezentare cu date dintr-o anumita oportunitate sau cont
 9. Solutia va trebui sa ofere sabloane predefinite cu multiple sectiuni.
 10. Solutia va trebui sa permita asamblarea componentelor unui anumit sablon si sa permita includerea continutului dintr-o anumita oportunitate sau cont..

11. In afara faptului ca utilizatorul va vrea sa editeze sau sa printeze propunerea nici-o alta aplicatie software nu va fi necesara in afara de solutia CRM.
12. Solutia va trebui sa aiba sabloane deja ajustate pentru a include referinte specifice pentru un prospect dintr-o anumita industrie, pentru un anumit competitor sau pentru anumite probleme de decizie
13. Sa ofere o metodologie structurata pentru profesionistii de vanzari pentru a putea administra portofoliul de conturi si a putea specifica cine este responsabil pentru penetrare, retinere sau cresterea acestor conturi.
14. Portofoliul trebuie sa contina un set de conturi organizate dupa industrie, locatie geografica si asa mai departe. In mod normal un portofoliu contine conturile strategice si importante cu un potential major pentru echipa de vanzari.
15. Sa permita crearea unui plan de portofoliu pentru conturi si evaluarea conturilor.
16. Solutia va trebui sa ofere o harta a segmentarii conturilor dupa valoare conturilor si/sau profitabilitate.
17. Solutia propusa va permite procese de analiza separate pentru diferite segmente.
18. Solutia propusa va permite legarea oportunitatilor si contactelor de conturile profitabile.
19. Solutia va permite efectuarea unui revizui de catre manager asupra planului de portofoliu.
20. Solutia propusa va permite gestiunea listelor de preturi asociate produselor si serviciilor
21. Solutia propusa va permite gestiunea de multiple liste de preturi si asocierea acestora unei categorii de clienti sau unui client specific
22. Solutia propusa va permite generarea de cotate asociate unei anumite oferte
23. Solutia propusa va permite gestiunea completa a ciclului de aprobare functie de valoarea ofertei si de nivelul de discount
24. In functie de situatia specifica, solutia propusa va permite atat derivarea de comenzi din cotatele aprobate (pentru vanzari punctuale) cat si derivarea de contracte de vazare
25. Solutia propusa va permite gestiunea completa a informatiei contractuale: criterii de eligibilitate, termene si conditii, produse/servicii, preturi si discount-uri, documente contractuale

26. Solutia propusa va permite gestiunea contractelor pe intreg ciclul de viata din stadiul de oferta, executia pe toata durata contractului pana la terminare sau reinnoire
27. Solutia propusa va permite automatizarea comunicarii si notificarii interne si externe legate de procesele contractuale
28. Solutia propusa va semnala automat erori si va transmite alerte la nerespectarea termenilor contractuali si la anumite evenimente predefinite
29. Solutia propusa va permite gestiunea comenzilor de vanzare atat cele punctuale cat si cele care au la baza un contract
30. Solutia propusa va oferi instrumente specifice si intuitive clientilor care tranzactioneaza on-line cum ar fi: acces la propriile informatii, acces la cataloage de servicii/produse si preturi, informatii oferte speciale, ghid pentru efectuarea tranzactiei, cos de comanda, notificari.
31. Informatia oferita on-line va fi personalizata functie de categoria de client
32. Solutia propusa va fi complet integrata cu componenta de suport decizie pentru zona de Vanzare care va oferi continut predefinit (indicatori de performanta, tablouri de bord si rapoarte) specifice pentru aceasta activitate bazat pe cele mai bune practici de business. Cerintele specifice sunt prezentate in sectiunea: 5.1.8 - Platforma de suport decizie.

5.1.6 Gestiune solicitari si reclamatii

Principalele cerinte sunt:

- 1) Componenta propusa pentru gestiunea rezolvarii solicitarilor trebuie sa fie in mod nativ integrata in solutia CRM. Nu trebuie sa existe date duplicate pentru utilizarea in rezolvarea solicitarilor.
- 2) Resursele responsabile trebuie (in limitele specifice de acces!) sa acceseze si sa lucreze cu subseturi ale acelorasi date ca si ceilalti angajati interni – sa acceseze aceleasi dosare ale solicitantilor, aceleasi cazuri, etc.
- 4) Solutia propusa trebuie sa permita deschiderea (inregistrarea), actualizarea, atribuirea si inchiderea de solicitari.

- 5) Solutia propusa trebuie sa fie capabila sa gestioneze solicitari de diferite tipuri. Pentru fiecare tip trebuie sa existe posibilitatea definirii de formulare specifice pentru culegerea informatiilor relevante si asocierii de fluxuri specifice de lucru.
- 6) In cazul solicitarilor complexe, solutia propusa trebuie sa permita deschiderea unui caz pe baza solicitarii inregistrate pastrand legatura intre caz si solicitarea din care a fost derivat.
- 7) Activitatile efectuate sau de efectuat, notele si comentariile bazate pe o solicitare inregistrata sau in curs de analizare trebuie inregistrate ca si informatie de detaliu impreuna cu numele persoanei care a efectuat inregistrarea si momentul la care s-a facut aceasta inregistrare
- 8) Solutia propusa trebuie sa gestioneze identificarea unica a solicitarilor si capabilitati flexibile de cautare (inclusiv identificatori de solicitari multi-cautabili).
- 9) Aplicatia trebuie sa ofere posibilitatea de stocare si regasire a atasamentelor inclusiv documente scanate. Atunci cand un atasament este selectat pentru a fi vizualizat, acesta trebuie sa ofere posibilitatea de vizualizare sau salvare a atasamentului. Pentru a nu afecta performanta solutiei, atasamentele vor putea fi stocate si gestionate intr-un file-system separat si accesate direct din solutia CRM.
- 10) Solutia propusa trebuie sa gestioneze aparteneta/responsabilitatea asupra solicitarilor pe intreg ciclul de viata al solicitarilor.
- 11) Solutia propusa trebuie sa permita clasificarea solicitarilor folosind multiple tipuri de categorii si subcategorii. Trebuie sa existe posibilitatea gestionarii automate a alocarii de coduri pe tipuri de solicitari.
- 12) Codurile tipurilor de solicitari trebuie sa fie accesibile pentru update utilizatorilor care au acest drept.
- 13) Solutia propusa trebuie sa asigure capabilitati flexibile de prioritizare pentru urmarirea urgentei solicitarilor si modificare dupa caz.
- 14) Solutia propusa trebuie sa permita asocierea detaliilor necesare si notelor cu solicitarile respective
- 15) Solutia propusa trebuie sa ofere o viziune completa asupra informatiilor relevante, unui utilizator cu astfel de responsabilitati – detalii ale solicitarilor, stadii, actiuni, sarcini, resurse implicate.
- 16) Solutia propusa trebuie sa asigure alocarea automata a solicitarilor in functie de criterii si reguli de atribuire. Alocarea manuala trebuie de asemenea sa fie disponibila

- 17) Solutia propusa trebuie sa ofere posibilitatea derivarii multiplelor sarcini/activitati care permit rezolvarea cererii sau cazului. Trebuie sa existe posibilitatea atribuirii sarcinilor/activitatilor individual sau unui grup. Aceste grupuri/ressurse vor putea fi angajati interni sau din cadrul agentilor si institutiilor subordonate.
- 18) Solutia propusa trebuie sa permita definirea de sabloane de sarcini/activitati care stau la baza rezolvarii solicitarilor de un anumit tip si lansarea lor automata in momentul inregistrarii solicitarii
- 19) Solutia propusa trebuie sa ofere posibilitatea urmarii progresului si performantei rezolvarii de solicitare, caz, sarcina sau activitate
- 20) Solutia propusa trebuie sa urmareasca in mod automat data, timpul si durata sarcinilor/activitatilor astfel in cat sa poata masura performanta sau constituirea procedurilor de escaladare.
- 21) Solutia propusa trebuie sa ofere capacitatea de escaladare automata in cazuri de neconformitate (ex. timp alocat rezolutiei depasit)
- 22) Solutia propusa trebuie sa asigure un istoric complet al solicitarilor si al rezolvarii acestora.
- 23) Motorul fluxului de lucru trebuie sa fie utilizat pentru alocarea solicitarilor si sarcinilor/activitatilor in conformitate cu regulile definite. Regulile trebuie sa fie pe deplin accesibile si controlabile de catre Posta Romana.
- 24) Solutia propusa trebuie sa asigure notificari si alerte pentru evenimente definite. Notificarile trebuie generate si trimise angajatilor interni, angajatilor din cadrul agentilor si institutiilor subordonate si grupurilor externe. Regulile de notificare si alertare a utilizatorilor trebuie sa fie pe deplin accesibile si controlabile de catre Posta Romana.
- 25) Solutia propusa trebuie sa ofere clientilor o solutie de cautare inovativa pentru gasirea informatiilor si formularelor utile in procesele specifice.
- 26) Solutia propusa trebuie sa ofere capabilitati de setare a unor procese de aprobare pe niveluri ierarhice pentru entitati, activitati si evenimente definite cum ar fi alocarea unei solicitari spre rezolvare, rezolutia la o solicitare, etc..
- 27) Solutia propusa trebuie sa permita generarea de notificari pentru procesul de aprobare
- 28) Solutia propusa trebuie sa asigure reguli flexibile pentru setarea si programarea activitatilor asociate cu inchiderea solicitarilor precum si de setare a notificarilor/alertelor la inchiderea solicitarilor
- 29) Solicitarile inchise trebuie sa fie disponibile pentru monitorizare si verificare.

5.1.7 Gestiune interactii cu clientii: centrul de contact

1. Soluția oferită trebuie să asigure posibilitatea înregistrării tuturor solicitărilor și informațiilor venite pe orice canal de interacție și gestiunea interacției cu solicitantul în timpul prelucrării acestor solicitări.
2. Soluția oferită trebuie să prevadă o consolă de gestiune integrată a interacției multimedia și relației cu solicitanții, conținutul specific al interacției - cereri, informări, contestații, reclamații, etc.
3. La înregistrarea solicitării în sistem se va înregistra și modul de interacție folosit. Obligativu aceasta se va face automat.
4. Soluția va gestiona o listă de valori cu modurile de comunicare suportate. În anumite cazuri lista de valori va oferi operatorului posibilitatea de selecție dar și de extindere a listei în cazul unor excepții care nu se regăsesc în listă.
5. Soluția oferită trebuie să precadă suport complet integrat pentru toate canalele de contact, inclusiv direct (la ghișeu), fax, e-mail, portal web.
6. Soluția oferită trebuie să conțină capabilități de alocarea contactelor și solicitărilor bazate pe nivelul de competență și expertiză al angajaților din Centru de Contact.
7. Soluția ofertată trebuie să permită înregistrarea și regăsirea istoriei complete de comunicare (mesaje recepționate și emise) cu solicitantul, de pe toate canalele de interacție și zonele de cereri, informări și servicii.
8. Soluția trebuie să ofere componentele “Baza de proceduri, cunoștințe și rezolvări” și sesiunea de “Întrebări frecvente (FAQ)” pentru facilitarea rezolvării rapide a solicitărilor.
9. Accesul la Baza de cunoștințe trebuie să fie posibil pentru toate tipurile de utilizatori: angajați interni, angajați ai agențiilor/instituțiilor, solicitanți pe canalul web. Aceștia vor avea alocate drepturi diferite de regăsire a informației.
10. Soluția oferită trebuie să ofere posibilitatea gestiunii integrate a solicitărilor pentru următoarele canale de contact puse la dispoziția cetățenilor:
 - a. canalul email
 - b. canalul web

- c. canalul fax
 - d. canalul direct (ghișeu)
11. Componenta CRM pentru Centru de Contact trebuie să ofere o interfață de administrare unică a interacției și a relației (conținutul interacției) .
 12. Soluția oferită trebuie să permită accesul operatorului la Baza de cunoștințe și soluții pentru regăsirea rapidă a modului în care trebuie încadrată și tratată o anumită solicitare.
 13. Soluția oferită trebuie să includă un sistem complet de gestiune a comunicărilor email permițând gestionarea eficientă a volumelor mari de e-mailuri către și de la solicitanți (inbound/outbound). Toate e-mailurile trebuie asociate în mod automat cu profilurile/dosarele solicitanților .
 14. Soluția trebuie să ofere o interfață unică pentru gestiunea comunicărilor prin email și toolbar cu secțiuni/butoane dedicate pentru fiecare din canalele de comunicare.
 15. Pentru tratarea interacțiilor pe e-mail, interfața trebuie să permită agentului să răspundă direct la e-mail, să facă forward sau să creeze un e-mail nou. De asemenea, trebuie să permită accesul la istoricul interacțiunilor cu același solicitant, astfel încât agentul să poată vizualiza întreaga listă de comunicări schimbate cu acesta până la momentul respectiv.
 16. Soluția oferită trebuie să includă capabilități de analiză (parsing) pentru emailurile inbound, pentru diverse câmpuri cum ar fi expeditorul, corpul emailului, atributele emailului, în scopul procesării acestora.
 17. Pentru fiecare email recepționat sau transmis, soluția trebuie să creeze o înregistrare a interacției și să asocieze conținutul emailului acestei înregistrări.
 18. Soluția trebuie să permită rutarea emailurilor funcție de caracteristicile acestora și de expertiza agentului
 19. Soluția oferită va include posibilitatea utilizării de șabloane pentru răspunsurile la emailuri.
 20. Soluția oferită va fi integrată cu canalele Fax atât pentru comunicări inbound cât și outbound.
 21. Faxurile primite vor fi transferate în aplicație, care va permite înregistrarea acestei interacții cât și preluarea conținutului sub formă de atașament.
 22. Soluția oferită va permite crearea conținutului și transmiterea de fax-uri direct din aplicație, prin integrarea cu acest canal.

23. Pentru crearea de conținut pentru fax-uri va fi inclusă posibilitatea utilizării de șabloane.
24. Interacția prin fax va fi tratată în mod unitar la fel ca și celelalte tipuri de interacții, înregistrându-se inclusiv canalul pe care a avut loc aceasta interacție.
25. Soluția oferită trebuie să includă mecanismele necesare colaborării controlate și a schimbului de informații on-line cu solicitanții.
26. Componenta CRM pentru colaborare on-line trebuie să fie în mod nativ integrată în soluția CRM. Colaborarea on-line trebuie să fie tratată ca un alt canal de comunicare cu solicitanții.
27. Nu trebuie să existe date duplicate pentru accesul solicitanților . Aceștia trebuie (în limitele specifice de acces!) să acceseze și să lucreze cu subseturi ale acelorași date (informații) ca și angajații interni – să acceseze porțiuni din informația cuprinsă în profilul propriu.
28. Soluția trebuie să permită înregistrarea și autentificarea solicitanților . Aceștia vor fi în mod natural solicitanții înregistrați în soluția CRM propusă fără a fi duplicați.
29. Solicitanții trebuie să aibă posibilitatea de a transmite actualizări ale propriilor informații de contact și referință. Aceste informații trebuie să fie pe deplin accesibile și controlabile pentru a fi validate de către Beneficiar prin verificare sau comparație cu celelalte surse de informație.
30. Soluția oferită trebuie să asigure calitatea datelor introduse în sistem – validarea formatului datelor introduse (data, text, număr), liste de valori, forme de selecție (ex adrese), câmpuri obligatorii.
31. Soluția oferită trebuie să gestioneze cel puțin două secțiuni de comunicare – una „public” și alta „privat” – cu conținut distinct și funcționalități specifice.
32. Secțiunea privată trebuie să fie accesibilă doar în cadrul autentificării și trebuie să ofere acces la informații specifice relevante pentru solicitantul autentificat (sau angajaților autorizați ai acestuia), inclusiv date tranzacționale asociate (activități, cazuri, cereri de servicii) din cadrul fluxurilor de lucru colaborativ.
33. Fiecare solicitant trebuie să primească o identitate unică (astfel fiecare acțiune realizată de cetățean să poată fi urmărită).
34. Solicitanții trebuie să aibă posibilitatea să atașeze, să acceseze, sau să descarce informații necesare (note, broșuri, formulare, documente legale, etc.).

35. Soluția oferită trebuie să ofere capabilități de ajutor. Acestea vor fi sub formă de ghiduri interactive rezumând toți pașii și activitățile care trebuie urmate de către utilizator care să conducă la îndeplinirea sarcinilor/proceselor selectate. Acest ajutor trebuie să fie administrat direct în soluția centralizată propusă (fără să fie nevoie de programare).
36. Soluția oferită trebuie să permită o comunicare proactiva bidirecțională între Beneficiar și solicitanți, de exemplu mesaje îndreptate spre solicitanți sau grupe de solicitanți specifice afișate proactiv odată cu autentificarea acestora.
37. Soluția oferită trebuie să includă gestionarea comunicării după reguli specifice cu fiecare categorie de solicitanți.
38. Soluția oferită trebuie să permită colaborarea și comunicarea on-line cu solicitanții în cadrul fluxurilor de rezolvare a cererilor și a cazurilor.
39. Soluția oferită trebuie să permită procesarea centralizată a cererilor, reclamațiilor, contestațiilor solicitanților provenite de pe canalul de comunicare și colaborare on-line. Acestea trebuie să intre pe aceleași fluxuri de lucru ca și cele înregistrate în Centru de Contact sau primite direct.
40. Soluția oferită trebuie să ofere solicitanților o soluție de căutare inovativă pentru găsirea informațiilor și formularelor utile în procesele specifice.
41. Soluția trebuie să includă lucrul cu formulare web precum și capabilități pentru formulare inteligente.
42. Soluția oferită trebuie să permită încărcarea datelor din formulare direct în sistem, cu asistenta operatorilor, cu pașii de verificare și aprobare necesari.
43. Soluția oferită trebuie să permită operatorilor/solicitanților urmărirea stadiului de rezolvare în care se află cererea depusă.
44. Soluția trebuie să ofere o interfață similară cu cea din Centru de Contact pentru angajații din ghișee și puncte de informare, responsabili de relația direct cu solicitanții.
45. Aceștia vor avea access la toate informațiile și funcțiunile necesare interacției pe canalul direct:
- înregistrarea și regăsirea informației despre solicitant;
 - înregistrarea și regăsirea informației despre solicitări inclusiv stadiul de soluționare a cererilor și petițiilor;
 - baza de informații și proceduri pentru prelucrarea cererilor;

- alocare automată sau manuală a cererilor către departamentele/instituțiile responsabile pentru soluționarea lor;
 - transmiterea răspunsului către solicitanți.
46. Soluția oferată va include posibilitatea preluării cererilor scanate direct în sistem și asocierea lor cu înregistrarea electronică a solicitantului/ solicitării.
 47. Componenta propusă pentru gestiunea rezolvării solicitărilor trebuie să fie în mod nativ integrată în soluția CRM.
 48. Nu trebuie să existe date duplicate pentru utilizarea în rezolvarea solicitărilor. Resursele responsabile trebuie (în limitele specifice de acces) să acceseze și să lucreze cu subseturi ale acelorași date (informații) ca și ceilalți angajați interni – să acceseze aceleași dosare ale solicitanților , aceleași cazuri, etc.

5.1.8 Platforma de suport decizie

1. Soluția oferată trebuie să ofere indicatori de performanță, analize și rapoarte predefinite specifice domeniului de activitate. Vă rugăm prezentați conținutul predefinit (lista și scurtă descriere).
2. Soluția oferată trebuie să ofere posibilitatea prezentării datelor în formate variate (tabele, tabele pivot, grafice, texte derulante, etc).
3. Soluția oferată trebuie să ofere funcționalități de navigare ghidată pentru utilizatorii finali, cu posibilități multiple de navigare dintr-un anumit punct, atât pentru rapoarte cât și pentru grafice.
4. Soluția oferată trebuie să permită integrarea cu instrumente de lucru MS Office.
5. Soluția oferată trebuie să permită salvarea rapoartelor în formate diferite (Excel, PDF, Word, HTML, etc)
6. Soluția trebuie să ofere pe o platformă unică indicatori de performanță, analiză și raportare specifică pentru:
 - a. activitatea de telefonie
 - b. solicitări

c. rezolvări

7. Soluția trebuie să ofere seturi predefinite de indicatori de performanță, rapoarte și analize. Ofertanții vor oferi listele și descrierea acestor seturi predefinite.
8. Soluția oferată trebuie să permită utilizatorilor finali modificarea tablourilor de bord sau a rapoartelor (fără costuri de licențiere suplimentare)
9. Soluția oferată trebuie să dispună de mecanisme de alertare pentru utilizatorii finali (via aplicație, email, etc)
10. Soluția oferată trebuie să ofere utilizatorilor finali posibilitatea subscrierii la alertele definite.
11. Mediul de lucru pentru utilizatorii finali sau alți dezvoltatori de rapoarte/analize trebuie să fie în mediu web pur.
12. Soluția oferată trebuie să faciliteze accesul la informație printr-un nivel de metadata care să ascundă utilizatorilor finali complexitatea structurilor fizice de date
13. Nivelul de metadata expus utilizatorilor trebuie să fie comun la nivelul tuturor modulelor sistemului de raportare și analiză.
14. Utilizatorii trebuie să își poată crea singuri propriile rapoarte (analize ad-hoc) fără să fie nevoiți să cunoască structurile fizice de date pe care le accesează.
15. Soluția oferată trebuie să dispună de mecanisme de optimizare a accesului la informație (cu impact minim asupra bazei de date): mecanisme de multi-user shared caching, generarea optimizată a interogărilor, etc.

Din punctul de vedere al arhitecturii sistemului de raportare, toate componentele sale trebuie să fie strans integrate, să facă parte dintr-un mediu unitar de lucru și să împărtășească un sistem de securitate comun.

5.2 Portalul Posta Romana

Portalul CNPR isi propune sa constituie unul din principalele puncte de interfața dintre clienti si Posta Romana si va trebui sa conțină informații de prezentare (structura, proiecte, buget, informații utile, reclamatii, sistem track&trace), o modalitate de a completa sau descarca formulare online (reclamatii, ect). De asemenea, clientii vor putea sa comunice cu Posta Romana prin sesizări sau propuneri prin intermediul portalului.

Portalul are ca scop îmbunătățirea relației clientului cu structura nationala a Postei Romane si totodată asigurarea transparenței în furnizarea de informații și servicii publice, accesul egal, nediscriminatoriu la informații și servicii publice, asigurarea disponibilității informațiilor și a serviciilor publice.

Principalele obiective sunt:

- Promovarea utilizării Internetului și a tehnologiilor de vârf în cadrul serviciilor furnizate clientilor.
- Redefinirea relației între cetățean și Posta Romana, în sensul facilitării accesului la serviciile și informațiile publice prin intermediul tehnologiei informației;
- Reducerea cheltuielilor serviciilor postale, combaterea birocrăției la nivelul serviciilor publice de posta;
- Creșterea gradului de transparență a modului de administrare a serviciilor de posta;
- Îmbunătățirea serviciilor oferite si a creșterii beneficiilor CNPR, in concordanta cu nevoile de bussines actuale, in pas cu tehnologiile oferite.

Portalul CNPR va fi constituit din doua componente:

Interfața publica

Componenta responsabila de redarea conținutului informativ si asigurarea suportului pentru functionalitatile avansate de interacțiune cu publicul larg.

Interfața administrare & acces intern

Componenta ce trebuie să asigure persoanelor cu rol de administrator suita de funcționalități care le permite managementul conținutului informativ publicat în portal

Beneficiile soluției

Proiectul trebuie să aducă următoarele beneficii:

- Să asigure în mod real time (sau near-real-time) transparența instituției și a persoanelor care lucrează în această instituție;
- Să popularizeze proiectele și serviciile CNPR;
- Să creeze o imagine instituțională modernă;
- Să permită colectarea în timp util și mult mai ușor a opiniilor și reclamațiilor de la clienți;
- Să simplifice procedurile administrative și livrarea de noi servicii;

Cerințe minime obligatorii pentru Soluția de Portal

Toate componentele soluției oferite vor trebui integrate într-un portal web pentru a asigura o interfață informatică standard pentru furnizarea accesului către toate instituțiile care vor accesa sistemul. Serverul de portal trebuie să îndeplinească următoarele cerințe tehnice:

- Interfață web standardizată, simplă și intuitivă;
- Interfață cu utilizatorii bogată în funcționalități, care să ofere un nivel ridicat de accesibilitate.
- Interfață web cu template disponibil gratuit pentru look & feel comun Poștei Române.
- Grad ridicat de securitate a sistemului, care să garanteze confidențialitatea și securitatea datelor utilizatorilor pentru accesul neautorizat atât din afara cât și din interiorul sistemului;

- Un framework unic de dezvoltare a portalului, astfel încât indiferent de tipul de conținut publicat în portal sau de tipul de aplicații, modul de integrare al acestora în portal să fie consistent și sigur;
- Administrare simplificată, pe întreg ciclul de viață al portalului;
- Servicii și extensii ale portalului modulare, care să permită dezvoltarea ulterioară de noi funcționalități;
- Suport pentru servicii web și WSRP;
- O arhitectură orientată pe servicii, astfel încât toate serviciile implementate pentru gestionarea conținutului în portal (publicare, căutare, versionare, etc.), să poată fi reutilizate și incluse în alte aplicații;
- Administrarea și dezvoltarea portalului se va putea realiza facil, utilizând doar un browser web.
- Personalizarea experienței utilizatorilor prin posibilitatea de a putea personaliza interfața de portal (aranjare în pagină, alegere skin-uri etc)
- Să conțină un motor de căutare performant, care se permită efectuarea de interogări în toate sursele de informație prezente în mediul portal.
- Să îmbunătățească experiența utilizatorilor prin utilizarea unor tehnologii bazate pe Web 2.0 și AJAX
- Să ofere acces către toate resursele prezente în cadrul portalului printr-o singură autentificare, la deschiderea sesiunii
- Să ofere capacități de taxonomie și categorizare conținut, permitând diferiților utilizatori sau grupuri de utilizatori să își organizeze conținutul și aplicațiile în diferite moduri
- Personalizarea în funcție de preferințele utilizatorilor.
- Să ofere capacități native de integrare cu aplicații web-based existente. Aspectele integrării ar trebui să includă suport pentru single sign-on, integrarea resurselor web externe, suport pentru servicii web și conectori predefiniți
- Să ofere funcționalitate cross-platform care permite utilizatorilor cu diferite sisteme de operare și cu diferite browsere web să acceseze portalul. De asemenea trebuie să fie suportat accesul portalului de pe telefoane mobile și PDA-uri.
- Să ofere wizarduri „out of the box” pentru construirea de portleți folosind diferite surse de date.

- Portalul va integra solutia de track&trace si alte solutii de imbunatatire a serviciilor oferite de CNPR, oferind solutii de securitate a accesului.

5.3 Sistemul Informatic ERP (Enterprise Resource Planning)

5.3.1 Contabilitatea generala

Contabilitatea Generala reprezinta nucleul aplicatiilor financiare si de gestiune interna, concentrand intreaga informatie contabila a societatii.

O cerinta de baza pentru modulul de contabilitate generala, este aceea de a permite gestionarea informatiei contabile pentru o societate cu structura complexa, compusa din mai multe filiale cu functiuni operationale si de raportare distincte. Astfel, modulul va asigura inregistrarea informatiei intr-o baza de date unica si consolidarea acesteia la nivelul societatii.

Modulul va administra planul de conturi, si perioadele contabile si va integra toate inregistrarile contabile.

De asemenea, printr-o definire adecvata a structurii contului, informatia contabila sa poata fi detaliata, de exemplu la nivelul organizatiilor (centre de cost) sau activitatilor, fiind un instrument de urmarire si analiza a activitatii compartimentelor.

modulul de contabilitate generala trebuie sa furnizeze, dar fara a se limita la, urmatoarele functionalitati:

1. Va intretine Planul de conturi al Societatii ; va intretine o structura complexa a Planului de conturi pe oricate nivele organizatorice este necesar
2. Inregistrarile contabile pot fi introduse direct in cadrul aplicatiei, sau sunt importate din alte arii functionale ale sistemului sau din afara sistemului
3. Va inregistra tranzactii in diferite valute, care vor fi translatate in moneda curenta pe baza cursului valutar din perioada tranzactiei, pastrand totodata si un registru zilnic al cursurilor valutare
4. Va asigura consolidarea balantei intre mai multe planuri de conturi avand aceeasi structura sau structuri diferite
5. Trebuie sa ofere dubla raportare romaneasca / IFRS

6. Se vor evidenta conturile bancare in diverse valute (in balanta)
7. Se va face corectarea intrarilor din jurnal, prin modificarea debit-credit, sau schimbarea semnului
8. Se va realiza un control asupra functionarii conturilor, urmarindu-se limite de atentionare sau/si de blocare a unor operatiuni ale conturilor
9. Sa ofere posibilitatea de drill-down a unui jurnal pana la nivel de T-contabil
10. Va contine functii de elaborare si urmarire a bugetului de venituri si cheltuieli, precum si functiuni de contabilitate a angajamentelor
11. Bugetul va fi elaborat pe organizatii si va putea fi construit de la nivel central spre nivel inferior (top-down), sau de la structuri organizatorice inferioare spre centru. Corectii procentuale sau punctuale se vor putea realiza la orice nivel al bugetului
12. Controlul bugetar se va putea realiza la nivel obligatoriu si prestabilit (impiedicand tranzactiile care nu se incadreaza in sumele bugetare aprobate), sau de avertizare, atragand atentia asupra depasirii unor sume
13. Va permite accesarea on-line a informatiei contabile si va oferi un set de rapoarte cerut de legislatie si practica contabila
14. Sa permita culegerea datelor pe jurnale si note contabile
15. Existenta unui generator de rapoarte financiare ad-hoc, care sa nu presupuna efort de programare
16. Sa asigure integrarea cu instrumente de analiza financiara dinamica, cu reprezentari grafice, multidimensionale
17. Trebuie sa realizeze contabilitatea costurilor folosind distributii directe sau alocari in masa, dupa diverse criterii si metode
18. Obtinerea informatiilor necesare trebuie sa se realizeze o data cu inregistrarea operatiunilor in contabilitatea financiara, astfel:
 - Codificarea documentelor primare, pe centre de cost si de profit;
 - Gruparea cheltuielilor pe elemente distincte : directe, indirecte, etc.
20. Initializarea sistemului cu situatia contabila (conturi analitice si sintetice) corespunzatoare momentului in care se incepe exploatarea noului sistem informatic cu inregistrarea/ modificarea balantei initiale in lei si valuta

21. Lucrul pe luni calendaristice definite ca perioade contabile in sistem
22. Functionarea in paralel a contabilitatii financiare generale cu cea de gestiune
23. Reevaluarea automata lunara si conform prescriptiilor legale a disponibilitatilor valutare si a creantelor si datoriilor in valuta si generarea automata de note contabile la cerere
24. Disponibilitatea modelelor de apelat pentru inregistrari cu caracter repetitiv/ inregistrari periodice
25. Inchiderea perioadei contabile cu restrictionarea accesului la operatiile contabile inregistrate, dar cu posibilitatea deschiderii perioadei, in cazul in care sunt absolut necesare modificari
26. Realizarea sintetizarii intregii activitati financiar-contabile prin intermediul instrumentelor de baza ale contabilitatii si generarea tuturor rapoartelor contabile de sfarsit de luna si de an
27. Sistemul trebuie sa preia formatele si sa genereze automat declaratiile privind obligatiile de plata la bugete (de stat, asigurarilor sociale, si catre Inspectoratul Teritorial de Munca, etc...) Aplicatia trebuie sa permita de asemenea si o sumarizarea pe sucursale/ directii regionale (daca e cazul) a acestor obligatii de plata.
28. Sistemul trebuie sa permita interfatarea cu aplicatii de tip Multicash pentru preluarea automata a propunerilor de plata catre furnizori generate de sistemul integrat conform prevederilor contractuale si pentru importul extrasului de cont bancar in ERP
29. Sistemul trebuie sa permita obligatoriu generarea automata a situatiilor financiare respectiv: ex. bilant, cont de profit si pierdere si notele la bilant, situatia modificarii capitalurilor proprii
30. Sistemul trebuie sa permita generarea automata a Registrelor contabile obligatorii in formatul legal: Cartea Mare, Registrul Jurnal, Registrul Inventar, Registrul de casa, Jurnale de TVA, Cash-flow (metoda directa si/sau indirecta)

***Nota.** Aplicatia va respecta in totalitate legislatia si practicile financiar-contabile din Romania. Aplicatia va permite preluarea balantelor contabile istorice si documentelor in sold la momentul punerii in functiune..*

5.3.2 Contabilitatea furnizorilor

Aplicatia trebuie sa gestioneze informatia despre furnizori, sa inregistreze in sistem facturile de la furnizori, precum si alte tranzactii (ex. plati in avans, etc.), sa asigure procesul de aprobare a facturilor pentru plata, sa efectueze platile si sa reconcilieze platile cu extrasul de cont bancar.

Aplicatia trebuie sa asigure instrumente eficiente de control asupra platilor, in scopul de a plati numai pentru bunuri si servicii comandate si primite, a preveni platile duble, a profita pe deplin de discountul acordat de furnizor, a optimiza data platilor, a asigura un flux de aprobare a platilor.

Contabilitatea furnizorilor trebuie sa fie integrata in intreg sistemul informational al societatii; trebuie sa partajeze informatia despre furnizori cu sistemul de aprovizionare, sa efectueze controlul facturilor in ceea ce priveste conformitatea cu comanda de aprovizionare si receptia produselor facturilor (stocuri).

Modulul va fi integrat complet cu cel de Achiziții (Aprovizionare) și cel de Gestiune Stocuri și va permite monitorizarea activităților aferente contractelor de achiziții (materiale, servicii externalizate, servicii furnizor etc), permițând urmărirea obligațiilor de plată:

- pentru contractele/comenzile de achiziții publice
- pentru contractele/comenzile de achiziții publice finanțate integral sau parțial din credite externe acordate statului român de organisme și organizații internaționale, institute financiar bancare sau direct de furnizori; /
- prin compensare a obligațiilor restante către diversi furnizori cu creanțe restante în conformitate cu prevederile legale;

Contabilitatea furnizorilor trebuie să fie integrată în întreg sistemul informațional al companiei, inclusiv în sistemul tehnico-operativ, exploatare (în relația corectă, de aici ar trebui să se înregistreze în contabilitate și toate aspectele logice ale bazei de date comune).

Contabilitatea furnizorilor si platilor trebuie sa ofere urmatoarele functiuni :

1. Utilizarea unui sistem unitar de codificare a furnizorilor, la nivel de organizatie (nomenclator unic de furnizori)

2. Sa permita gestionarea diverselor informatii despre furnizori: codul furnizorului, codul unic de inregistrare (CUI), adrese multiple, locatii multiple, telefoane multiple, persoane de contact multiple, informatii despre contracte si facturare, banca, numar cont, termene de plata, metode de plata, valute operationale
3. Aplicatia trebuie sa permita punerea in corespondenta a furnizorului cu contractul (numar contract, obiectul contractului) si detaliile/ termenele de plata stabilite conform contract. Datele referitoare la numarul si obiectul contractului trebuie sa fie regasite si vizualizate la nivel de furnizor.
4. Posibilitatea fuzionarii unor furnizori multiplu definiti (furnizori comuni pentru mai multe directii regionale, furnizori care deruleaza mai multe tipuri de activitati/ contracte)
5. Definirea categoriilor de furnizori in raport cu locatia acestora (furnizori interni, furnizori externi intracomunitari, furnizori externi terte tari) si in raport cu tipul activitatii derulate cu furnizorul respectiv si locatia in care s-a inregistrat achizitia
6. Permitearea definirii simultane a unei entitati ca si furnizor/ client pentru identificarea posibilitatilor de compensare a sumelor
7. Gestionarea diverselor tipuri de facturi: facturi standard, plati in avans, note de debit si credit, procese verbale de compensare, etc... si introducerea lor in sistem la nivelul departamentelor responsabile, validarea informatiei, stocarea si regasirea acestora in sistem de catre toate departamentele care utilizeaza informatia
8. Factura se va putea verifica/ imperechea cu comanda de aprovizionare, receptia produselor, modul de verificare fiind stabilit prin parametri de configurare a sistemului, la fel ca si criteriile de verificare - cantitatea, pretul, TVA.
9. Sistemul trebuie sa previna inregistrarile duble de facturi sau a platilor duble, si sa permita elaborarea prognozei necesarului de lichiditati pentru plata furnizorilor in raport cu scadenta
10. Facturile sau liniile din factura care nu corespund comenzii vor fi automat blocate la plata
11. Sistemul va permite corectarea inregistrarilor efectuate in legatura cu factura sau eventual stornarea
12. Sistemul va permite anularea de catre utilizatorii autorizati a blocarilor de la plata ale facturilor
13. Prevederea unei ierarhii de aprobare la plata a facturilor in functie de marimea sumei
14. Sa verifice si aprobe facturile pentru plata, sau blocarea lor
- 15.

16. Sa asigure inregistrarea facturilor in alte valute
17. Sa asigure verificarea facturilor pe baza comenzii de aprovizionare, sa aprobe si efectueze (inregistreze) platile si reconcilierea acestora
18. Sa realizeze emiterea sau inregistrarea documentelor de plata
19. Sa efectueze platile la termenele scadente
20. Sa asigure, la cerere, valorificarea discountului acordat de furnizor
21. Sa reflecte tranzactiile aprobate in Contabilitatea generala, in Jurnale, in Balanta
22. Sa asigure controlul evidentei la plata a facturilor (scadente pe facturi)
23. Definirea in sistem a taxelor care vor fi utilizate in tranzactii; taxa va fi calculata automat pe baza tipului de taxa deductibila configurata prin parametrizare (24%, scutita, taxare inversa). Taxa va fi calculata automat sau manual, pentru intreaga factura sau pentru fiecare linie in parte.
24. La inregistrarea in aplicatie a tranzactiilor se genereaza automat (cu etape de validare) nota contabila
25. Sa asigure distribuirea cheltuielilor din factura pe centrele de cost corespunzatoare
26. In privinta facturilor in moneda straina, se va inregistra valoarea in moneda respectiva si suma convertita in lei (moneda functionala), dupa rata de schimb dorita (a societatii, a utilizatorului, sau oficiala BNR)
27. In cazul in care exista o comanda de aprovizionare, la inregistrarea facturii, datele din comanda se vor transfera automat in factura si se vor opera rectificarile dorite
28. Sa asigure verificarea prin mai multe combinatii a comenzilor de aprovizionare si facturile corespunzatoare : o factura cu o comanda, mai multe facturi pentru o comanda, mai multe comenzi pentru o factura
29. Sa permita corectarea sau stornarea facturilor
30. Sistemul va prevedea o ierarhie de aprobare a facturilor in functie de marimea sumei
31. Sa ofere diferite tipuri de plati : ordine de plata, cec-uri, compensare
32. Sa asigure o evidenta riguroasa a cec-urilor
33. Sistemul trebuie sa nu aiba limitari in privinta numarului de banci si conturi bancare

34. Sa asigure diferite conditii de plata, discount, data de referinta pentru plata, eventuale dobanzi la intarzierea platilor
35. O plata sa se poata referi la una sau mai multe facturi
36. O plata sa poate fi partiala sau totala
37. Daca pentru un furnizor s-au efectuat plati in avans, la plata unei facturi catre acel furnizor, sistemul va lua in considerare platile in avans pentru a fi aplicate facturii respective
38. Pe o factura platita integral sa nu se mai poata aplica alte plati
39. In cazul platilor automate, utilizatorul sa poata da criterii de selectie a facturilor pentru plata
40. Sistemul va prevedea un mod de urmarire riguroasa a cec-urilor, inregistrand cec-urile - numar, data, suma, factura la care se refera si starea cecului - daca este in asteptare, trimis, sau anulat
41. Sa se aplice limitari ale sumei maxime pentru un cec
42. In functie de parametri de configurare alesi, facturile sa poata fi platite la data scadenta, sau la data pentru obtinerea discountului
43. Sa asigure instrumente de auditare a informatiei stocate, on-line si prin rularea unor rapoarte
44. Periodic, sistemul va asigura inchiderea perioadei contabile si transferul jurnalelor in Cartea Mare. Inchiderea perioadei este un proces automat care se ruleaza la cererea utilizatorului
45. Transferul in Contabilitatea generala se va realiza la diferite nivele de detaliere : de detaliu (audit complet), nivelul facturii (audit partial), sau la nivelul sumelor pe conturi
46. Sistemul va asigura un acces rapid on-line la facturile pe care utilizatorul doreste sa le vizualizeze, inclusiv documentele in legatura cu acestea cum ar fi comenzile, platile, platile in avans, etc. Selectia se va face prin furnizor, interval calendaristic, starea facturilor - platite, neplatite, aprobate, neaprobate, blocate
47. Aplicatia va permite reevaluarea automata a datoriilor in valuta la inchidere de luna

48. Separarea datoriei pe termen scurt si a datoriei pe termen lung (ex: contracte de leasing) pentru necesitati de raportare contabila
49. Sistemul sa fie capabil sa genereze rapoarte privind achizitiile efectuate pentru care nu s-au primit inca facturile de la furnizori, in vederea inregistrarii estimarilor - facturi de primit
50. Sistemul trebuie sa asigure rapoartele legale
51. Sistemul trebuie sa asigure rapoarte pentru auditul proceselor din contabilitatea furnizorilor/platilor :

Exemple :

Registrul de facturi

Registrul de plati

Evidenta platilor in avans

Registrul de cec-uri

Facturile blocate la plata, facturile aprobate

Lista facturilor in ordinea vechimii

Distributia cheltuielilor

Discountul realizat si pierdut, disponibil

Necesarul de numerar

Diferente nerealizate de schimb valutar

Fise de cont analitice pe furnizor,

balanta analitica

Nota: Aplicatia va furniza rapoartele conform cerintelor legale in vigoare.

5.3.3 Contabilitatea clientilor si a incasarilor

Aplicatia de contabilitate a clientilor si a incasarilor va asigura suportul pentru activitatile legate de relatia cu clientii, avand ca scop realizarea unui control riguros asupra sumelor datorate si a celor incasate. Totodata, aplicatia va gestiona informatia despre clienti, atat datele de definire, cat si istoricul relatiilor cu acestia. De asemenea, se urmareste o crestere a productivitatii activitatii operationale - elaborarea automata a facturilor, inregistrarea incasarilor, a incasarilor in avans, accesul in timp real la informatia stocata.

Controlul incasarilor poate fi imbunatatit prin reconcilierea documentului de plata cu extrasul de cont bancar. Informatia contabila rezultata din tranzactiile efectuate, se regaseste in Contabilitatea generala.

Modulul de contabilitate a clientilor si incasarilor trebuie sa permita, dar sa nu se limiteze la , urmatoarele functionalitati:

1. Utilizarea unui sistem unitar de codificare a clientilor la nivel de organizatie (nomenclator unic al clientilor)
2. Gestionarea diverselor informatii despre clienti:
 - numar, denumire client
 - adresa pentru facturare
 - adresa pentru livrare
 - alte adrese
 - informatii de contact - persoana, telefon
 - limita creditului acordat
 - termeni de plata
 - discount
 - taxa

- banca
3. Sa permita mai multe locatii si adrese ale clientului
 4. Definirea de categorii de clienti (interni, externi, persoane fizice, persoane juridice, etc..)
 - 5.
 6. Sa permita fuzionarea clientilor definiti multiplu
 7. Sa mentina istoricul clientului pe mai multi ani
 8. Sa Sa ofere posibilitatea de a efectua diferite tipuri de tranzactii: facturi, incasari, incasari in avans
 9. Sa permita inregistrarea tranzactiilor in perioada curenta, chiar daca perioada anterioara nu a fost inchisa
 10. Sa permita inregistrari de tranzactii in perioade trecute, dar neinchise si urmatoare
 11. Sa permita definirea termenilor de plata de catre utilizator, discounturi multiple pe durata si cantitate
 12. Sa poata crea linii de distributie pe facturi
 13. Sa poata crea facturi recurente pentru tranzactii care se repeta
 14. Sa genereze un numar unic pentru fiecare document creat sau introdus in sistem, cu posibilitatea ca utilizatorul sa defineasca propriile intervale de numere pentru diversele tipuri de documente;
 15. Sa poata anula facturi;
 16. Sa calculeze taxele automat, pe baza tipurilor de taxe predefinite;
 17. Sa introduca facturi in alte valute, sa converteasca valoarea in lei la cursul predefinit in sistem si sa pastreze informatia in ambele monede;
 18. Sa permita utilizatorilor sa defineasca modul de recunoastere a venitului realizat - global, pe filiale, centre de cost, produse/servicii etc.;
 19. Sa predefineasca conturile pentru clienti, taxe, transport, venit, astfel incat sa apara automat la introducerea unei facturi;
 20. Sa poata inregistra o incasare pe baza informatiei accesata on-line;

21. Sa poata efectua plati automate pentru facturile apartinand unui furnizor (si client);
22. Incasarea sa poata fi aplicata unei facturi sau unei linii de distributie a facturii;
23. Sa permita incasari partiale ale unei facturi;
24. Sa inregistreze incasarile fara factura corespondenta intr-un cont rezervat pentru actiuni in asteptare;
25. Sa genereze automat scrisori de avertizare in cascada pentru clientii rau-platnici pe baza unui ciclu definit de utilizator : automat sau la cererea utilizatorului;
26. La incasarea facturilor, sa ia in considerare incasarile in avans sau depozitul clientului;
27. Sa permita renuntarea la urmarirea facturilor pentru incasare dincolo de un termen limita;
28. Sa realizeze stornarea facturilor;
29. Sa asigure reconcilierea incasarilor cu extrasul de cont bancar;
30. Sa aplice blocari, la cererea utilizatorului, clientilor rau-platnici;
31. Sa poata urmari activitatea colectorilor;
32. Sa asigure accesul on-line la intreaga informatie stocata, informatia despre clienti, facturi, incasari prin selectii dupa criterii multiple, cum ar fi: client, perioada, starea facturii;Sa ofere un set de rapoarte:
 - Registrul de tranzactii
 - Jurnalul de vanzari pe client
 - Jurnal de vanzari pe conturi de Carte Mare
 - Registrul de incasari
 - Registrul de incasari identificate
 - Registrul de incasari neidentificate
 - Registrul de incasari asteptand reconcilierea bancara
 - Registrul de TVA din vanzari
 - Raportul de TVA incasat

- Registrul de reconciliere TVA
- Balanta de verificare
- Raport de facturi neplatite dupa transe de perioade scadente, pe vechime
- Fise de cont

5.3.4 Imobilizari corporale si necorporale

Imobilizarile reprezinta resursele pe termen lung ale unei societati - proprietati si instalatii, alte echipamente, vehicule, licente, software, etc., constituind valori foarte mari. Aceste resurse pot fi amortizabile, sau nu, ele pot fi proprietate, sau inchiriate, pot fi in curs de constructie.

Aplicatia va trata contabilitatea imobilizarilor, asigurand atat functiuni financiare - valori, amortizari, tranzactii, cat si o gestiune fizica transparenta a acestora - inventarul fizic, amplasarea in spatiu.

Funcțiuni ale aplicației:

1. Sistem unitar de codificare a imobilizarilor la nivelul organizatiei (nomenclator unic al mijloacelor fixe)
2. Evidenta imobilizarilor pe centre de cost/ servicii/angajati/locatie
3. Evidenta istoricului miscarilor imobilizarilor intre centre de cost/activitati/ angajati /locatie;
4. Evidenta activelor de tipul obiectelor de inventar care nu indeplinesc conditiile de a fi tratate ca imobilizari. Pentru aceste tipuri de active nu se calculeaza amortizare, ele sunt recunoscute ca si costuri integral la momentul punerii in functiune. Sistemul trebuie sa asigure mentinerea datelor de identificare si de urmarire a locatiei acestora.
5. Va clasifica fondurile fixe
6. Va gestiona durata de viata si regulile de amortizare in conformitate cu legislatia in vigoare
7. Va gestiona Registrul mijloacelor fixe, valorile de inventar, amortizarea, durata de viata, date istorice

8. Va controla tranzactiile ocazionale efectuate asupra mijloacelor fixe: achizitii, postcapitalizari/ modernizari, transferuri, casari , reevaluari, dezmembrari si reasamblari
9. Tratarea diferita a modernizarilor si a reparatiilor. Modernizarile sunt considerate imbunatatiri (upgrade-uri) ale performantelor activului imobilizat si determina modificarea valorii imobilizarii si recalcularea amortizarii lunare. Reparatiile sunt tratate ca si costuri ale perioadei.
10. Calculul castigului/pierderii la casarea/vanzarea imobilizarilor
11. Diferentele constatate in minus intre valoarea de inventar stabilita la inventariere si valoarea de intrare a imobilizarilor se inregistreaza in contabilitate pe seama amortizarii, in cazul cand deprecierea este ireversibila sau se constituie un provizion pentru depreciere, atunci cand deprecierea este reversibila
12. Sistemul trebuie sa permita inregistrarea provizioanelor de depreciere a activelor imobilizate in conformitate cu IAS 36
13. Va controla tranzactiile periodice - calculul si inregistrarea amortizarii mijloacelor fixe, pe baza unor reguli predefinite de utilizator. Este preferabil sa se asigure posibilitatea mai multor moduri de calcul al amortizarii, ceea ce conduce la gestionare a mai multe valori in paralel pentru mijloacele fixe. Ex. : Corporate Book, Tax Book, etc.
14. Trebuie sa suporte reduceri ocazionale sau mariri ale amortizarii, efectuate manual
15. Trebuie sa asigure identificarea mijloacelor fixe, amplasarea in spatiu, apartenenta la o gestiune si la un gestionar
16. Evidenta separata a componentelor valorii de intrare a imobilizarilor (factura furnizor, taxe transport, taxe autorizare, taxe vamale, costuri interne etc) pentru o identificare facila a documentelor primare;
- 17.
18. Trebuie sa controleze colectarea costurilor in perioada de constructie, grupa de M.F. de "Investitii in curs" si alocarea pe mijloacele fixe rezultate in urma lucrarilor de investitii efectuate pe baza de registru
19. Trebuie sa tina si evidenta mijloacelor fixe de valoare mica - obiecte de inventar in folosinta
20. Transferul in Contabilitatea generala asigura alocarea amortizarii pe contul de cheltuiala pentru centrul de cost corespunzator.
21. Posibilitatea schimbarii metodei de amortizare, a duratei de viata ramase sau a transferarii imobilizarii de la o categorie la alta ca urmare a revizuirii acestora la sfarsitul unui exercitiu financiar (conform IAS 16)

22. Posibilitatea calculului amortizării la nivelul fiecărui centru de cost
23. Evidența separată a bunurilor de la terți (evidența extracontabilă)
- 24.** Aplicația va genera automat următoarele rapoarte: fișa mijlocului fix, inventarul mijloacelor fixe pe conturi, pe clase, pe gestiuni, pe categorii mijloace fixe intrate/iesite în perioadă, amortizarea mijloacelor liniare, fiscală, liste de inventariere, mijloace fixe transferate în luna, inventarul imobilizărilor necorporale, componenta pe contul 105, 1065,

5.3.5 Gestiunea lichiditatilor

Aplicația Gestiunea Lichiditatilor trebuie să asigure controlul lichiditatilor companiei, urmărind fluxurile de lichidități pe baza informației din modulele operationale ale sistemului - Contabilitatea Furnizorilor și a Clientilor, Aprovizionare, Salarii. De asemenea, trebuie să asigure reconcilierea bancară prin gestionarea informațiilor primite de la bănci în legătură cu tranzacțiile bancare efectuate.

Funcțiuni ale aplicației:

1. Să asigure înregistrarea extraselor bancare și a registrului de casă în lei și în valută
2. Să asigure prognoza lichiditatilor organizației
3. Să asigure înregistrarea extrasului de cont bancar în lei și în valută
4. Să realizeze reconcilierea acestuia cu plățile și încasarile înregistrate în Contabilitatea furnizorilor și Contabilitatea clienților
5. Extrasele de cont bancar ale băncilor să se introducă manual sau prin legătură electronică
6. Extrasele bancare să conțină plățile și încasarile cu terți efectuate prin bancă sau tranzacții diverse (care nu implică un client sau furnizor) cum ar fi: ieșiri de numerar (ridicare de numerar sau comisioanele bancare) sau intrări de numerar (de exemplu depuneri de numerar, sau dobânzile bancare)
7. Reconcilierea bancară să se realizeze punând în corespondență sumele din extrasul de cont bancar - plăți și încasări cu terți, cu documentele de plată emise, respectiv recepționate de companie (ordine de plată, cec-uri, PV compensare)

8. Prognoza lichiditatilor sa se realizeze pe anumite intervale ale unei perioade de timp specificate de utilizator si pentru anumite surse - modulele operationale ale sistemului, eventual surse externe si fluxuri introduse manual
9. Pe baza tranzactiilor efective (facturi) si a celor angajate (comenzi) si a termenilor de plata definiti in sistem, sa se calculeze intrarile, iesirile de flux si fluxul net de numerar.
10. Lichiditatile sa se poata evalua pentru toate monezile din sistem pe baza unei rate de schimb medii a perioadei, sau pentru fiecare moneda in parte – de exemplu fluxuri de lei, fluxuri de USD, de Euro, etc
11. Rapoarte si interogari privind prognozele de lichiditati, extrasele de cont bancare, documente aferente tranzactiilor, comparatii cu soldurile conturilor din contabilitate.

5.3.6 Gestiunea proprietatilor

Aplicatia trebuie sa asigure managementul proprietatilor (cladiri, birouri, etc) inclusiv a contractelor cu spatiile inchiriate- derulare contracte, valoare, termene, plati facturi. Toate aceste informatii trebuie corelate cu modulul ERP. Sistemul trebuie sa gestioneze intreaga informatie despre proprietatile imobiliare.

Functionalitati principale:

1. Evidenta spatiilor detinute, din punct de vedere al proprietatii si locatiilor, inclusiv a dotarilor acestora
2. Posibilitatea de a defini in sistem alocarea spatiilor detinute catre clienti (chiriasi) , angajati (ca si utilizatori) si pe structura centrelor de cost ale organizatiei
3. Gestiunea completa a proceselor de inchiriere
4. Introducerea de informatii generale preluate din actele care stau la baza procesului de inchiriere
5. Daca este o inchiriere generatoare de venit, respectiv cheltuiala
6. Generarea automata de catre sistem a scadentarelor de incasari, respectiv plati
7. Transmiterea incasarilor, respectiv platilor in modulele de Clienti/Incasari, respectiv

Furnizori/Plati

8. Daca este un proces de inchiriere sau subinchiriere
9. Informatii legate de posibile servicii asociate spatiului inchiriat (mentenanta, curatenie, asigurare)
10. Posibilitatea de a adauga amendamente unui contract de inchiriere deja definit si validat (de exemplu: finalizarea contractului inainte de termen)
11. Integrarea cu sisteme specializate tip CAD/CAFM

5.3.7 Aprovizionare

Aplicatia trebuie sa ofere capabilitati de asistare a intregului proces de aprovizionare, cuprinzand precomenzi de material, cereri de oferta, diverse tipuri de contracte, acorduri cu furnizorii, comenzi de aprovizionare, receptie, returnari catre clienti si sa transfere informatii modulului de plati pentru a realiza corespondenta dintre facturi si comenzile de aprovizionare, cu scopul de a aproba platile catre furnizori.

Modulul de aprovizionare va permite celor care lanseaza precomenzi de materiale sa lanseze cereri, sa obtina aprobari si sa urmareasca starea cererilor in cadrul sistemului. Precomenzile vor fi folosite ca baza a elaborarii comenzilor de aprovizionare. Modulul gestioneaza si distribuie informatii despre furnizori, detalii referitoare la plati, precum si detalii ale articolelor din stoc.

Modulul de aprovizionare va oferi informatii despre costurile de aprovizionare si angajamentelor de aprovizionare. Cantitatile angajate (rezervate) sunt transmise si inregistrate in Cartea Mare.

Functiuni principale:

1. Sa se interfateze automat cu modulele de:
 - Contabilitate generala

- Contabilitate a platilor
- Stocuri

si sa existe transfer de informatii intre acestea.

2. Sa gestioneze informatii despre furnizori, referitoare la:

- numarul de inmatriculare al furnizorului
- codul fiscal
- nume
- sedii - sedii pentru plata, cereri de oferta, locatii de aprovizionare, adrese, telefoane, persoane de contact
- informatii despre contracte
- alte adrese, sedii pentru livrare si facturare
- nume banca, numar cont
- termeni de plata, metode, valute operationale, discounturi
- parametri de control si receptie: blocari, limita pe factura, corespondenta informatiilor de pe comanda de aprovizionare (de pret, cantitati, termene de livrare)
- numele impozitului/taxe, optiuni de calcul automat
- optiuni de raportare a taxelor

3. Sa permita gestionarea unui numar nelimitat de sedii si adrese de furnizori

4. Sa permita definirea de categorii de furnizori in scopul raportarii si interogarii mai usoare

5. Aplicatia trebuie sa permita definirea si gestionarea Planului de Achizitii anual in conformitate cu prevederile legale. Detaliile cu privire la campurile/ informatiile necesar a fi definite la nivelul Planului de Achizitii anual vor fi preluate din legislatia precizata. Prevederile legale prezinta necesarul minim de informatii ce trebuie sa fie regasite la nivelul Planului de Achizitii anual. Planul de Achizitii anual trebuie sa poata fi printat din aplicatie. Aplicatia trebuie sa poata gestiona informatiile, intr-o baza de date unica, legate de activitatea de intocmire, actualizare si urmarire a respectarii prevederilor cuprinse in Programul Anual al Achizitiilor Publice al CNPR

6. Aplicatia sa permita intocmirea Programului Anual al Achizitiilor Publice in baza notelor de fundamentare primite de la toate compartimentele/directiile din cadrul CNPR si de la directiile teritoriale
7. Aplicatia sa permita actualizarea/modificarea programului Anual al Achizitiilor Publice ori de cate ori apar cereri suplimentare pe parcursul anului
8. Aplicatia trebuie sa permita definirea procedurii de achizitie (cerere de oferta, licitatii publice, etc...) si a pragurilor valorice aferente. Aceste praguri valorice trebuie sa poata fi actualizate cu usurinta, in conformitate cu prevederile legale
9. Aplicatia trebuie sa gestioneze nomenclatorul de coduri CPV si sa permita completarea necesarului de achizitii in functie de codul CPV. De asemenea aplicatia trebuie sa permita actualizarea cu usurinta a nomenclatorului de coduri CPV
10. Sa permita termeni de aprovizionare, termeni de livrare de servicii (reparatii) definiti de utilizator, inclusiv discounturi
11. Sa permita lansarea de cereri de oferta
12. Sa permita crearea manuala de necesare de achizitii, sau generarea automata din alte module
13. Sa foloseasca machete de necesare pentru articole solicitate in mod frecvent
14. Sa permita aprobarea on-line a necesarelor
15. Sa creeze automat cereri de oferta din necesare de aprovizionare
16. Sa creeze automat comenzi de aprovizionare din necesare de aprovizionare
17. Sa permita combinarea mai multor necesare pe o singura comanda de aprovizionare
18. Sa permita ca referatele de necesitate sa fie impartite, sau combinate in mai multe comenzi de aprovizionare
19. Sa creeze si sa mentina contracte cadru de aprovizionare pentru produse si servicii
20. Sa suporte introducerea si derularea de contracte complexe de produse cu servicii aferente (ex : proiecte informatice cu plati in avans, functie de stadiul proiectului, retinerea de garantii etc.)
21. Sa permita distribuirea liniilor de comanda de aprovizionare sub forma de cheltuieli pe centre de cost, produse etc., in conformitate cu conturile de carte mare, respectand reguli predefinite, procentaje sau cantitati.

22. Sa realizeze cu usurinta reconcilierea facturilor cu unul sau mai multe tipuri de documente - comenzi de aprovizionare, note de receptie, inspectii de calitate – functie de tipul contractului/ comenzii
23. Sa aiba posibilitatea de a gestiona livrarile partiale raportate la comenzile de aprovizionare, sa autorizeze platile partiale.
24. Sa ofere posibilitatea interogarii on-line a comenzilor de aprovizionare, cu capabilitatea in consecinta de a prezenta cantitatile comandate, receptionate si anulate.
25. Sa pastreze un istoric al activitatii de aprovizionare pe numar de articol.
26. Sa asigure calcularea costului de achizitie al produselor receptionate prin absorbirea cheltuielilor suplimentare de achizitie (ex: vama, asigurare, transport, operare, stocare etc.)
27. Sa permita interogarea comenzilor de aprovizionare inchise.
28. Sa permita interogarea si raportarea informatiilor de necesar/ comanda de aprovizionare dupa:
- numar necesar / comanda de aprovizionare
 - nume sau numar de furnizor
 - produs(e)
 - interval de timp
 - stare curenta (blocata, comandata etc.)
29. Sa permita interogarea si raportarea informatiilor de contract de aprovizionare/ servicii dupa:
- numar de contract
 - tip de contract
 - data contract
 - nume sau numar de furnizor
 - produs
 - coduri de aprobare
 - stare curenta (blocata, comandata etc.)

30. Sa listeze comenzile de aprovizionare neaprobrate pentru aprobarea de catre personalul autorizat
31. Sa permita intretinerea listelor de cotationi ale furnizorilor
32. Sa ofere criterii de validare a datelor prin verificari on-line a distributiei de conturi la momentul introducerii.
33. Modificarea necesarelor/ comenzilor de aprovizionare prin revalidare raportata la buget, aprobari aditionale, sau schimbari ale starii.
34. Anexarea de documente sau link-uri la comenzile de aprovizionare
35. Sa asigure validarea on-line a numerelor de cont, numelui si numarului furnizorului in timpul introducerii comenzii de aprovizionare pe ecran.
36. Consolidare selectiva a necesarelor/ comenzilor de aprovizionare pe cod de produs, furnizor si numar de articol.
37. Sa permita necesarelor/ comenzilor de aprovizionare care asteapta aprobare sa fie retinute pe baza unor coduri de blocare, care pot fi ridicate doar de personal autorizat.
38. Sa permita urmarirea comenzilor neonorate, cu referinta la o data la care comanda trebuie sa fie receptionata sau anulata. Aceasta data trebuie sa fie explicita pe comanda si pe rapoartele de aprovizionare.
39. Sa permita anularea comenzilor de aprovizionare si stornarea automata a intrarilor contabile asociate.
40. Sa mentina istoricul detaliat al comenzilor de aprovizionare.
41. Sa permita receptia articolelor in zona de receptie-inspectie sau direct in magazie.
42. Abilitatea de a receptiona livrari de la furnizori, transferuri in interiorul organizatiei sau comenzi interne
43. Sa poata lua decizia de a receptiona bunurile inainte de efectuarea platii.
44. Sa dispuna de un set de rapoarte predefinite specifice activitatii de achizitii
45. Sa permita listarea notei de intrare-receptie direct din sistem
46. Sa permita gruparea produselor/ serviciilor/ lucrarilor pe coduri CPV
47. Sa permita urmarirea procedurilor de achizitie folosite pe coduri CPV

48. Sa permita urmarirea achizitiilor pe surse de finantare

49. Sa asigure urmarirea incadrarii achizitiilor in bugetele definite

50. Sa realizeze un management avansat al contractelor de achizitie prin:

- definirea de clauze contractuale standard și machete pentru implementarea procedurilor de achiziții proprii.
- stabilirea de reguli de definire a contractelor prin clauze obligatorii, clauze incompatibile, clauze înlocuitoare, protecție texte, variabile pentru înlocuirea în text.
- configurarea flexibila a procesului de aprobare și păstrarea istoricului modificărilor.
- selectarea dintr-o biblioteca a clauzelor, livrabilelor și documentelor pentru a fi atașate contractelor, cererilor de cotație.
- securizarea dreptului de efectuare de modificări sau creare de noi clauze pe bază de roluri.
- automatizarea procesului de aprobare a contractului redactat prin direcționare pe fluxul de aprobare, funcție de conținutul standard sau non-standard al acestuia.
- negocierea / renegocierea acordurilor cadru.
- redactarea contractelor în format Microsoft Word sau Adobe PDF.
- Sincronizarea bi-direcțională cu MS Word privind actualizarea/ editarea contractelor de achizitie
- urmărirea automatizată a respectării prețurilor, termenelor și livrabilelor pe toată perioada derulării contractelor.
- definirea clară a responsabilităților pentru fiecare livrabil pentru o urmărire cât mai precisă a contractelor.
- notificare automată pentru termenele importante agreeate în contract.
- revizuirea amendamentelor și aprobarea contractelor pe baza unor ierarhii configurabile.
- auditarea modificărilor și aprobărilor.

51. Sa permita crearea comenzilor de aprovizionare prin următoarele modalități:

- prin import din surse externe

- manual sau automat prin generare în baza solicitărilor selectate din necesare de achiziții aprobate
 - manual, fără să necesite existența unui document de tipul necesar de achiziții
52. Sa realizeze detectarea următoarelor situații la întocmirea unei comenzi de achiziție:
- existența unei cotații / oferte active agreate cu furnizorul respectiv pentru articolele din comanda de aprovizionare
 - existența unui acord cadru activ cu furnizorul pentru articolele solicitate
 - existența unei relații precedente cu furnizorul respectiv pentru articolele solicitate
53. In situația de mai sus, sistemul trebuie să asigure aplicarea condițiilor contractuale agreate cu furnizorul, cu efort minim din partea personalului de achiziții, prin:
- afișarea instantanee a unui mesaj complet privind existența acordului cadru
 - preluarea automată a condițiilor comerciale și a termenilor de plată din documentele de achiziții menționate anterior, cu / fără posibilitatea de modificare a lor.
54. Sa permita inregistrarea solicitărilor de expediții / livrări distincte pe comenzile de achiziție. Astfel, cantitatea totală dintr-un articol / serviciu trebuie să poată fi distribuită pe linii de expediție / livrare distincte, caracterizate prin:
- cantitățile specifice din articolul respectiv
 - locații de livrare specifice
 - date de livrare specifice (promise de furnizor și / sau solicitate)
 - solicitant / proiect specific
55. Sa permita inregistrarea de distribuții contabile specifice pe centre de cost, proiecte, activități etc. pe fiecare linie de expediție / livrare în parte
56. Sa permita interogarea on-line a comenzilor / contractelor de achiziții în derulare, putându-se urmări comparativ cantitățile comandate, recepționate și facturate.
57. Sa permita anexarea de documente adiționale comenzilor / contractelor de achiziții, cu posibilitatea accesării lor on-line.
58. Sa permita validarea și controlul procesului de facturare prin realizarea cu ușurință a următoarelor corespondențe între:

- comenzile de achiziție și facturi, sau
 - notele de recepție și facturi, sau
 - comenzile de achiziție, recepții, inspecții de calitate și facturi.
59. Sa realizeze validarea cantitativă și de preț, permițând abateri în limitele de toleranță definite în sistem.
60. Sa inregistreze istoricul detaliat și complet al procesului de recepție.
61. Sa permita definirea de inspecții obligatorii în procesul de recepție.
62. Sa realizeze gestionarea retururilor către furnizor în cazul articolelor neconforme:
- cu sau fără articole la schimb
 - cu modificarea corespunzătoare a datoriei către furnizor.
63. Sa permita recepționarea de articole înlocuitoare, numai pentru articolele care permit acest lucru.
64. Sa realizeze gestionarea livrărilor parțiale raportate la comenzile de aprovizionare, să autorizeze plățile parțiale.
65. Sa permita recepția articolelor necomandate, cu obligativitatea expresă a introducerii ulterioare în sistem a comenzii de aprovizionare asociate sau crearea automată a comenzii de aprovizionare pe baza recepției .
66. Sa permita recepția livrărilor de la furnizori, transferuri în interiorul organizației sau comenzi interne.
67. Configurarea de fluxuri / ierarhii de aprobare specifice pentru fiecare tip de document de achiziții în parte. Trebuie luate în calcul cel puțin următoarele tipuri distincte de documente:
- necesare de aprovizionare/ achiziții
 - cereri de ofertă
 - oferte / cotații
 - comenzi de aprovizionare
 - acorduri cadru
 - contracte

68. Definirea de ierarhii de aprobare nominale, sau pe funcții / poziții.
69. Vizualizarea prin mijloace grafice a avansării documentului pe ierarhia de aprobare.
70. Definirea de reguli complexe de aprobare în baza următoarelor criterii:
- tipul de document
 - valoarea totală pe documentul de aprobat
 - intervalul de conturi contabile de distribuție a cheltuielilor
 - articole individuale, intervale de conturi de articole, categorie de articole
 - locații de expediție / livrare etc.
71. Sa existe corelatie între Planul de achizitii, stocurile existente, BVC , planul de investitii si planul de vanzari – astfel incit fundamentarea BVC sa se faca in baza resurselor existente, a cresterilor impuse de volumul vanzarilor si sa se cuprinda in Planul de achizitii numai articolele necesare
72. Sa furnizeze o functionalitate care sa permita evidentiarea contractelor din anul precedent cu obligatii de plata in anul curent (pe coduri CPV) si care nu vor fi cuprinse in programul Anual al Achizitiilor Publice pe anul in curs, dar trebuie urmarite in derulare pe anul in curs

5.3.8 Gestiunea stocurilor

Aplicatia trebuie sa permita gestionarea eficienta si facila a stocurilor si tranzactiilor materiale, asigurand si toate functionalitatile de suport implicit necesare precum gestionarea structurii ierarhice a organizatiei, definirea nomenclatoarelor de articole (clasificare, numerotare, structura, descriere, control).

Aplicatia trebuie sa ofere un instrument pentru planificarea inventarului (aprovizionarea cu materii prime si materiale, si sa inregistreze toate miscarile de materiale, interne si externe. Sa permita efectuarea de analize pe baza costurilor folosindu-se diferite metode de evaluare a costurilor

Modulul de gestiune a stocurilor trebuie sa fie integrat cu toate modulele financiare si

logistice ale aplicatiei.

Funcțiuni:

1. Sa asigure intretinerea structurii organizatorice a societatii, definirea numelor, adreselor, functionalitatilor diviziunilor organizatorice, datelor financiare (plan de conturi, atribuirea conturilor pentru toate tipurile de tranzactii din inventar); definirea locatiilor care apartin unei organizatii pentru localizarea precisa a stocurilor existente.
2. Sa asigure un sistem flexibil de clasificare (chiar pe mai multe nivele) si grupare a articolelor pe baza unor criterii diverse in scopul realizarii unor interogari on-line rapide.
3. Sa asigure flexibilitate in codificarea articolelor, putandu-se folosi segmente multiple, fiecare avand lungimea specificata de utilizator.
4. Sa asigure intretinerea datelor specifice articolelor. Trebuie sa permita inregistrarea cel putin a urmatoarelor date:
 - codul articolului
 - descrierea articolului
 - tipul
 - locul unde se afla
 - unitatea de masura
 - costuri
 - codul clasei articolului
 - furnizor agreat
 - cantitatea disponibila
 - cantitatea comandata
 - disponibil pentru rezervare
 - punct de relansare a comenzii de aprovizionare
 - cantitatile minima/maxima

5. Sa permita evaluare stocurilor folosind:
 - costuri standard
 - costuri medii ponderate
 - FIFO
6. Nomenclatorul de articole sa fie unic si sa permita definirea de lucrari, produse si servicii ; parametrii definiti pentru fiecare articol controland tipul si modul de utilizare in sistem
7. Sa permita definirea mai multor unitati de masura.
8. Sa permita planificarea folosind cantitatile minima/maxima si/sau punctului de relansare a comenzii pentru refacerea stocurilor.
9. Sa permita elaborarea de prognoze privind cererea de materiale
10. Sa permita toate tipurile de tranzactii cu articolele din inventar: receptia, eliberarea, returul catre furnizor, transferul intre organizatiile interne, actualizarea costurilor.
11. Sa permita compararea facturilor cu comenzile, receptia articolelor necomandate.
12. Sa permita deschiderea mai multor perioade pentru tranzactii in scopul inregistrarii tranzactiilor intarziate sau a corectarii intrarilor gresite. Perioadele folosite de inventariere trebuie sa fie cele definite in Contabilitatea generala
13. Sa asigure distribuirea automata a costurilor pe conturi pentru fiecare tranzactie, prin asignarea prealabila a acestora.
14. Sa permita interogari on-line si raportari privind stocurile, pe categorii, organizatii, locatii etc.
15. Sa permita verificarea completa a tranzactiilor din inventar.
16. Sa asigure trasabilitate bidirectionala pe loturi/ serii
17. Sa permita definirea de parametrii pentru controlul utilizarii articolelor
18. Sa permita efectuarea de statistici privind miscarile din inventar.
19. Sa permita operatii de inventariere a stocurilor si ajustarea inregistrarilor din inventar in paralel cu procesarea tranzactiilor zilnice. Sa genereze rapoarte pentru analiza diferentelor dintre inregistrari si stocurile fizice.

20. Sa permita localizarea si monitorizarea inventarului pe locatii, departamente si inventarul total.
21. Sa permita rezervarea oricarui articol de inventar.
22. Sa permita inregistrarea si altor date pentru descrierea articolelor:
- categorii multiple pentru articole
 - campuri definite de utilizator pentru descrierea articolului
 - gruparea articolelor asemanatoare in cataloage
 - legaturi intre articole; coduri de referinta (poate fi codul furnizorului sau al beneficiarului), articole care pot fi legate sau pot fi substituite intre ele, codul de articol al producatorului
 - locatia definita de utilizator (rand, raft, container) pentru un control mai bun asupra articolelor
 - starea articolelor pentru controlul tranzactiilor permise (se poate achizitiona, stoca, tranzactiona)
 - numar de serie
 - numar de lot
23. Sa permita controlul articolelor pe baza reviziei, numarului de serie si/sau de lot
24. Sa permita inventariere prin sondaj
25. Sa planifice automat sau manual numaratorile ciclice pe baza clasificarii ABC sau cu frecventa definita de utilizator
26. Sa inregistreze istoricul costului
27. Sa permita evidentierea articolelor in custodia tertilor, articolele tertilor in custodia CNPR si in tranzit
28. Sa genereze urmatoarele rapoarte, dar fara a se limita la : fisa de magazie, balanta de materiale (pe cod, articol, furnizor, gestiune, locatie) miscarile de stocuri in perioada
29. Sa genereze automat nota contabila de constituire de provizioane pentru stocuri fara miscare (mai vechi de 3 ani) – IAS 37
- 30.

5.3.9 Proiecte de investitii

Proiectele vor trata atat proiectele de investitii, cat si alte activitati care pot fi incadrate in categoria de proiecte.

Modulul de gestiune a proiectelor trebuie sa fie o solutie complet integrata pentru tranzactii si costuri folosite in gestionarea proiectelor si activitatilor din C.N. POSTA ROMANA S.A..

Trebuie sa aiba posibilitatea sa detina informatia exacta asupra costurilor, pentru a monitoriza performantele si productivitatea, costul total aferent activitatii pe proiecte.

Modulul trebuie sa permita bugetarea proiectelor in functie de nivelul de detaliere care este necesar pentru analiza si raportare. Bugetarea trebuie realizata pe diferite structuri de lucru si modulul sa permita definirea mai multor tipuri de bugete pentru acelasi proiect. Bugetele proiectelor vor fi bugete de costuri si de venituri. Bugetarea trebuie sa se refere la perioada contabila sau calendarul proiectului, sau la perioada totala de executie a proiectului.

Modulul trebuie sa coordoneze si sa controleze toate fazele de proiect pornind de la oferta, proiectare si aprobare, pana la managementul resurselor si decontarea costurilor.

Funcțiuni majore:

Definirea proiectelor

Elaborarea bugetelor

Costurile proiectelor

Capitalizarea mijloacelor fixe

Interogare si raportare

Funcțiuni:

1. Elaborarea si centralizarea Programului/Planului de investitii anual: listarea investitiilor cerute si aprobate, esalonare si centralizare valori, consolidare pe criterii de urmarire a investitiilor (ex. destinatie: intretinere, echipamente noi, etc...; beneficiar: sucursala, directie regionala, etc...)

2. Prelucrarea Programului de investitii si elaborarea proiectiilor de cash-flow, actualizarea planificarii investitiilor si actualizarea automata a cash-flow-ului necesar
3. Alerte la scadentele pentru platile angajate si validarea facturilor de catre operator prin viza „ bun de plata”
4. Sa urmareasca si sa contabilizeze costurile unui proiect
5. Sa permita ajustarea tranzactiilor
6. Sa permita implementarea pentru organizatii multiple
7. Sa permita definirea de bugete si actualizarea bugetelor cu pastrarea variantelor anterioare.
8. Sa permita monitorizarea cheltuielilor interne si fata de furnizorii externi
9. Sa permita contarea automata
10. Sa permita interogari si rapoarte
11. Sa permita executarea de transferuri de articole intre proiecte, cu aprobarile aferente.
12. Sa permita exportul de date
13. Sa permita definirea de nivele de securitate
14. Modulul trebuie sa fie nativ integrat cu contabilitatea, furnizorii, stocurile, mijloacele fixe pentru a evidientia in mod corespunzator toate costurile si resursele alocate pe proiect.
15. Costurile proiectelor trebuie sa rezulte fie prin importarea tranzactiilor realizate in celelalte module fie prin tranzactii interne care pot colecta costuri (servicii terti, manopera proprie, utilizarea echipamentelor proprii, sau decontul de cheltuieli).
16. Costurile trebuie sa poata fi incadrate in costuri directe (echipamente, materiale, manopera, proiectare etc.) si indirecte (diverse regii, deplasari etc.).
17. Trebuie sa permita incadrarea costurilor in fondurile aprobate si alocate pentru proiect, si sa ia in calcul atat costurile efectiv realizate, dar si pe cele angajate prin comenzi si contracte. Trebuie sa evidientieze sumele din comenzile catre furnizori ca angajamente in cadrul proiectului.
18. Trebuie sa permita ca un obiectiv rezultat al unui proiect de investitii sa treaca in starea de mijloc fix atunci cand trece in faza de exploatare. Acesta va avea valoarea rezultata din colectarea costurilor de productie. Noul mijloc fix trebuie sa pastreze istoricul de detaliu al costurilor de realizare.

19. Datele in legatura cu un proiect trebuie sa poata fi interogate in timp real, on-line.

20. Cheltuielile de proiect trebuie sa poata fi selectate dupa criterii multiple.

21. Solutia trebuie sa permita:

- a. urmărirea achizițiilor aferente proiectelor de investiții (prin integrarea cu modulul de Gestiunea Achizițiilor)
- b. gestionarea structurilor WBS (Work Breakdown Structure) aferente proiectelor de investiții
- c. acces la situații de raportare, din care vor putea analiza în detaliu sau sintetizat informațiile referitoare la investițiile gestionate de sistem;
- d. constituirea unui istoric al investițiilor, după finalizarea acestora.

5.3.10 Resurse Umane si Salarizare

Principalele criterii de selectie sunt corelate cu viabilitatea, fiabilitatea si referentiabilitatea solutiei in alte organizatii de marime similara si cu capacitatea si experienta ofertantului in a implementa aceasta solutie pentru Posta Romana.

1. Solutia propusa trebuie sa se bazeze pe un pachet de aplicatii software disponibile comercial (COTS – Commercial of the Shelf) de tip HCM (Human Capital Management) care sa functioneze integrat si sa fie testate in alte implementari similare. Aplicatiile dezvoltate special pentru acest proiect sau migrate dintr-o implementare similara nu sunt admise.
2. Solutia propusa trebuie sa se bazeze pe un pachet de aplicatii software care trebuie sa provina de la acelasi producator iar aplicatiile trebuie sa fie nativ integrate.
3. Solutia propusa va permite importul de date cu caracter istoric necesar calculului salarial si al concediilor medicale
4. Pachetul de aplicatii software trebuie sa ruleze pe un sistem de gestiune al bazelor de date relationale, un server pentru gestiunea bazelor de date mari in conditii de siguranta, si care permite un control riguros al accesului la diferite tipuri de informatii.

5. Aplicatiile trebuie sa fie dezvoltate in tehnologie INTERNET, pe o arhitectura de minim 3 nivele. Nu se vor agreea solutii de tip Client – server sau distribuite pe statii de lucru, accesul utilizatorilor trebuie sa se faca prin intermediul unui browser.

Administrarea solutiei si a bazei de date trebuie sa posede instrumente puternice pentru asigurarea protectiei si confidentialitatii datelor, bazate pe un sistem consistent de profile si autorizatii de acces.

5.3.10.1 Managementul Talentului

Managementul talentului trebuie sa consolideze toate procesele strategice de dezvoltare a angajatului, acoperind cariera angajatului in cadrul companiei: de la angajare la pensie, inclusiv recrutare, educare, dezvoltarea carierei si managementul performantei. De asemenea, trebuie sa cuprinda vederea companiei asupra dezvoltarii angajatului, identificand si urmarind angajatii cu potential ridicat pentru a se asigura ca viitorii lideri pot fi promovati eficient din interior si ca succesorii sunt identificati pentru pozitii cheie.

1. Selectia si recrutarea personalului :

- Definirea si monitorizarea pozitilor vacante;
- Sa permita definirea etapelor in procesul de selectie si inregistrarea rezultatelor in urma interviurilor (primul interviu, al doilea, etc.);
- Sa permita introducerea aplicantilor interni si externi cu informatiile aferente acestora;
- Sa ofere asistenta in selectia aplicantilor prin compararea competentelor acestora cu competentele necesare ocuparii pozitiei vacante;
- Sa permita monitorizarea stadiului recrutarii;
- Sa permita generarea automata de corespondenta specifica procesului de recrutare catre aplicanti;
- Monitorizarea istoricului aplicantilor;
- Convertirea facila a aplicantului in angajat.
- Sa permita inregistrarea persoanelor responsabile sau implicate in fiecare etapa a

procesului de recrutare

Sa permita trimiterea de notificari catre angajatii companiei in vederea informarii cu privire la pozitii vacante

2. Dezvoltarea carierei angajatului si perfectionarea profesionala

- Sa ofere posibilitatea emiterii de scrisori catre candidatii la diferite posturi.
- Sa inregistreze abilitatile, calificarile, competentele si experienta de munca a angajatilor.
- Sa inregistreze drepturile si optiunile de instalare la angajare.
- Sa inregistreze cursurile si diplomele obtinute de fiecare angajat
- Sa permita o cautare rapida pe diferite criterii a persoanelor in sistem.
- Sa gestioneze sanctiunile fiecarui angajat.
- Sa permita vizualizarea intr-un singur ecran a tuturor datelor unui angajat relevante pentru cariera acestuia (calificari, cursuri, posturi vizate, planificarea succesiunii postului etc.)

5.3.10.2 *Managementul si administrarea fortei de munca*

Solutia pentru gestiunea resurselor umane trebuie sa asigure administrarea eficienta si moderna a personalului. O buna administrare a resurselor umane inseamna capabilitati de angajare, de motivare si pastrare a angajatilor deosebiti si specializati, inseamna o informatie corecta si la timp, precum si asigurarea calitatii fortei de munca si a conditiilor de munca sigure.

Aplicatia de management a resurselor umane trebuie sa foloseasca aceeasi baza de date cu celelalte aplicatii ale sistemului, evitand redundantele.

1. Gestiunea structurilor organizatorice:

- Sa asigure asistenta in proiectarea si verificarea variantelor de structuri organizatorice (organigrama) si a statului de functii.
- Organigrama sa poata fi structurata pe oricat de multe nivele

- Sa permita listarea organigramei
- Sa pastreze istoria schimbarilor societatii structural si constitutiv.
- Sa permita modificari organizatorice cu subordonari ierarhice.
- Sa permita modificarea variantelor de structuri organizatorice la indemana pentru utilizator, inclusiv functionalitate de drag and drop pentru structura organizatorica/pozitie

2. Gestiunea structurilor de lucru: functii, posturi si grade

- Sa permita definirea structurilor de lucru la nivelul intregii organizatii
- Sa asocieze un angajat la unul sau mai multe posturi sau la mai multe sarcini.
- Sa asocieze scheme si criterii de promovare cu structura de grade si existenta pe post a personalului.
- Sa permita inregistrarea cerintelor de calificare pentru fiecare post de lucru
- Sa permita verificarea rapida a ocupantilor diferitelor posturi.
- Sa permita evidenta posturilor neacoperite cu personal; sa se poata specifica posturile vacante
- Sa ofere functionalitati de bugetare posturi vacante si verificari de tipul actual vs buget
- Sa permita inregistrarea la nivel de post a cerintelor, competentelor, responsabilitatilor aferente precum si atasarea fisei de post sau a altor documente legale, in orice tip de format electronic
- Sa genereze alerte (notificare electronica) utilizatorilor desemnati in vederea verificarii anumitor date de interes (data expirarii diferitelor documente inregistrate in sistem, expirare perioada de proba, data pensionare, etc...)

3. Evidenta examenilor, autorizarilor, revenirilor in functie, pentru personalul cu responsabilitati speciale:

- Sa permita definirea si urmarirea autorizarilor si licentelor specifice fiecarui post de lucru
- Evidenta salariatilor autorizati pentru activitati specifice
- Reveniri in functie pentru personalul care a intrerupt activitatea

4. Informatiile despre angajati gestionate de sistem sa cuprinda:

- nume, cod numeric personal , sex, adresa, statut militar, beneficii, calificare , invaliditate fizica, categorie etnica, statut marital, numere de telefon, informatii despre locul de munca, detalii medicale, fotografia angajatului
- se va aloca automat un numar unic fiecarui angajat pentru o identificare rapida a acestora.
- programul sa permita inregistrarea mai multor adrese pentru o persoana.
- sa permita definirea unor tipuri diferite de angajati: contractori, persoane externe, etc.
- sa inregistreze persoanele care sunt in legatura cu un anumit angajat: sotia, parintii, copiii, persoane aflate in intretinere;
- sa ataseze angajatul unui stat de functii , unui post, unui departament, unui program de lucru, unui superior ierarhic, unui stat de plata.
- alte informatii.

Toate aceste date vor fi pastrate in sistem si se va putea vedea istoricul lor.

5. Gestiunea programelor de lucru si pontajelor

- Sa permita definirea si generarea programelor si turelor de lucru pe departamente si categorii de personal
- Sa permita implementarea politicilor companiei privind programul de lucru pentru categorii de personal, CO, succesiunea turelor, timp suplimentar, etc
- Sa permita introducerea pontajelor de catre persoanele autorizate
- Sa asigure validari automate ale pontajelor pe baza politicilor implementate

- Sa permita trei moduri de introducere a pontajelor: de catre angajat, de catre supervizor sau persoanele autorizate pentru angajatii subordonati/desemnati, de catre departamentul de resurse umane pentru intreaga institutie
- Sa permita definirea nivelelor de aprobare a pontajelor
- Sa asigure preluarea automata a pontajelor in componenta de salarizare fara sa fie necesara reintroducerea lor in sistem

6. Gestiunea recompenselor

- Sa permita crearea si intretinerea unui nomenclator de beneficii (autoturism, telefon, instrui, etc...)
- Sa permita definirea flexibila a pachetelor de recompensare atat banesti (fixe cat si procentuale) cat si de alta natura si sa poata pastra istoria modificarilor.
- Sa permita definirea de bonusuri exprimate in sume nete sau brute sau ca procent cu referire la alte elemente (salariul de incadrare, salariul brut, etc...)
- Sa permita corelarea rezultatelor obtinute la evaluarea personalului cu activitatea de acordare de beneficii si recompense
- Sa inregistreze recompensele acordate unui angajat.
- Sa permita exportul datelor in foi de calcul

7. Sa permita definirea unor notificari la diferite evenimente

8. Sa permita definirea contractelor individuale de munca precum si a contractului colectiv de munca si sa asigure conformitatea cu legislatia in vigoare

9. Modulul de salarizare trebuie sa functioneze integrat cu cel de resurse umane si cu modulele financiare, asigurand:

- Respectarea legislatiei in vigoare cu privire la salarizare.
- Preluarea si validarea timpului lucrat (pontaje)
- Evidenta si tratarea orelor suplimentare unde este cazul.
- Calculul drepturilor salariale conform contractului de munca si legislatiei in

domeniu, precum si calculul concediilor medicale cu pastrarea istoricului modificarilor;

- Sa calculeze si sa genereze: stat plata avans, lichidare, stat plata concediu de odihna anticipat, stat concedii medicale, fluturasi avans si lichidare, stat prime, fise fiscale, centralizatoare privind drepturile banesti, borderouri pentru banci;
- Generarea listei privind deducerile pentru calculul impozitului;
- Calculul, operarea si inregistrarea in contabilitatea generala a retinerilor din salarii destinate bugetului statului si a retinerilor individuale
- Sa genereze adeverinte pentru salariati conform unor machete prestabilite (venit, numar zile concediu medical, etc.);
- Sa genereze fisa de evidenta a drepturilor banesti pe fiecare salariat;
- Actualizarea rapida a parametrilor care stau la baza calculului drepturilor banesti si a contributiilor la acestea;
- Interogarea online a oricaror informatii legate de drepturile salariale calculate, respectiv achitate din luna curenta sau din istoric;
- Regularizarea retroactiva a drepturilor banesti si a obligatiilor aferente acestora;
- Generarea automata a inregistrarilor contabile legate de calculul si achitarea drepturilor salariale;
- Sa permita crearea fisierelor ce vor fi transmise la diverse institutii referitoare la viramentele obligatiilor individuale si ale angajatorului in formatul prevazut de lege (declaratii sanatate, somaj, pensii, etc);
- Sa permita crearea fisierelor fiscale in formatul prevazut de lege;
- Sa permita evidentierea cheltuielilor cu munca vie pe centre de cost, lucrari, etc.;
- Sa permita conversia veniturilor in principalele valute;
- Sa asigure un instrument flexibil de raportare in functie de cerintele managementului;
- Principalele rapoarte ce trebuie asigurate de modul sunt:
 - a. state avans, lichidare si centralizatoare;
 - b. fluturasi avans si lichidare;

- c. state concedii medicale pe subunitati si centralizator;
 - d. lista cotizatie sindicat si centralizator;
 - e. pontaje;
 - f. centralizator imputatii;
 - g. repartizarea fondului de salarii pe casele de sanatate;
 - h. liste, centralizator, balante garantii;
 - i. fise anuale de sporuri;
 - j. analiza utilizarii timpului de munca, tabelar si grafic;
 - k. analiza veniturilor pe subunitati, societate si functii / meserii, tabelar si grafic;
 - l. liste prime;
 - m. liste indemnizatie CO anticipat;
 - n. fise fiscale;
 - o. state de diferente;
- Definirea de metode variate de plata pentru salariati (cash, card, etc);
 - Posibilitatea de a calcula salariile, statele de plata, pe anumite structuri organizatorice sau pe criterii predefinite ;
 - Posibilitatea consolidarii (agregarii) statelor pe diverse criterii predefinite;
 - Posibilitatea de a defini frecvente de plata distincte pe categorii de angajati (ex. Lunar, bilunar)
 - Posibilitatea de a defini formule de calcul utilizand informatii din sistem pentru sporuri, retineri, etc. cu pastrarea istoricului modificarilor;
 - Produsul sa ofere facilitati privind configurarea, operarea, calculul si raportarea salariilor
 - Va asigura importul/exportul de date specifice salarizarii in diverse formate doc, xls, pdf.

5.3.10.3 *Automatizarea serviciului resurse umane*

Capabilitatile de management a relatiei angajatului trebuie sa permita fortei noastre de munca sa impartaseasca cunostintele rapid si sa construiasca relatii de colaborare, interactive.

Aplicatia trebuie sa sustina:

- Manager self-service
- Angajat self-service

Modulele de self service vor trebui sa permita accesul managerilor operationali la informatiile angajatilor si la elemente specifice din procesele de gestiune a resurselor umane.

Angajatii vor trebui sa aiba acces si sa poata vizualiza/actualiza urmatoarele informatii: nume, stare civila, adresa, detalii de contact, CV, profile de competente, cereri de concedii, calificari, premii, diploma, educatie si pregatire profesionala, vizualizare fluturasi de salarii etc.

Managerii vor putea sa vada toate informatiile angajatilor subordonati si, mai mult decat atat, vor trebui sa aiba posibilitatea de a se implica activ in procesul de management al resurselor umane prin punerea la dispozitie de catre Solutia informatica a unor actiuni de genul promovari, retrogradari, relocari, schimbari ale conditiilor de lucru, propuneri pentru beneficii etc.

Aplicatiile de tip self service vor trebui sa fie unele a caror administrare va fi facila, integrate 100% cu modulele de resurse umane, salarizare si pontaj pentru a evita redundantele si sa permita controlul campurilor afisate de catre angajati/manageri.

. De asemenea, prin intermediul aplicatiei de Self Service angajatii vor putea avea interactiuni cu departamentul de Resurse Umane cum ar fi formularea cererilor de concediu, verificarea situatiilor platilor pe anul in curs, verificarea zilelor de concediu disponibile, etc.

5.3.10.4 *Aplicatia de instruire pentru utilizatorii finali*

Solutia propusa va trebui sa contina un modul specializat in crearea de continut colaborativ avand ca sursa aplicatiile oferite in cadrul sistemului integrat care sa ajute la cresterea productivitatii angajatilor, instruirea lor si la atenuarea riscurilor in cadrul fazelor de implementare a sistemului integrat, a fazelor post implementare si de-a lungul ciclului de viata al sistemului.

1. Sistemul va trebui sa asigure generarea de continut de instruire a utilizatorilor sistemului integrat pentru fiecare tranzactie sau functionalitate, fie ea una standard oferita de sistemul integrat sau una customizata pe fluxurile de lucru definite in cadrul Posta Romana.
2. Continutul generat va trebui sa poata fi incarcat in intr-un sistem de instruire (LMS) si sa fie conform cu standardele AICC 3.5, SCORM 1.2 si SCORM 1.3 (SCORM 2004).
3. Solutia va trebui sa permita inregistrarea de capturi de ecran pe baza carora sa se poata adauga comentarii si sa permita publicarea a diferite documente: manualul instructorului, manual pentru utilizator, scripturi de testare.
4. Solutia va trebui sa asigure suportul utilizatorilor sistemului pentru fiecare tranzactie sau functionalitate pentru care s-a definit continut anterior, punand la dispozitia utilizatorului mai multe moduri de accesare a continutului.
5. Solutia va trebui sa permita utilizatorilor sa acceseze continutul fara a parasi tranzactia activa.
6. Solutia va trebui sa suporte editarea ulterioara a continutului si sa aiba incorporate unelte de editare fara a modifica componentele sistemului.
7. Solutia va trebui sa asigure suportul utilizatorilor sistemului Posta Romana de a trece pas cu pas printr-un proces sau procedura in aplicatie.
8. Solutia va trebui sa ofere posibilitatea de a urmari progresul utilizatorilor in cadrul materialelor oferite web-based.
9. Solutia va trebuie sa permita accesul simultan al mai multor utilizatori concurenti intr-un mediu WAN permitand o performanta si o instruire mai buna, oricand este nevoie.

5.4 Sistemul de Business Intelligence

Business Intelligence reprezintă soluția de raportare și analiză multidimensională, ce permite managementului operațional și strategic să aibă o imagine completă a întregii societăți, oferind suportul ce permite luarea de decizii, definirea și implementarea de strategii precum și posibilitatea de a măsura rezultatele obținute atât la nivel individual cât și global.

Principalele cerințe pe care soluția trebuie să le sustină:

- Instrumente de raportare și analiză bazate pe interfață WEB sigură și interactivă.
- Posibilități de modelare a arhitecturii informaționale proprii.
- Funcționalități de tip Online Analytical Processing (OLAP) ce constituie fundația pentru accesare, prezentare și analiză a datelor simultan în raport cu multiple dimensiuni cum ar fi: timpul, tipul de client, tipul de contract sau de tarif, zona geografică etc.
- Existența unui set predefinit de rapoarte și analize din toate domeniile de activitate a unei companii, bazat pe „cele mai bune practici comune” (Best Business Practices) ca o expresie a unei experiențe de conducere a afacerilor acumulate. Alerte și facilități de identificare a excepțiilor și valorilor critice, ce permit implementarea managementului prin excepții.
- Posibilități de a pune informațiile necesare la dispoziția beneficiarilor acestor rapoarte printr-o multitudine de canale (HTML, Ms Excel, dispozitive „wireless” ce permit așa-numita „**Mobile Business Intelligence**” etc.).
- Folosirea interfeței Ms Excel pentru a reduce la minimum necesitățile de instruire a utilizatorilor acestor rapoarte și analize.

Sistemul de suport decizional

Sistemul de suport decizional trebuie să sustină, la nivel strategic și operațional, implementarea nivelelor de raportare, analiză și indicatori de performanță specifici fiecărei zone funcționale din cadrul organizației, printr-un sistem modern și avansat de tablouri de bord dinamice.

O componentă importantă a sistemului de suport decizional este cea care susține planificarea,

bugetarea si raportarea realizarilor.

5.4.1 Aplicatii de raportare manageriala operationala tip Tablou de Bord

Aplicatia trebuie sa raspunda la urmatoarele cerinte:

- Sa ofere un sistem de transformare a datelor primare (tranzactionale) din modulele ERP in informatie manageriala operationala
- Sa puna la dispozitie un set predefinit de indicatori de performanta, cu posibilitatea definirii de noi indicatori
- Sa aiba un set de rapoarte si analize multidimensionale in formate ca tabele, grafice, harti.
- Sa asigure instrumente de suport al deciziilor si un mediu colaborativ de luare a lor.
- Sa permita personalizarea informatiei in functie de nivelul si de domeniul in care activeaza utilizatorul.
- Sa ofere atat informatii centralizate, cat si posibilitatea accesarii datelor detaliate corespunzatoare lor.
- Sa permita modificarea modului de afisare a datelor: afisare concomitenta grafica si tabelara; navigarea catre alte tablouri de bord conexe; posibilitati de parcurgere a nivelelor dimensiunilor prin drill-down
- Posibilitatea selectarii de parametri in mod dinamic, astfel incat la schimbarea unui element de analiza, scenariile respective sa se actualizeze automat, fara efort suplimentar din partea utilizatorului final.
- Informatia sintetica sa fie structurata pe domenii logice ale aplicatiei. In afara de rapoarte, tablou de bord, indicatori, sau pur si simplu date agregate cu adresabilitate catre factorii de conducere, sa poata genera indicatori economici noi (aplicatia sa se livreze cu o multitudine de indicatori economico financiari predefiniti).

Platforma de integrare trebuie sa includa un server tip ETL cu repository de integrare predefinit pentru sistemul sursa ERP),

1. Raportare manageriala operationala – zona de Financiar

Tabloul de bord din Contabilitatea generala trebuie sa ofere informații pe mai multe nivele:

- Analiza tranzacțiilor din Cartea Mare pe dimensiuni ca: centru de cost, cont contabil, plan de conturi, alte informații contabile
- Profitabilitatea la nivel de companie: profit brut, profit operațional, costuri operaționale, cifra de afaceri, venituri pe companie, departament, etc. in functie de ierarhia existenta in organizație
- Profitabilitatea la nivel de client (profit brut, profit operational la nivel de client)
- Profitabilitatea la nivel de produs (profit brut, profit operational)
- Analiza de venit pe produs, client, departament, timp, etc.
- Analiza balanța contabilă cu conturi sumarizate, lunara, trimestrială, anuală
- Analiza buget versus cheltuieli pe companie, departamente, centre de cost, cont contabil, etc.
- Gradul de utilizare a mijloacelor fixe
- Lichiditatea organizației

Aplicația trebuie sa ofere informații de tipul:

- Cheltuieli pe categorii, ordonarea (de tip „top 10”) pe centre de cost a categoriilor de cheltuieli
- Capital circulant, capital circulant net
- Buget versus realizat pe conturi contabile si centre de cost
- Balanța lunară/ trimestrială (cu posibilitate de drill down in modulele de Clienti si Furnizori)
- Profit brut vs disponibilitati banesti
- Rotatia furnizorilor (luna de luna, pe ultimul an fiscal)

- Rotatia clientilor (luna de luna, pe ultimul an fiscal)
- Rotatia stocurilor
- Dinamica achizitiilor in companie
- Indicatori de rentabilitate (rentabilitatea capitalurilor proprii, rentabilitatea activelor, rentabilitatea capitalului angajat)
- Active curente, active totale
- Pasive curente, pasive totale
- Rezultatul reportat
- Lichiditatea pe termen scurt a organizatiei (disponibilitati banesti imediate)
- Cheltuieli pentru investiții (CAPEX)
- Datoria pe termen lung raportata la actiuni
- Datoria pe termen lung raportata la active totale
- Componenta pasivelor organizatiei
- Analize de rentabilitate (rentabilitatea activelor, rentabilitatea capitalurilor proprii)
- Contul de profit si pierdere – trimestrial sau pe alte intervale de timp
- Venit pe categorie de produs
- Venit pe client

Tabloul de bord pentru Furnizori trebuie sa asigure informații sumarizate cu privire la:

- Analiza balanța furnizori pe companie, furnizor, conturi contabile, etc.
- Analiza facturi furnizori pe perioade; aplicația trebuie sa asigure analiza sintetizata a balantei Furnizori pe perioada de timp cu

posibilitatea de analiza in detaliu (drill-down) pana la nivel de tranzacție din Modulul operațional de Furnizori existent in companie. Aplicația trebuie sa permită analiza pe baza datei facturii cat si a scadentei la plata.

- Analiza generala la nivel de furnizor: vechimea la plata, performanta plăților pe fiecare furnizor, balanța furnizorilor, tranzacțiile aferente fiecărui furnizor, companie, etc.
- Analiza tranzacții pe furnizor /facturi /plăți pana la nivel de detaliu pe perioade scurte de timp: zile, saptamana

Aplicația trebuie sa ofere informații de tipul:

- Situație plăți totale pe perioade de timp
- Situație plăți pe furnizori, centre de cost, angajat, companie, etc.
- Vechimea la plata a facturilor
- Analiza furnizori pe facturi plătite in scadenta, cu întârziere, pe perioade de timp
- Analiza furnizori cu cele mai mari întârzieri la plata
- Plăți pe furnizor / perioade de timp
- Plăți efectuate înainte de scadenta
- Vechime facturi pe furnizor
- Facturi plătite parțial /restante

Tabloul de bord pentru Clienti trebuie sa ofere un set de rapoarte de analiza cu date sumarizate despre clienti:

- Analiza balanța clienți pe companie, client, conturi contabile, etc.

- Analiza facturi client pe vechime: analiza sumariaza pe vechime cu posibilitatea de drill-down pana la nivel de tranzacții pe data facturii respectiv scadenta facturii.
- Analiza încasări pe scadenta /vechime /întârzieri la plata la nivel de client, departament, centru de responsabilitate, etc.
- Analiza tranzacții detaliate pe client /facturi /încasări

Aplicația trebuie sa ofere informații de tipul:

- Client cu plata la zi a facturilor
- Client cu intarzieri la plata pe perioade de timp
- Eficienta clientilor pe facturi
- Facturi intarziate la plata
- Facturi incadrate in scadenta
- Performanta incasarilor
- Situatie facturi pe termene scadente pe clienti, categorii clienti
- Avansuri utilizate/ neutilizate pe client
- Situatie facturi incasate in scadenta/cu intarziere pe luna, trimestru, an
- Analiza suma factura versus suma plata
- Facturi neplatite pe client/ categorie de client, produs/categorie de produs
- Situație încasări 30-60 zile, 31-90 zile, +90 zile

Tabloul de bord de analiza a profitabilitatii trebuie sa ofere un set de rapoarte de analiza cu date sumarizate referitoare la profitabilitate:

- Indicatori de profitabilitate: profit brut/operational, rentabilitatea activelor, sumar al elementelor principale ale unui cont de profit si pierdere
- Acces la informatii legate de profitul/pierdere organizatiei
- Elementele care determina profitabilitatea organizatiei
- Analiza veniturilor, pe produse si clienti
- Analiza profitabilitatii clientilor

Aplicația trebuie sa ofere informații de tipul:

- Rentabilitatea capitalurilor proprii
- Rentabilitatea activelor
- Rentabilitatea capitalului angajat
- Sumar al profitului la nivel de data selectata, plaja de luni contabile, trimestre, an (cumulat)
- Analize de costuri si rate de costuri
- Profit brut per produs
- Elemente de profit/pierdere la la nivel de data selectata, plaja de luni contabile, trimestre, an (cumulat)
- Analiza veniturilor in suma absoluta si procentual/trimestre
- Analiza veniturilor, profitului brut si operational per produse

2. Raportare manageriala operationala – zona de aprovizionare si stocuri

Tabloul de bord pentru analiza achizitiilor trebuie sa ofere un set de indicatori privind cheltuielile directe si indirecte ale organizatiei, platile si datoriile catre furnizori, cheltuielile angajatilor. Trebuie sa fie un instrument care sa ajute procesul de achizitii si reducerea costurilor prin informatii referitoare la:

- Cheltuielile solicitate, angajate si realizate;
- Analiza necesarelor, contractelor si comenzilor;
- Analiza receptiilor de bunuri, servicii si lucrari;
- Cheltuielile angajatilor;
- Performanta furnizorilor;
- Datorii si plati catre furnizori.

Aplicatia trebuie sa ofere informatii de tipul:

- Cheltuieli pe categorii de produse si servicii;
- Istoric cheltuieli comparativ cu perioadele anterioare;
- Necesare pe sucursale si centre de cost;
- Cheltuieli pe sucursale si centre de cost;
- Comenzi/ contracte importante care sunt pe fluxul de aprobare;
- Pondere cheltuieli pe contracte si in afara acestora, pe categorii de bunuri si servicii;
- Receptii la timp, inainte si dupa termen;

- Productivitate achizitori, ca numar si valoare documente operate;
- Performanta furnizori referitor la termene, calitate si pret;
- Livrari intarziate pe furnizori si categorii de produse;
- Neconformitati pe furnizori, organizatii si categorii de produse;
- Baza furnizori pe categorii de bunuri si servicii, pe fiecare sucursala si pe intraga organizatie;
- Datorii scadente catre furnizori, pe perioade de timp;
- Ierarhizare valorica a platilor si datoriilor;
- Istoric plati (numar si valoare) catre furnizori;
- Avansuri nedecontate;
- Cheltuieli pe centre de cost si angajati.

Tabloul de bord pentru analiza stocurilor trebuie sa ofere un set de indicatori privind stocurile organizatiei, miscarile de intrare si iesire, locatiile de depozitare. Trebuie sa ofere informatii consolidate referitoare la:

- Imaginea stocurilor;
- Monitorizarea tranzactiilor;
- Retururile catre furnizori.

Aplicatia trebuie sa ofere informatii de tipul:

- Valoare totala stocuri;
- Stoc existent in fiecare organizatie, locatie de depozitare, pe stari (disponibil, in tranzit, blocat);
- Stocuri in consignatie;
- Cele mai mari stocuri existente, pe articole si locatii;

- Stocuri sub limita de siguranta, sau cu cantitati prea mari;
- Articole necesare pentru care nu exista stoc;
- Statistica miscari pe tipuri de tranzactii de intrare si iesire, organizatie si categorii de articole;
- Viteza rotatie stocuri;
- Valoare stocuri si evolutie in timp pe locatii si categorii de produse;
- Articole care necesita lansare de cereri de achizitie, pe organizatii si depozite;
- Articole returnate la furnizori.

3. Raportare manageriala operationala – zona de Resurse Umane

Tablourile de bord pentru analiza resursei umane trebuie sa ofere un set de indicatori privind compensarea angajatilor, performanta resurselor umane, retentia angajatilor si informatii esentiale despre forta de munca. Trebuie sa fie un instrument care sa ajute procesul de analiza a intregii forte de munca si reducerea costurilor prin informatii referitoare la:

- Compensarea si plata angajatilor , compensare de baza si compensare variabila in intreaga organizatie ;
- Performanta resurselor umane si influenta acesteia asupra performantelor organizatiei prin informatii referitoare la contributia angajatilor, productivitate si costuri;
- Retentia angajatilor si tendintele de miscari de personal;
- Situatii generale ale angajatilor

Aplicatia trebuie sa ofere informatii de tipul:

- Compensarea angajatilor pe zone geografice, categorii de pozitii, trepte de salarizare, departamente;
- Analiza cheltuielilor cu timpul lucrat suplimentar;
- Promovari/ rezultate performanta angajati pe departamente;
- Analiza asupra platii pentru performanta;
- Evolutia ratingurilor de performanta, a bonusurilor, a promovarilor
- Productivitatea angajatilor (venituri vs cheltuieli)
- Trend crestere/ scadere numar de angajati
- Analiza numar de angajari, incheieri de contracte, numar de angajati
- Lista angajati si manageri
- Cheltuieli ale angajatilor (salarii, beneficii, timp suplimentar, costuri suplimentare)
- Tendinte numar de angajati
- Tendinte miscare de personal
- Tendinte miscari de personal voluntar/ involuntar pe departament, locatie, pozitie, sex, nivel educational
- Lista detaliata angajati care si-au incheiat activitatea
- Angajari, promovari, incetari activitate
- Lista angajati cu potential ridicat care au parasit organizatia
- Analiza numar de angajati pe regiune, departamente, categorii de pozitii

5.4.2 Aplicatia de planificare, bugetare si raportarea realizarilor:

Aplicatia trebuie sa raspunda la urmatoarele cerinte:

- Configurarea procesului de bugetare pe mai multe criterii de analiza (multidimensional), ca de exemplu: clasificatie bugetara, organizatie/centru cost, proiect/program, ordonator, etc.

- Automatizarea procesului de planificare bugetara, permitand metode de modelare a procesului, definire de reguli si planificari de activitati. Sa aiba inclus un mecanism de workflow configurabil la nivel de utilizator din zona de financiara/bugetare, fara a necesita cunostinte de programare
- Posibilitatea de a construi bugetul pe baza metodologiilor “de la centralizat la detaliat”, “de la detaliat la centralizat”, pe multiple nivele si dimensiuni.
- Fundamentarea bugetului utilizand atat metodologia „fundamentare de la zero”, cat si pornind de la sumele bugetate/realizate in anii precedenti (abordarea tip tendinta)
- Versionarea si pastrarea istoricului bugetelor, pentru a putea fi analizate evolutiile si previziona bugetarea urmatoarelor perioade.
- Integrarea cu produsele MS Office: Excel, Word, PowerPoint, fara a fi necesara achizitia unor licente adiacente ale modulului de bugetare, care sa permita integrarea
- Mentinerea structurilor bugetare (a criteriilor de analiza) la nivel centralizat
- Lucrul descentralizat la nivel de utilizatori finali (posibilitatea de a transmite utilizatorilor machete de lucru, pentru colectarea datelor, precum si posibilitatea de consolidare automata a propunerilor de buget primite din organizatie)
- Calculul automat al diferentelor buget/realizat
- Automatizarea proceselor de distributie foi de lucru, posibilitatea de postare mesaje.
- Monitorizarea automata a stadiului in care se afla un anumit proces (de exemplu procesul de bugetare), adica a activitatilor succesive pe care un astfel de proces trebuie sa le parcurga:
 - distribuirea machetelor specifice procesului urmarit
 - alerte (pentru anumite conditii stabilite)
 - incarcarea datelor in structurile definite
 - notificari (de exemplu un anumit proces a fost finalizat)
- Existenta unui proces automat de gestionare a procesului de bugetare (promovare, revizuire, aprobare buget)
- Automatizarea activitatii utilizatorilor in sistem: se definesc pasii pe care trebuie sa ii parcurga un utilizator (pe baza sarcinilor concrete pe care angajatul le

indeplineste in procesul de bugetare), iar acesta este apoi condus automat de aplicatie pe flux

- Capabilitati de gestiune a proceselor (ex: transmitere automata de versiuni de buget -> acceptare/respingere a acestora, cu posibilitatea includerii de comentarii explicative). Transmiterea spre aprobare sa cuprinda versiunea de buget si structura organizationala
- Functionalitati extinse la nivelul introducerii de date (ex: alocari pe baza de dimensiuni, introducere note tip comentariu la nivel de celula, posibilitatea de a defini formule matematice la nivel de celula)
- Capabilitati extinse de raportare: tip tablou de bord
- Functionalitati native de multi-valute
- Calculul in timp real al datelor
- Criterii de analiza (dimensiuni) predefinite
- Sa gestioneze ipotezele macroeconomice definite (inflatie, crestere piata, competitia, trenduri consum, etc...)
- Aplicatia trebuie sa ofere functionalitatea de impartire a bugetului pe unitati organizatorice, unitati teritoriale si/sau pe perioade de timp (de ex. trimestre)
- Sa poata sustine definirea/incarcare de formulare/ formate de buget conform cerintelor companiei. Ajustarea formularului de buget trebuie sa poate fi executata usor, fara a necesita dezvoltari ale aplicatiei.
- Sa permita efectuare de analize in functie de diferite criterii ad-hoc definite: ex. comparatie cu aceeasi luna a anului trecut, analiza YTD (year to date) comparativ cu bugetul, etc... dar fara a se limita la rapoartele mai sus precizate.
- Sursa de date pentru modulul de planificare bugetara va fi modulul de contabilitate generala, parte a sistemului informatic integrat.

Interfatare:

Interfata cu utilizatorii trebuie sa satisfaca urmatoarele cerintele:

1. Sa fie prietenoasa
2. Navigarea in toate modulele la care utilizatorul are acces, fara ca acesta sa fie nevoit sa se deconecteze/reconecteze la sistem
3. Sa utilizeze aceeasi metoda de interogare si regasire a informatiei pentru intregul sistem
4. Sa permita importul si exportul datelor **cel puțin** in formatele .csv, .xls, .xml

Interfata cu alte sisteme

1. Interfatarea pachetelor de aplicatii se va realiza cu toate aplicatiile din front-office. (cca 50 de aplicatii) Detalii cu privire la functionalitatile aplicatiilor si seturile complete de date ce trebuie schimbate intre sisteme, vor fi furnizate numai furnizorului desemnat castigator.
2. Cu titlu informativ precizam ca seturile de date ce vor fi trimise/ primite de catre aplicatiile interfatate vizeze: planul de conturi, nomenclator de servicii/produse, liste de preturi, tranzactii integrale efectuate in front-office

6. Cerinte infrastructura tehnologica

6.1 Sistem de gestionare a bazelor de date relationale (SGBD)

Pentru a se asigura o platforma unitara de stocare a datelor este necesar un sistem performant de gestionare a datelor de tip relational.

Cerinte minimale si obligatorii pentru componenta SGBD:

1. Sa fie un sistem de gestiune a bazelor de date de tip relational
2. Sa aiba suport Unicode UTF-8 sau echivalent
3. Sa permita in mod nativ stocarea si gestiunea de structuri de date de tip XML
4. Sa ofere suport pentru proceduri stocate si triggeri
5. Sa permita definirea de tabele de tip index pentru acces rapid la anumite tabele
6. Sa ofere posibilitatea de rulare pe diverse platforme hardware si pe sistemele de operare majore de pe piata (Windows, Linux si UNIX)
7. Sa permita restrictionarea accesului la nivelul obiectelor bazei de date
8. Sa permita minimizarea conflictelor de acces la date si garantarea simultaneitatii accesului la date
9. Sa permita reorganizarea, mutarea si redefinirea de tabele fara blocarea activitatii
10. Sa permita compresia datelor stocate in tabele pentru a minimiza spatiul de stocare
11. Sa aiba posibilitatea de a suspenda temporar operatii consumatoare de resurse (de exemplu incarcari masive de date), cu reluarea ulterioara a acestora
12. Sa ofere scheme de prioritate in modul de accesare a bazei de date in functie de tipul de utilizator
13. Sa ofere suport date multimedia
14. Sa ofere suport pentru tranzactii autonome

15. Sa permita executia de instructiuni INSERT de tip multi-tabela
16. Sa permita executia paralela a operatiilor de tip SELECT, INSERT, UPDATE, DELETE, MERGE, cu blocarea doar a inregistrarilor afectate, nu a intregii tabele
17. Sa ofere mecanisme de restaurare rapida in caz de eroare, la nivel de tranzactie, tabela sau baza de date, fara a fi necesara intreruperea activitatii pe baza de date
18. Sa ofere mecanisme integrate in baza de date pentru anularea unei tranzactii care a fost comise, fara a fi necesara restaurarea dintr-un backup sau intretinerea prin proceduri de utilizator a unor copii ale datelor
19. Sa permita interogarea direct din baza de date a fisierelor text externe, fara a necesita in prealabil o operatiune de incarcare intr-o tabela din baza de date
20. Sa permita limitarea numarului de conexiuni la baza de date prin folosirea unui mecanism de tip database connection pooling
21. Sa permita recuperarea tranzactiilor aflate in lucru in momentul intervenirii unei caderi (roll-forward)
22. Sa ofere suport pentru replicarea bidirectionala a datelor intre doua instante ale bazei de date
23. Sa ofere o lista cu operatiile pe care un grup sau o clasa de utilizatori le poate executa
24. Sa ofere mecanisme native de restrictionare a accesului utilizatorilor la nivel de inregistrare si coloana intr-o tabela
25. Sa permita modificarea dinamica a parametrilor in cazul suplimentarii sistemului cu memorie, procesoare si spatiu de stocare, baza trebuind sa se ajusteze in mod automat la aceste modificari
26. Sa permita salvarea/restaurarea si arhivarea/dezarhivarea datelor in regim de lucru online
27. Sa permita salvarea totala si/sau partiala a bazei de date
28. Sa permita efectuarea de backup automat intr-o forma unitara, centralizata si usor de administrat
29. Sa permita efectuarea de backup numai pentru fisierele care au suferit schimbari de la ultimul backup si pentru fisierele nou create
30. Sa ofere rapoarte locale si consolidate asupra intregului mediu de backup cat si a operatiunilor de backup

31. Sa permita inregistrarea tuturor modificarilor bazei de date pentru a permite recuperarea bazei de date (inregistrarea tranzactiilor)
32. Sa permita recuperarea totala si/sau partiala a bazei de date de la un moment de timp specificat de utilizator
33. Sa permita salvarea pentru unul sau mai multe spatii alocate tabelelor asa cum este specificat de catre administratorul bazei de date
34. Sa permita stocarea criptata a datelor in baza de date in mod absolut transparent fata de aplicatie, fara a fi necesara scrierea de cod in aplicatie pentru a se cripta si decripta datele stocate in baza de date
35. Sa ofere mecanisme de criptare a datelor din baza de date in retea
36. Sa ofere posibilitatea de partitionare logica a tabelelor mari in scopul reducerii timpului de acces la date folosind diverse criterii de partitionare (list, range, hash) si combinatii ale acestora (range-hash, range-list, range-range, list-range, list-list, list-hash)
37. Sa permita instalarea unei singure baze de date pe mai multe noduri (arhitectura de tip cluster activ-activ) pentru a asigura toleranta la defecte hardware sau nefunctionare planificata, scalabilitatea si disponibilitatea crescuta a sistemului
38. Sa permita balansarea incarcarii intre noduri la nivelul cererilor si executiilor pe baza de date aflata in cluster
39. Sa permita sporirea puterii de calcul prin adaugarea transparenta de noduri la cluster de baza de date
40. Sa ofere disponibilitate de tip 24x7 pentru utilizatori in cazul aparitiei unei defectiuni hardware la unul din serverele cluster-ului de baza de date
41. Sa permita stoparea temporara a unui nod din clusterul de baza de date pentru mentenanta, suport sau upgrade, sistemul ramanand disponibil in tot acest timp
42. Sa ofere securitate tranzactionala in cazul aparitiei unor erori hardware sau software in clusterul de baza de date
43. Sa permita reconectarea automata la nodul sau nodurile ramase disponibile dupa aparitia unei defectiuni
44. Sa ofere soft de clusterware integrat astfel incat sa permita rulara pe diferite platforme si sisteme de operare fara achizitionarea de soft de clustering aditional de la producatorul sistemului de operare

45. Sa ofere capabilitati incluse de monitorizare si diagnosticare continua a starii bazei de date in scopul identificarii potentialelor probleme de performanta
46. Sa ofere capabilitati incluse de optimizare automata a instructiunilor SQL, prin mecanisme de indexare sau partitionare a datelor
47. In scopul reducerii riscului accesului neautorizat la date, baza de date trebuie sa puna la dispozitie facilitati de control preventiv al accesului utilizatorilor privilegiati (de tip super-user sau administrator), pe baza principiului separarii responsabilitatilor.
48. In scopul rafinarii autorizarii diferitelor tipuri de operatiuni, baza de date trebuie sa permita definirea de reguli si conditii care sa fie aplicate asupra instructiunilor bazei de date in functie de care sa se permita sau nu executarea respectivei instructiuni.
49. Pentru gestionarea mai usoara a drepturilor de acces, baza de date trebuie sa ofere mecanisme incluse care permita definirea de domenii asupra seturilor de date continute.

6.2 Sistem de monitorizare si securizare a bazei de date

Baza de date este una din cele mai importante componente ale sistemului, stocand informatiile de business produse si prelucrate de componentele functionale ale solutiei si gestionand accesul la acestea. De aceea, este necesara o monitorizare si auditare cat mai riguroasa a bazei de date, pentru a anticipa eventualele probleme operationale cu care se confrunta baza de date. Solutia de monitorizare si auditare trebuie sa contina o componenta de securitate proactiva care sa permita definirea si respectarea nevoilor de securitate in ceea ce priveste accesul la baze de date. Totodata se va oferi o componenta puternica de auditare, de protectie a datelor si de definirea de politici globale de securitate, toate acestea fara impact de performanta asupra acestora.

Cerinte minimale si obligatorii ale acestei solutii sunt urmatoarele:

- Solutia trebuie sa permita ca toate configurarile sa devina efective imediat ce sunt aplicate, fara a necesita repornirea serverelor ;
- Solutia trebuie sa fie una externa care sa precedea accesul in cadrul bazei de date prin mecanisme de tip proxy;
- Solutia sa ofere management centralizat pentru toate bazele de date deservite ;
- Solutia sa intercepteze cererile initiale de utilizatori auditandu-le ;
- Solutia sa permita definirea dinamica a unor politici de audit ;

- Solutia sa planifice si sa aplice politicilor de auditare diferentiat, in functie de necesitatile de business;
- Solutia sa permita definirea facila a politicilor de auditare prin auditarea tuturor operatiilor printr-un set de reguli logice, care sa poata fi modificate si aplicate dinamic la cerere ;
- Sistemul sa puna la dispozitie un set de politici de auditare adaptabile in functie de necesitatile de business ;
- Sistemul sa permita definirea unor reguli de “mascare” si protectie in fata accesului neautorizat in procesele de testare si certificare a calitatii ;
- Jurnalizarea informatiilor de auditare si colectarea lor sa fie facuta in format fisier, cu posibilitatea migrarii lor catre o baza de date (utilizarea lor in format tabular) ;
- Aplicarea unor functii de “ascundere” a informatiilor sa fie facut prin utilizarea mecanismelor de “scrambling” sau “masking” pentru protejarea informatiilor sensibile ;
- Criptarea si accesul restrictionat sa poata fi facut la nivelul coloanelor si inregistrarilor ;
- Sistemul se va configura centralizat si va suporta zeci si sute de baze de date la o singura instalare oferind separarea si definirea rolurilor, acestea putand fi facute de utilizator fara cunostiinte specifice unui administrator de baza de date ;
- Securitatea bazei de date trebuie sa fie mentinuta pe timpul operatiilor de schimbare, upgrade si update a bazelor de date ;
- Sistemul trebuie sa fie caracterizat de impact minim in ceea ce priveste consumul de resurse, acesta sa nu depaseasca 1% per CPU, fara consum de I/O ;
- Sistemul trebuie sa fie caracterizat de latenta redusa: media de tranzitare a pachetului in cadrul solutiei sa nu depaseasca 100 microsecunde ;
- Solutia trebuie sa fie caracterizata de un timp de “parsare” care sa nu depaseasca 150 Microsecunde (0.15 millisecond) per SQL, cu suport pentru clustering si capabilitati de failover automatic ;
- Instalarea si configurarea solutiei astfel incat sa deserveasca toate instantele sa fie imediata - maxim 1 zi ;
- Efortul de administrare a solutiei sa fie minim ;
- Adaugarea sau schimbarea unor reguli de securitate in cadrul solutiei sa aibe efect imediat asupra accesului la bazele de date ;

- Efectul implementarii acestei solutii asupra aplicatiilor existente trebuie sa fie 0 – aplicatiile care acceseaza baze de date sa nu necesite interventie initiala sau configurari ulterioare.
- Solutia sa fie independent de platforma sistemului de operare ;

6.3 Sistem de gestionare a serverelor de aplicatii

Componenta server de aplicatii va asigura infrastructura necesara executiei aplicatiilor moderne bazate pe standarde deschise. Serverul de aplicatii trebuie sa asigure un set de servicii standard pe care toate aplicatiile dezvoltate si instalate sa il poata accesa si utiliza:

1. servicii de clusterizare pentru o scalabilitate si disponibilitate ridicata;
2. servicii de balansare si dirijare a incarcarii (load balancing);
3. servicii de securitate pentru protejarea resurselor gazduite;
4. servicii de definire si context de executie pentru resursele de aplicatie: conexiuni catre baze de date relationale, cozi de mesaje;
5. servicii de manipulare a datelor in format XML;
6. servicii de management al tranzactiilor la nivelul aplicatiilor.

Cerintele pentru componenta server de aplicatii sunt:

1. Compatibil cu specificatiile platformei Java Enterprise Edition 5 sau echivalent
2. Compatibilitate cu specificatiile platformelor anterioare Java, Java 2 Enterprise Edition 1.4 si Java 2 Enterprise Edition 1.3 sau echivalent
3. Platforma tehnologica completa pentru instalarea si executia site-urilor web dinamice, serviciilor web si aplicatiilor J2EE sau echivalent
4. Suport complet pentru specificatiile Java Servlets 2.3, 2.4 si 2.5 sau echivalent
5. Suport complet pentru specificatiile JavaServer Pages 1.2, 2.0 si 2.1 sau echivalent
6. Suport complet pentru specificatiile Enterprise JavaBeans 2.0, 2.1 si 3.0 sau echivalent

7. Suport pentru servicii web conform specificatiilor WS-I Basic Profile 1.0 si 1.1
8. Suport complet pentru servicii web utilizand specificatiile JAX-WS 2.0 si JAX-RPC 1.1 sau echivalent
9. Suport pentru Simple Object access Protocol (SOAP) versiunile 1.1 si 2.0 si SOAP with attachments API for Java (SAAJ)
10. Transformarea datelor in format XML utilizand standardul W3C Extensible Stylesheet Language (XSL)
11. Citirea si scrierea datelor in format XML utilizand interfetele de programare standard Document Object Model (DOM) si Simple API for XML (SAX) si specificatia Streaming API for XML (StAX) sau echivalent
12. Securizarea serviciilor web utilizand standardele WS-Security si WS-SecurityPolicy
13. Suport complet pentru standardul Java Database Connectivity (JDBC) versiunile 2.1 si 3.0 sau echivalent
14. Suport pentru conectarea la multiple sisteme de gestiune a bazelor de date relationale (SGBDR)
15. Partajarea conexiunilor de date (Connection Pooling) integrat cu mecanismele de clustering si detectare a defectelor implementate la nivelul bazelor de date
16. Suport complet pentru standardul Java Messaging Service (JMS) versiunile 1.0 si 1.1 sau echivalent
17. Suport complet pentru managementul tranzactiilor utilizand specificatia Java Transaction API (JTA) versiunile 1.0 si 1.1 sau echivalent
18. Implementare proprie pentru specificatia Java Persistence API (JPA) sau echivalent cu suport pentru urmatoarele tipuri de obiecte : Plain Old Java Object (POJO), JavaBeans si Enterprise Java Beans (EJB) sau echivalent
19. Suport complet pentru standardul Java Authentication and Authorization Service (JAAS) sau echivalent
20. Mecanisme de grupare a serverelor in clustere de servere de aplicatii atat in topologii de tip activ-activ cat si activ-pasiv
21. Stoparea temporara a unui nod din cluster pentru mentenanta si suport, nu trebuie sa afecteze disponibilitatea celuiilalt nod (acest nod permitand executarea/ desfasurarea activitatilor curente)

22. Mecanisme de balansare dinamica a incarcarii sistemului intre resursele administrate in cadrul aceluiasi cluster
23. Mecanisme de scalare a sistemului pe orizontala (Scale Out) si verticala (Scale Up)
24. Sa ofere proceduri de aplicare automata de patch-uri pe un cluster de servere de aplicatii cu mentinerea continuitatii de business a aplicatiilor
25. Server web integrat
26. Portal integrat cu serverul de aplicatii
27. Solutie integrata de management distribuit de date si caching in memorie de obiecte
28. Sa permita rularea serverului de aplicatii pe toate distributiile majore de sisteme de operare prezente pe piata: Windows, Linux si UNIX
29. Serverul de aplicatii sa ofere interoperabilitate cu Microsoft .NET
30. Sa permita instalarea de noi versiuni ale unei aplicatii fara intreruperea utilizatorilor conectati asigurand continuitate activitatii de business (Zero-Downtime); vechea aplicatie va fi dezactivata numai dupa inchiderea tuturor conexiunilor active la momentul instalarii noi versiuni
31. Serverul de aplicatii trebuie sa ofere un client JMS .NET, librarii de runtime Microsoft .NET pentru ca aplicatiile C# sa foloseasca JMS
32. Consola de administrare a serverelor de aplicatii cu capabilitati de gestiune a schimbarilor de configuratii:
 - a. blocarea unei configuratii in vederea modificarii
 - b. salvarea unei configuratii fara aplicare efectiva
 - c. revenirea la o configuratie anterioara
 - d. istoricul modificarilor
33. Sa se permita inregistrarea, sub forma unui script de comenzi, a operatiilor de administrare executate asupra unui domeniu de aplicatii cu posibilitatea de utilizare ulterioara a acestuia pentru activitati de administrare si mentenanta a serverului de aplicatii
34. Suport pentru protectie impotriva supraincarii serverului de aplicatii utilizand optiuni de configurare a resurselor software pentru cazurile in care serverul nu mai poate accepta noi cereri de procesare

35. Serverul de aplicatii trebuie sa includa facilitati de modificare dinamica (self-tunning) a numarului de sesiuni concurente acceptate functie de gradul de incarcare a sistemului exploatat
36. Sa permita migrarea automata a unei instante de server de aplicatii dintr-un cluster de pe un nod al clusterului pe altul conform politicilor de administrare definite.

6.4 Componenta de integrare

Din punct de vedere tehnic, pentru realizarea interconectarii intre aplicatiile oferite, se va utiliza o platforma de integrare. Aceasta va oferi suport pentru integrarea sistemelor informatice utilizând o soluție de tip magistrală de mesaje (Service Bus) cu capabilități extinse de conectare la soluții tehnologice eterogene.

Cerintele tehnice minime pentru componenta de integrare sunt:

1. Suportă transformări și manipulări de date complexe pentru implementarea logicii proceselor de business;
2. Tipurile de mesaje transportate suportate de soluția de tip Service Bus vor fi: XML, text, ne-tipat, binar, attachment;
3. Sistemul va include capabilități extinse de transformare a mesajelor XML utilizând standarde deschise W3C Extensible Stylesheet Language (XSL) și XQuery;
4. Oferă soluții de conectare predefinite la principalele tipuri de tehnologii: baze de date relaționale, cozi de mesaje (Java JMS, Oracle Advanced Queuing (AQ), IBM MQ, MS MQ), sisteme de fișiere, servere FTP;
5. Suportă soluții de conectare la principalele sisteme de aplicații;
6. Oferă un cadru de dezvoltare pentru noi soluții de conectare la sisteme externe bazat pe standarde deschise;
7. Oferă servicii de transport cu suport pentru persistența datelor;
8. Oferă servicii de transport cu suport pentru garantarea livrării datelor;
9. Include capabilități extinse de transformare și dirijare a datelor bazate pe conținutul transportat;

10. Soluția va implementa următoarele modele de servicii: sincron cerere/răspuns, asincron one-to-one, asincron one-to-many, asincron cerere/răspuns (synchronous-to-asynchronous bridging);
11. Service Bus-ul va oferi posibilitatea definirii, la momentul execuției, a adreselor de destinație a mesajelor (Dynamic Routing), eventual prin interogarea unei soluții de tip Service Registry;
12. Soluția va implementa mecanisme de control și garantare a livrării mesajelor conform următoarelor tipuri de politici: Exactly-Once, At-Least-Once, Best-Effort;

6.5 Soluție de control al accesului la aplicații informatice și SSO

Soluția propusă trebuie să ofere un grad sporit de securitate, atât din punct de vedere al accesului la resurse cât și din perspectiva automatizării proceselor de monitorizare și raportare asupra acestor drepturi. Aceste componente vizează alinierea soluțiilor software cu tendințele de securitate din domeniul prelucrării datelor cu caracter confidential și trebuie să ia în considerare următoarele specificații:

Soluția de control al accesului la aplicații web trebuie să îndeplinească următoarele cerințe:

1. Arhitectura soluției de control acces la resurse web oferită să nu permită accesul direct la serverele de autentificare; soluția trebuie să suporte o zonă tampon din care se va realiza transparent față de utilizator interogarea serverelor de autentificare.
2. Stocarea configurațiilor și a politicilor să se realizeze într-un director LDAP unificat, fără a exista nevoia unui depozitar proprietar de date
3. Să permită accesarea simultană a mai multor surse de identități pentru realizarea autentificării și autorizării, fără a implica duplicarea informației sau crearea unui metadirector
4. Toate componentele software ale soluției trebuie să permită rularea în mod disponibilitate ridicată folosind funcționalități native și fără a necesita echipamente suplimentare

5. Sa ofere o interfata web pentru administrare si self-service (resetare parola, avertizari de expirare a acesteia, modificari de profil de utilizator)
6. Sa permita rularea de fluxuri pentru inregistrarea utilizatorilor, recuperarea si resetarea parolei, inregistrarea in grupuri de cercetare
7. Toate politicile de control al accesului trebuie sa poata fi definite utilizand interfata web a solutiei, fara a necesita cunostinte de programare sau rularea de scripturi pe server
8. Sa permita simularea politicilor de acces (ce utilizatori afecteaza, ce politica va fi aplicata in anumite conditii, etc)
9. Sa ofere control al accesului bazat pe roluri, in combinatie cu alti factori precum momentul de realizare a cererii de contactare, adresa de retea de unde provine cererea, grupul din care face parte utilizatorul si orice alt atribut din profilul acestuia (inclusiv attribute special definite, nestandard)
10. Functionalitati de tip single sign on (autentificare unica) pentru toate resursele protejate; orice utilizator care se autentifica si este autorizat trebuie sa poata avea acces la informatiile expuse de sistem fara a i se cere reautentificarea pe parcursul sesiunii, atat timp cat nu exista politici care sa ceara acest fapt
11. Sa permita autentificare multi nivel combinand orice metode de autentificare disponibile (de exemplu nume utilizator si parola pentru nivel privat, certificat digital pentru nivel confidential, etc)
12. Sa suporte cel putin urmatoarele metode de autentificare:
 - Nume de utilizator si parola
 - Certificate digitale x.509
 - Smart card
 - Token-uri fizice cu PIN
 - Bazata pe formulare web
 - API-uri de autentificare pentru dezvoltari
13. Schimbarea comportamentului standard (refuza acces sau permite acces pentru resursele neprotejate)
14. Auditarea informatiei sa se realizeze atat in fisiere text formatate cat si in baze de date; auditarea se refera la evenimente de autentificare si autorizare, nu evenimente de functionare a sistemului (pentru acestea se accepta loguri text)

15. Nivelul de auditare trebuie sa fie configurabil (succes, nereusita)
16. Sa se integreze cu solutii avansate de raportare si sa ofere out-of-the-box rapoarte pentru datele auditate
17. Sa realizeze criptarea informatiei transferata intre componentele sistemului si clienti (HTTPS, LDAPS, etc)
18. Sa ofere suport pentru autentificare mutuala (utilizator catre organizatie si organizatie catre utilizator)
19. Solutia de control acces sa ofere integrare cu solutia de stocare a utilizatorilor si cu cea de administrare unitara
20. Suport pentru acces federalizat la resursele expuse de parteneri si toate standardele urmatoare:
 - SAML 1.0, 1.1, 2.0
 - Liberty Alliance ID-FF 1.1, 1.2
 - WS-Federation

6.6 Solutie de administrare unitara a conturilor de utilizator

In concordanta cu cerintele de administrare centralizata a utilizatorilor si self-service mentionate anterior, se doreste implementarea unui sistem care sa permita vizualizarea unitara a tuturor drepturilor de acces pe care le detine un utilizator in cadrul Posta Romana. Mai mult, solutia trebuie sa ofere suport pentru automatizarea crearii si inactivarii de conturi conform cu politicile de securitate definite in organizatie si sa sprijine activitatea de raportare si auditare a activitatilor. Solutia trebuie sa acopere cei 30,000 de angajati ai CNPR.

Integrarea cu celelalte componente ale solutiei trebuie sa se realizeze pe baza de conectori, pentru a evita instalarea de agenti pe sistemele destinatie (nu se doreste intervenirea in functionarea normala a acestora). Arhitectura conectorilor trebuie sa fie deschisa si sa permita modificari.

Solutia de administrare a utilizatorilor trebuie sa indeplineasca urmatoarele cerinte:

1. Sa ofere posibilitatea de implementare in faze. Organizatia poate alege ce functionalitati sa implementeze (de exemplu doar module care vizeaza complianta si provizionarea)

fara a exista dependente sau prioritati; decizia trebuie sa poata fi realizata la nivel de resursa.

2. Alocare automata de resurse catre utilizatori pe baza de politici si drepturi. Pentru orice set de utilizatori, administratorii pot specifica nivelul de acces pentru fiecare resursa ce urmeaza a fi alocata, astfel incat fiecare utilizator sa aiba doar drepturile de acces necesare indeplinirii sarcinilor de lucru specifice
3. Definirea de politici de negare a accesului la resurse
4. Capabilitati de tratare a erorilor din cadrul fluxurilor de alocare a resurselor (sau aprobari)
5. Cand un utilizator pleaca din organizatie sau accesul nu mai este necesar in urma schimbarii rolului, solutia trebuie sa permita revocarea automata sau manuala a acestuia , conform cu politicile de acces din sistem
6. Interfata expusa catre utilizatori (self-service) trebuie sa permita vizualizarea si modificarea informatiilor din profil
7. Utilizatorii si administratorii trebuie sa poata urmarii stadiul unei cereri in timp real, la orice moment
8. Utilizatorii trebuie sa isi poata configura intrebari si raspunsuri cheie pentru resetarea parolelor de acces la resurse dintr-un punct unic
9. Administrare delegata pentru situatiile in care utilizatorii sunt temporar indisponibili
10. Suporta politici avansate de parole: lungime parola, numar si tipuri de caractere necesare, sa impiedice reutilizarea acelelasi parole in mod repetat dupa expirare, dictionar de parole care nu trebuiesc utilizate
11. Sa poata genera parole in mod automat la inregistrarea utilizatorilor
12. Politici de parole multiple pentru aceeaasi resursa
13. Sincronizarea bidirectionala a parolelor intre resursele administrate si solutia de administrare a utilizatorilor
14. Motor de fluxuri care sa permita modelarea proceselor de aprobare din organizatie cu suport pentru escaladare si delegare a aprobarii
15. Sa ofere facilitati avansate de administrare a rolurilor din organizatie, cu posibilitatea alocarii de resurse in functie de rol
16. Sa ofere facilitati de definire a unor roluri care exclud utilizarea altora

17. Sa permita definirea de ierarhii de roluri in mod vizual
18. Solutia trebuie sa ofere posibilitatea rularii periodice a unor rapoarte (atestare):
- Sa pastreze istoricul rapoartelor rulate; pentru fiecare rulare sa ofere detalii pentru fiecare utilizator
- Atestarea nu trebuie sa se bazeze pe posibilitatea de conectare la sisteme (chiar daca un sistem nu este accesibil, sa se poata raporta pe baza datelor interne ale sistemului de administrare a utilizatorilor, fara a exista pierderi de informatie)
19. Monitorizare continua a conturilor orfane si executare a unor actiuni corective automate
20. Solutia trebuie sa fie usor de configurat si administrat:
- a. Sa nu necesite mai mult de un depozitar pentru stocarea tuturor informatiilor specifice (baza de date), incluzand roluri, politici, fluxuri de lucru sau date de profil ale utilizatorilor
 - b. Sa permita inalta disponibilitate fara schimbarea arhitecturii produsului sau instalarii
 - c. Sa suporte personalizare folosind unelte vizuale, fara a fi nevoie ca administratorii sa invete limbaje de programare specifice produsului
21. Solutia trebuie sa foloseasca aceleasi tehnologii pentru toate componentele (self-service, provizionare, conectori, etc).
22. Avand in vedere modulele software cerute solutia de administrare a drepturilor de acces ale utilizatorilor trebuie sa ofere integrare predefinita cu acestea; integrarea va fi privita atat din punct de vedere al preluarii de informatii din aceste sisteme, cat si administrare de conturi de utilizatori pentru acces. Nivelul de detaliu cerut pentru integrare este la nivel de privilegiu/rol de aplicatie, astfel incat din solutia de administrare centralizata a drepturilor de acces sa se poata obtine o vedere unica per utilizator pentru toate sistemele in care are acces.

6.7 Solutie de stocare sigura a profilelor de utilizator

Solutie de stocare sigura a profilelor de utilizator trebuie sa ia in considerare urmatoarele obiective:

Sa fie conform cu standardul LDAP v3

Stocarea efectiva a informatiei sa se faca la nivel de baza de date

Informatiile stocate sa beneficieze de toate avantajele de redundanta, disponibilitate si securitate de la nivelul bazei de date utilizate

Sa contina functionalitati de virtualizare a surselor de identitati

Solutia de stocare a utilizatorilor trebuie sa indeplineasca urmatoarele cerinte:

Sa permita accesarea datelor despre utilizatori atat din baze de date cat si din directoare LDAP, cu posibilitatea de agregare selectiva a profilelor si expunerea acestor informatii in format LDAP catre alte sisteme

Stocarea utilizatorilor sa se realizeze intr-un director de utilizatori LDAP v3

Sa permita criptarea informatiilor folosind algoritmi AES 256, 3DES 168

Administratorii de baze de date sa nu aiba acces la informatii private ale utilizatorilor (prin protejarea la nivel de stocare – baza de date)

Sa permita integrarea cu celelalte componente ale sistemului general astfel incat sa existe o singura sursa de utilizatori pentru toate nivelele (aplicatie, baza de date, etc)

Cerinta minima pentru solutia de securitate software:

- Toate componentele sa ofere aceleasi functionalitati indiferent de sistemul de operare si configuratia hardware utilizate; sistemele de operare suportate trebuie sa includa Microsoft Windows Server, Linux si cele de tip UNIX

Toate interfețele web ale produselor sa permita personalizare folosind tehnologii standard – html, css, javascript, pentru a permite modificarea culorilor, fonturilor, imaginilor, etc.

6.8 Solutie de backup centralizat

Pentru implementarea politicilor de salvare / restaurare ale noului sistem, este necesara furnizarea unui sistem de backup centralizat, care sa indeplineasca urmatoarele cerinte:

- Solutia software de backup restore trebuie sa fie o solutie comerciala de tip Enterprise
- Sa fie o soluție de salvare/restaurare centralizata, capabila sa opereze în mediu eterogen cel puțin suport pentru platformele Microsoft Windows, Linux, UNIX, Novel Netware
- Sa ofere suport pentru un număr nelimitat de clienți de backup
- Sa ofere posibilitatea efectuării operației backup prin SAN (facilitate neinclusa in solutie)
- Sa ofere interfață grafică comună pentru UNIX și Windows
- Sa ofere atat o interfata comuna pentru toate sistemele de operare
- Sa ofere managementul centralizat al soluției
- Sa ofere posibilitatea alocării acelorași setări unor grupuri de clienți
- Sa permita excluderea automată a unor anumite perioade de timp predefinite
- Sa ofere drepturi predefinite pentru administrator operator și utilizator
- Sa asigure autentificare internă la nivel de aplicație
- Sa ofere posibilitatea de a limita funcționalitățile aplicației în funcție de utilizator
- Aplicatia trebuie sa permita efectuarea backup-ului doar pentru fisierele care au suferit schimbari de la ultimul backup si pentru fisierele nou create
- Pentru sistemul de fisiere FAT/NTFS, solutia trebuie sa fie capabila de a salva doar portiunea modificata a unui fisier
- Solutia trebuie sa dispuna de un model de administrare flexibil si sa permita accesul mai multor utilizatori (administratori si operatori), fiecare cu nivel de autorizare diferit.
- Aplicatia trebuie sa permita setarea perioadelor de pastrare a datelor salvate.
- Salvare / restaurare online baze de date: solutia trebuie sa asigure salvarea online (fara oprirea serviciilor) a bazelor de date cu agenti dedicat pentru cel puțin IBM DB2, Informix , MS SQL Server, Oracle, SAP, Ms Exchange, IBM Lotus Notes, Ms SharePoint

- Aplicatia trebuie sa genereze rapoarte locale cat si rapoarte consolidate asupra intregului mediu de backup
- Sa permita configurarea in configuratii de tip cluster pentru inalta disponibilitate a serverului de backup instalat pe oricare din sistemele de operare de tip Windows, Linux si UNIX
- sa asigure inalta disponibilitate a solutiei de backup prin configurarea server-ului de backup intr-o configuratie cluster
- sa efectueze backup-ul cu un stadiu intermediar pe disk pentru recuperarea rapida a datelor de backup mai recente (conform politicilor de backup definite)
- sa efectueze mutarea automata a datelor care au o anumita vechime de pe spatiul de disk de backup pe benzi pentru stocare indelungata(conform politicilor de backup definite)
- licentele trebuie sa acopere urmatoarele:
 - licentele pentru toate sistemele de operare pe care vor rula componentele software ale sistemului informatic
 - licente pentru salvarea datelor din baza de date centrala a sistemului informatic

6.9 Solutie de management a calitatii aplicatiilor

Platforma propusa trebuie sa administreze si sa reglementeze procesul calitatii si sa automatizeze testarea software. Solutia trebuie sa aiba capabilitatea de a administra procesul de punere in productie al aplicatiilor ce vor compune sistemul integrat si sa ofere suport pentru luarea de decizii informate referitor la punerea acestuia in productie.

Solutia trebuie sa automatizeze functiile de administrare si management pentru a reduce efortul necesar rularii procesului de calitate.

Solutia trebuie sa administreze activitatile asa fel incat inginerii de calitate, dezvoltatorii si analistii sa poata accesa activitatile inregistrate pe proiect de pe sisteme si din locatii diferite.

Solutia trebuie sa administreze resurse si competente atunci cand alocarea si managementul resurselor sunt critice pentru a urmari alocarea resurselor si a depista lipsurile de competenta.

In acelasi timp, solutia trebuie sa asocieze activitatile de proiect cu resursele disponibile in functie de disponibilitatea resurselor si a seturilor de competente cerute.

Solutia trebuie sa forteze urmarea proceselor si conformarea cu acestea prin folosirea de mecanisme de workflow si automatizare in cazul proceselor pentru proiecte, programe si portofoliu de proiecte.

Solutia trebuie sa administreze ciclul de viata al proiectelor legate de aplicatii si fazele de testare astfel incat responsabilii pentru aplicatii sa poata initia, administra si urmari pana la finalizare, multiple proiecte folosind un tablou de bord unic. Solutia trebuie sa permita beneficiarului sa implementeze un model de servicii partajate si sa centralizeze functia de management IT si al calitatii.

6.9.1 Asigurarea calitatii functionale a sistemului integrat

Management si raportare

- Solutia trebuie sa permita administrarea proiectului, rulara proceselor predefinite, managementul activitatilor si raportarea pentru multiple proiecte de asigurare a calitatii aplicatiilor.
- Solutia trebuie sa permita testarea functionala eficienta si sa evite testarea duplicata si inutila datorata informatiilor incomplete, a comunicarii ineficiente si a lipsei de procese consistente si repetabile. Solutia trebuie sa permita vizionarea in timp real a cerintelor si a defectelor detectate, pentru a avea o perspectiva mai clara asupra riscurilor.
- Solutia trebuie sa faciliteze testarea standardizata si rulara de procese de calitate standard prin folosirea unei platform unice de management al calitatii, cat si prin mecanisme de workflow-uri si alerte
- Solutia trebuie sa permita raportarea referitor la ciclul de viata al proiectului in asa fel incat datele sa fie colectate din surse multiple, sa permita crearea de instantanee a starii proiectului in timp real, de tendinte de proiect si de rapoarte cuprinzatoare care sa acopere intregul ciclu de viata al procesului de implementare. In acelasi timp, raportarea trebuie sa permita acoperirea simultana a multiplor proiecte.

Testarea proceselor de lucru end-to-end

- Solutia trebuie sa permita testarea functionala atat manuala, cat si automata, crearea testelor, mentenanta si executia lor cat si managementul datelor de test. Solutia trebuie sa permita reducerea timpului necesar ciclurilor de test prin implicarea in procesul de

creare a testelor si optimizare a procesului de calitate a expertilor in procesele de afaceri, prin automatizarea creerii de planuri de testare si eficientizarea mentenantei testelor atunci cand se modifica aplicatiile.

- Solutia trebuie sa usureze relatia intre expertii in procesele implementate si inginerii de calitate pentru a avea o comunicare mai buna intre ei, prin intermediul unei platforme comune.
- Solutia trebuie sa permita executia de teste functionale manuale si automate.
- Solutia trebuie sa permita generarea de teste automate intr-un mod flexibil, prin combinarea automatizarii testelor cu documentatia, astfel permitand masurarea calitatii din definitii abstracte. Utilizatorul trebuie sa poata defini teste manuale sau automate care sa execute diferite activitati pentru fiecare componenta si trebuie sa poata converti acele componente in componente automate, asociindu-le cu anumite zone ale aplicatiei.
- Solutia trebuie sa fie usor de folosit dar in acelasi timp sa ajute la crearea testelor cuprinzatoare.
- Solutia trebuie sa permita administrarea centralizata a cazurilor de test, a testelor si a planului de testare.
- Solutia trebuie sa asigure un mediu de dezvoltare a testelor fara script-uri, testele fiind create automat pe baza de termeni si definitii abstracte.
- Solutia trebuie sa permita asamblarea proceselor de lucru care urmeaza a fi testate folosind componente reutilizabile. Ea trebuie sa permita acest lucru prin drag-and-drop de componente in script, dintr-o lista arborescenta.
- Solutia trebuie sa fie capabila sa genereze in mod automat documentatia in timp ce echipa de testare creaza testele. Documentatia trebuie sa poata fi exportata in formate compatibile cu procesoarele de text, pentru a fi personalizabila.

Testare functionala si de regresie

- Solutia trebuie sa permita testarea automata si crearea de teste functionale si a celor de regresie. Ea trebuie sa capteze, verifice si sa redea interactiunile utilizatorului in mod automat si sa ajute testerii sa identifice si sa raporteze rapid efectele aplicatiei. Solutia trebuie sa permita colaborarea testerilor.
- Solutia trebuie sa permita automatizarea testelor functionale si a celor de regresie. Solutia trebuie sa fie usor de folosit, permitand crearea de teste sofisticate cu cat mai putine cunostinte. Acest lucru trebuie sa fie posibil prin captarea activitatilor procesului

desfasurat direct din ecranul aplicatiei si generarea automata a testelor. Solutia trebuie sa ajute utilizatorul sa identifice mai usor defectele si activitati duplicate, sa genereze documentatia si sa semnaleze defectele dezvoltatorilor. In acelasi timp, solutia trebuie sa ofere suport pentru mai multe medii.

- Solutia trebuie sa permita intr-un mod usor expertilor sa adauge, modifice, ruleze si sa elimine pasi de testare.
- Solutia trebuie sa se poata actualiza automat cand se recompileaza o aplicatie iar actualizarea trebuie sa fie propagata pentru toate testele care se leaga de o anumita componenta.
- Solutia trebuie sa permita colaborarea usoara intre grupuri de lucru prin administrarea si partajarea definitiilor si obiectelor aplicatiei.
- Solutia trebuie sa poata combina testarea functionala manuala cu cea automata pentru ca expertii care cunosc detalii despre dezvoltarea si testarea aplicatiei sa poata participa la procesul de optimizare a calitatii.

Managementul procesului de asigurare a calitatii

- Solutia trebuie sa permita managementul procesului calitatii pentru a livra aplicatii de calitate superioara in mod eficient.
- Solutia trebuie sa ofere suport pentru procesul complet (end-to-end) de testare.
- Solutia trebuie sa monitorizeze calitatea pe parcursul ciclurilor de testare si a punerii in productie, permitand vizualizarea punerii in productie a aplicatiei si comparand-o cu un plan anterior pentru a determina daca termenele de punere in productie sunt respectate.
- Solutia trebuie sa poata ordona prioritatile de testare in functie de risc.
- Solutia trebuie sa poata defini si crea planuri de testare atat pentru teste manuale, cat si pentru cele automate.
- Solutia trebuie sa poata sa planifice si sa ruleze teste automatizate.
- Solutia trebuie sa permita gasirea si rezolvarea defectelor iar nici un defect sa nu poata fi ignorat pana nu este rezolvat.
- Solutia trebuie sa raporteze si sa construiasca un grafic cu procesul de calitate al clientului si sa permita exportarea datelor catre un editor de text sau de grafice pentru a avea o manipulare mai buna a datelor.

6.9.2 Testarea Performantei Sistemului Integrat

Management si raportare

- Solutia de management a proiectului si resurselor trebuie sa asigure consistenta, controlul si vizibilitatea asupra activitatilor de testare. Ea trebuie sa permita organizatiei IT sa vina cu solutii comune, metodologii si template-uri intr-un mod care sa imbunatateasca procesul de testare a performantei.
- Solutia trebuie sa poata administra proiectul de implementare al solutiilor ce vor compune sistemul integrat si livrabilele, de asemenea trebuie sa ofere actualizari ale proiectului in timp real.
- Solutia trebuie sa poata aplica cele mai bune practice in domeniu si sa foloseasca template-uri pentru proiect.
- Solutia trebuie sa poata aplica si pune in practica procese consistente pe durata tuturor etapelor de testare a performantei prin integrarea informatiilor proiectului, cererii si resurselor dintr-o singura perspectiva.
- Solutia trebuie sa poata reduce costul total al testarii performantelor si sa poata fi accesata din orice locatie, folosind o infrastructura de testare unica.

Validarea Performantelor Sistemului Integrat

- Solutia de testare trebuie sa permita validarea performantei aplicatiilor ce se vor implementa. Solutia trebuie sa poata genera probleme de performanta si sa diagnosticheze provenienta acestora premurgator punerii in productie a sistemului.
- Solutia trebuie sa poata prezice comportamentul sistemului si performantele aplicatiilor prin verificarea daca dezvoltarile noi sau actualizarile intrunesc cerintele de performanta definite, permitand identificarea si eliminarea problemelor de performanta pe durata etapei de dezvoltare a sistemului.
- Solutia trebuie sa ofere suport pentru o gama larga de medii de dezvoltare a aplicatiilor si tehnologii, web, SOA si servicii web, Ajax, RDP, baze de date, legacy, Citrix, Java™, .NET si alte aplicatii majore ERP si CRM, printre care SAP, Oracle® si Siebel.

- Solutia trebuie sa reduca timpul necesar procesului de creare a scripturilor prin inregistrarea scripturilor la nivel de interfata cu utilizatorul, prin click-uri pe ecran, astfel incat scripturile sa fie generate automat.
- Solutia trebuie sa fie capabila sa genereze un numar mare de utilizatori concomitenti, pentru a simula activitati reale, folosind resurse hardware minimale.
- Solutia trebuie sa fie capabila sa determine dimensionarea optima a platformelor hardware si software in functie de pasii proceselor business.
- Solutia trebuie sa permita cresterea incarcarii virtuale pentru a permite simularea incarcarii de varf pentru procesele business selectate pentru a fi testate.
- Solutia trebuie sa masoare rezultatele performantei simulate cu indicatorii de performanta ai procesului si sa recomande modificarile necesare a fi efectuate asupra aplicatiei software testate.
- Solutia trebuie sa permita re-rularea testelor folosind mediul de lucru modificat pentru a valida eficacitatea modificarilor.
- Solutia trebuie sa scaleze cu usurinta de la medii mici pana la medii foarte mari care suporta mii de utilizatori si aplicatii extrem de complexe.
- Solutia propusa trebuie sa contina componente dedicate lucrului cu sistemul ERP testat, sa fie compatibila cu acesta prin protocoale dedicate si sa fie agreeata de producatorul acestuia.
- Solutia trebuie sa poata simula activitatea mai multor utilizatori simultan si sa masoare comportamentul diferitelor componente ale sistemului testat.
- Solutia trebuie sa poata inregistra si prelucra scripturile, sa permita crearea unui plan de test/scenariu in care sunt configurati numarul de utilizatori aferenti fiecarui script.
- Solutia trebuie sa permita configurarea/simularea comportamentului real al utilizatorului prin introducerea unor intarzieri controlate sau puncte in care mai multi utilizatori executa simultan aceeasi operatie.
- Solutia trebuie sa permita configurarea componentelor care masoara performanta echipamentelor si a aplicatiei software testate.
- Solutia trebuie sa contina module avansate de analiza si diagnosticare.
- Solutia trebuie sa se integreze cu sisteme avansate de monitorizare a calitatii.

- Solutia trebuie sa permita simularea de scenarii business folosite in mediul real si sa fie compatibila cu cele mai noi standarde si metodologii de testare.
- Solutia trebuie sa poata izola problemele legate de performanța și sa reduca timpul mediu până la soluționarea blocajelor de performanța ale aplicației.
- Solutia trebuie sa poata oferi informații pe baza cărora se poate acționa pentru a soluționa problemele de performanta.
- Solutia trebuie sa poata verifica daca noile dezvoltari sau actualizari indeplinesc cerintele specifice de performanta pre-definite.
- Solutia trebuie sa permita beneficiarului posibilitatea de a efectua managementul inteligent al unui serviciu înainte de implementarea acestuia in productie.
- Solutia trebuie sa scurteze ciclurile de testare pentru a accelera livrarea aplicatiilor la un nivel de inalta calitate.
- Solutia trebuie sa semnaleze usor si cu usurinta blocajele la nivel de utilizatori finali ,sistem si cod
- Solutia trebuie sa includa un motor pentru scanarea datelor despre utilizatorul final, sistem și diagnostice și sa ofere cele mai probabile 10 cauze ale încetinerii sistemului.
- Solutia trebuie sa testeze anduranța sistemului pe intreaga arhitectura a acestuia, aplicând fluxuri consistente, măsurabile și repetabile si sa utilizeze datele pentru a identifica problemele de scalabilitate ce pot afecta utilizatorii reali în producție.
- Solutia trebuie sa poata capteze timpii de răspuns ai utilizatorului final pentru procesele de afaceri și tranzacțiile cheie, pentru a determina dacă beneficiarul poate îndeplini condițiile acordurilor asumate privind nivelul calității serviciilor oferite.
- Solutia trebuie sa se poata adresa si serviciilor mobile si trebuie sa permita testarea performantei pentru o gama larga de medii IP precum: WAP, MMS, XHTML, HTML, WBXML, HTTP sau Java.

Diagnosticare

- Solutia trebuie sa poata izola problemele de performanta ale aplicatiilor implementate si sa reduca MTTR al acestora. Solutia trebuie sa asigure informatii privind actiunile posibile pentru a rezolva problemele de performanta.

- Solutia trebuie sa permita identificarea si rezolvarea problemelor si sa administreze aplicatii de tip ERP (planificarea resurselor companiei) si CRM (managementul relatiei cu clientii) pe intreg ciclul de viata si durata procesului de implementare a aplicatiei, prin identificarea celor mai comune probleme ale aplicatiei inainte de punerea in productie si prin colectarea datelor concrete pentru a sustine deciziile de punere in productie.
- Solutia trebuie sa fie compatibila cu: Oracle, SAP, WebSphere, WebLogic
- Solutia trebuie sa contina elemente neintruzive de monitorizare a performanței care sa obțină și sa afișeze în timp real datele despre performanță la fiecare nivel, server și componentă a sistemului si sonde de diagnosticare care adună date la nivel de cod pentru a izola blocajele de la nivel de declarație sau metodă SQL.
- Solutia trebuie sa poate trece prin tranzacțiile lente ale utilizatorului final ajungând la componenta, metoda sau instrucțiunea SQL blocată, ajutând la rezolvarea problemelor de memorie, excepții și alte probleme obișnuite .
- Solutia trebuie sa ofere vizibilitate completă a aplicației pe durata întregului ciclu de viață si sa permita atingerea unei calități superioare la lansarea aplicațiilor in productie.
- Solutia trebuie sa reduca timpul mediu până la soluționare în mediile J2EE, .NET, ERP sau CRM (Siebel, Oracle®, PeopleSoft,SAP).
- Solutia trebuie sa contina modulele care împart fiecare timp de răspuns aferent unei tranzacții, în timp petrecut în diferite nivele și în componente individuale.
- Solutia trebuie sa aiba abilitatea de a tria și de a descoperi în mod eficient problemele în contextul de afaceri, permițând echipelor să se concentreze pe problemele ce au un impact asupra proceselor comerciale.
- Solutia trebuie sa aiba abilitatea de a găsi mai ușor componente importante pentru un anumit proces comercial în testare.
- Solutia trebuie sa urmareasca procesele de activitate ale J2EE, .NET, ERP și CRM în toate straturile infrastructurii.
- Solutia trebuie sa detecteze în mod automat care componente sunt „active” atunci când este efectuată o anumită tranzacție și sa colecteze date cu privire la acestea pentru analiză.
- Solutia trebuie sa permita o vizualizare usoara a modului cum componentele individuale, memoria si declarariile SQL influenteaza performanta globala a unui proces aflat sub conditii de incarcare.

- Solutia trebuie sa permita urmarirea tranzactiilor pe parcursul proceselor multiple intr-un tablou de bord al aplicatiei comun care sa permita corelarea istorica si in timp real a comunicarii intre procese, componente si dependintele lor.
- Solutia trebuie sa permita ambelor componente, client si server, sa ruleze pe platforme Unix, Linux, si Windows
- Solutia trebuie sa permita crearea de tipuri de utilizatori si de niveluri de securitate privind autentificarea si autorizarea pentru a asigura niveluri corecte de acces si securitate pentru utilizator, aplicatie si date.

6.10 Solutia de management operational a infrastructurii si serviciilor

Soluția de monitorizare trebuie să asigure un management cuprinzător al evenimentelor, o monitorizare proactivă a performanței, precum și un sistem automatizat de alertare, raportare și realizare grafice pentru elemente de rețea, sisteme de operare Windows, Linux și UNIX®, pachete software dezvoltate intern sau adaptate și aplicațiile ce se vor implementa în cadrul proiectului

Soluția trebuie să realizeze monitorizarea serviciilor din perspectiva utilizatorilor finali cât și prin modelarea bazată pe componentele de infrastructura monitorizate de acesta iar informațiile colectate să poată fi puse la dispoziție într-un tabel de bord unic.

Cerințe tehnice și funcționale:

- Soluția trebuie să ofere o platforma integrată și centralizată pentru monitorizare cu următoarele caracteristici:
 - Monitorizarea integrată a elementelor de infrastructura legate de rețea, sisteme, aplicații eterogene. Se va oferi suport pentru dispozitive de rețea provenind de la diferiți producători; sisteme de operare – diferite tipuri de OS Microsoft Windows, diferite tipuri de OS Unix (ex. Linux, HP-UX) ; tipuri de aplicații – baze de date, servere de internet etc.
 - Crearea (descoperirea automată) și prezentarea de hărți care să prezinte legăturile dintre diferite componente de infrastructura (elemente de rețea, servere, aplicații) pentru a oferi o imagine totală a serviciilor

- Generarea și prezentarea în interfața grafică de evenimente cu întârzieri cât mai mici în cazul în care apar situații de excepție.
- Afișarea stării serviciilor în timp real prin intermediul tabloului de bord
- Colectarea datelor de performanță despre infrastructură și servicii și raportare a acestora.
- Definirea de diferite grade de prioritate pentru evenimente în funcție de gravitatea lor
- Păstrarea evenimentelor într-o baza de date relațională accesibilă prin ODBC.
- Folosirea de standarde în soluție: comunicarea între componente bazată pe protocoale standard, folosirea de limbaje de programare standard
- Capabilități de monitorizare predefinite incluse cu soluția propusă pentru tehnologiile oferite
- Capabilități de monitorizare configurabile
- Ușor de folosit și configurat: interfața grafică nativă și web; configurare prin interfața grafică; folosirea de limbaje de programare cunoscute
- Integrarea diferitelor utilitare și aplicații pentru operarea eficientă a infrastructurii oferite.
- Diagnosticarea problemelor aplicațiilor Java, .NET, SAP, Oracle, MS SQL, WebSphere MQ
- Monitorizarea calității serviciilor
- Definirea și monitorizarea parametrilor SLA ai serviciilor

- Cerințe tehnice și funcționale pentru monitorizarea sistemelor și a aplicațiilor

Componenta de monitorizare bazată pe agenți:

- Soluția trebuie să ofere suport pentru diferite tipuri de OS: Microsoft Windows, diferite tipuri de OS Unix (ex. Linux, HP-UX) ; tipuri de aplicații – baze de date, servere de internet, etc.
- Soluția trebuie să permită generarea de evenimente de excepție din loguri de sistem și aplicație; event log (Windows); captarea de trap-uri SNMP; praguri

referitoare la date de performanță; interogări WMI (Windows Management Interface – Windows)

- Soluția trebuie să permită păstrarea evenimentelor într-o baza de date relațională care va fi accesibilă prin ODBC.
- Soluția trebuie să permită definirea de noi configurații de monitorizare prin interfața grafică.
- Soluția trebuie să ofere suport pentru limbaje de programare cunoscute
- Soluția trebuie să permită definirea a cel puțin 3 nivele de prioritate/gravitate a evenimentelor
- Soluția trebuie să permită configurarea de acțiuni automate la nivelul consolei centrale cât și la nivelul nodurilor monitorizate
- Soluția trebuie să permită definirea de acțiuni interactive – efectuate de operatori
- Soluția trebuie să permită colectarea de datelor de performanță referitoare la sisteme și aplicații
- Soluția trebuie să permită prezentarea datelor de performanță în format grafic interactiv, corelat între diferite clase de date de performanță și sisteme
- Soluția trebuie să ofere rapoarte bazate pe datele colectate incluse în soluția oferită
- Soluția trebuie să ofere posibilitatea definirii de hărți ale serviciilor, configurarea și personalizarea lor. Aceste hărți trebuie să prezinte legăturile dintre diferite componente de infrastructură într-o ierarhie – harta serviciilor
- Soluția trebuie să permită descoperirea automată a componentelor de bază pentru a crea harta serviciilor.
- Soluția trebuie să ofere modalități flexibile de definire a metodei de propagare a impactului unui eveniment în ierarhia de servicii
- Soluția trebuie să ofere posibilitatea prezentării impactului evenimentelor asupra serviciilor pe harta de servicii folosind culori.
- Soluția trebuie să permită identificarea cauzei care a generat un impact asupra serviciilor folosind harta de servicii.

- Soluția trebuie să permită identificarea serviciilor care suferă un impact în momentul recepționării unui eveniment folosind harta serviciilor.
- Soluția trebuie să permită definirea diferitelor clase de utilizatori cu acces diferențiat la informații
- Comunicația dintre diferite componente va fi bazată pe protocoale standard orientate conexiune (connection oriented).
- Soluția trebuie să ofere comunicare HTTP/HTTPS între agent și serverul de management
- Agenții de monitorizare trebuie să fie autonomi, să continue monitorizarea și remedierea automată în absența posibilității de comunicare cu serverul de management și să transmită informațiile relevante către acesta în momentul în care comunicarea se restabilește.

Componenta de monitorizare fără agenți:

- Soluția trebuie să includă capacități de monitorizare fără agenți a infrastructurii IT, a serviciilor IT și a performanței aplicațiilor integrate într-un tablou de bord.
- Soluția trebuie să monitorizeze nativ și fără agenți echipamentele, sistemele de operare și aplicațiile propuse în soluție.
- Monitorizarea trebuie să se realizeze cu o singură aplicație, fără agenți instalați pe sisteme sau pe serverul de monitorizare;
- Monitorizarea parametrilor echipamentelor de rețea trebuie să se realizeze cu aceeași aplicație. Acești parametri trebuie să fie minim disponibilitate și performanță (lățime de bandă).
- Vendorul trebuie să dispună de șabloane standard pentru monitorizarea de aplicații enterprise gen Oracle, SQL Server etc. care să poată fi achiziționate ulterior;
- Soluția trebuie să permită configurarea de șabloane noi pentru aplicații non-standard sau pentru metode de monitorizare conform proceselor organizației;
- Soluția trebuie să permită extinderea prin module adiționale produse de același vendor. Acestea trebuie să ofere funcționalități de creare a serviciilor IT și a dependențelor dintre acestea într-un CMDB; monitorizarea serviciilor; corelarea evenimentelor; testarea performanței;

- Soluția trebuie să poată iniția acțiuni corective cum ar fi restartarea echipamentelor, curățarea spațiului de pe disk și executarea comenzilor;
- Soluția trebuie să dispună interfața grafică Web ce poate fi personalizată în funcție de rol;
- Soluția trebuie să includă metode de notificare cum ar fi: e-mail, SNMP trap, pager, POST, și alerte în baze de date;
- Soluția trebuie să monitorizeze sisteme Windows, Linux și UNIX precum și metodele de conectare specific cum ar fi TELNET, rlogin, HTTP, SSH, and NetBIOS;
- Soluția trebuie să suporte nativ monitorizarea următorilor parametri de sistem:
 - Composite
 - CPU utilization
 - Database
 - DHCP
 - Directory
 - Disk space
 - File
 - LDAP
 - Log file
 - Memory
 - News
 - Network
 - NT dial-up
 - NT event log
 - NT performance counter
 - Radius

- Script
 - Service
 - UNIX resources
 - Windows resources
 - Windows services state
- Soluția trebuie să suporte nativ monitorizarea următoarelor aplicații:
- Apache Web Server
 - ATG Dynamo Application
 - BEA Tuxedo
 - BEA WebLogic Application Server
 - BroadVision Application Server
 - CheckPoint FireWall-1
 - Cisco Works
 - Citrix MetaFrame
 - Citrix Presentation Server 3.5 and 4.0
 - F5 Big-IP Monitor
 - IBM DB2
 - IBM WebSphere Application Server
 - JBOSS AS 4.0
 - MacroMedia ColdFusion Server
 - MAPI
 - Microsoft Exchange 2007
 - Microsoft IIS 6.0
 - Microsoft SQL Server 2005

- Microsoft Windows 64-bit Editions
 - NetScape Enterprise/iPlanet
 - Novell SilverStream
 - Oracle 10g Application Server
 - Oracle® JDBC
 - Real One/Real Media Player and ServerServer
 - SAP GUI
 - SunONE server
 - Sybase database
 - VMware ESX Server 3.x
 - VMware Virtual Center 2.x
 - WebLogic 9.x, 10.x
 - Windows resources (covers most
 - Microsoft applications)
 - XML metrics
- Soluția trebuie să suporte native monitorizarea Web:
 - eBusiness Chain
 - Link check
 - URL
 - URL content
 - URL list
 - URL sequence
 - Web Server
 - Web service

- Soluția trebuie să suporte native monitorizarea următoarelor servicii de rețea:
 - DNS
 - Formula (bandwidth) composite
 - FTP
 - Mail
 - Network bandwidth
 - Ping
 - Port
 - Real streaming
 - RTSP (Real Time Streaming Protocol)
 - SNMP by MIB
 - SNMP
 - SNMP trap

Componenta tablou de bord:

- Soluția trebuie să ofere rapoarte și să prezinte informații în timp aproape real printr-o interfață web bazată pe roluri. Interfața trebuie să permită navigarea contextuală de la informații de nivel înalt până la detaliu (drill down) pentru a putea fi utilizate de către personalul operațional.
- Prezentarea informațiilor trebuie să fie bazată pe indicatorii cheie de performanță (KPI-uri) care vor permite determinarea în timp aproape real a stării operaționale a serviciilor IT, precum și a impactului în timp.
- Soluția trebuie să ofere o modalitate de a determina imediat starea serviciilor afișând impactul pe baza KPI-urilor prezentate în mod grafic și folosind coduri de culori. Acest algoritm trebuie să fie bazat pe o ierarhie constând în elemente de infrastructură, containere virtuale și reguli de calcul. Toate aceste funcții trebuie să fie personalizabile.

- Tabloul de bord trebuie să ofere posibilitatea de a accesa rapoartele pentru fiecare dintre funcțiile integrate. Trebuie să se ofere funcționalitatea de a tipări rapoartele sau de a le exporta în diferite formate (pdf, csv, xml).
- Tabloul de bord trebuie să ofere capabilități de filtrare.
- Tabloul de bord trebuie să fie personalizabil și trebuie să suporte includerea portlet-urilor standard JSR168 în vederea integrării interfeței altor aplicații.
- Informațiile legate de componentele infrastructurii IT și serviciile IT vor fi stocate într-o Baza de Date de Management a Configurațiilor (CMDB), cu detalierea componentelor de infrastructura (CI), a atributelor lor și relațiilor dintre ele.
- Soluția trebuie să includă un model extensibil pentru CMDB cu diferite tipuri de CI-uri. Soluția trebuie să permită adăugarea de attribute CI-urilor existente, precum și definirea de noi tipuri de CI-uri, în funcție de necesități.
- Soluția trebuie să suporte definirea de diverse relații între diferite componente.
- Soluția trebuie să suporte filtrarea informațiilor din CMDB pentru a crea diferite vederi ce vor fi folosite pentru alte funcționalități, cum ar fi tabloul de bord, raportare, etc. Datele din CMDB trebuie să fie baza vizualizărilor din tabloul de bord.
- Soluția oferită trebuie să permită descoperirea automata a infrastructurii IT și a dependențelor între componentele acesteia și popularea acestor informații în CMDB. Funcția de descoperire trebuie să acopere nivelele 2 până la 7 ale Modelului OSI (inclusiv echipamente de rețea, servere, aplicații, baze de date). Descoperirea automata trebuie să fie agentless și să poată fi distribuită.
- Soluția trebuie să includă capabilități de descoperire automata a elementelor de infrastructura standardizate – OS, aplicații enterprise, etc – și să poată fi extensibilă pentru a acoperi elemente specifice. Soluția trebuie să permită integrarea descoperii elementelor de rețea din Soluția de monitorizare a rețelei
- Soluția trebuie să permită analiza impactului aferent schimbărilor. Pe baza regulilor de impact care pot fi configurate și în funcție de modelul serviciilor bazat pe CI-urile și relațiile disponibile în CMDB, soluția trebuie să permită simularea schimbării și să prezinte impactul asupra CI-urilor relaționate.

Componenta diagnosticare aplicații trebuie să ofere următoarele funcționalități:

- Monitorizarea în timp real a serverelor de aplicații compatibile cu standardul Java 2 Enterprise Edition (J2EE) sau echivalent
- Colectarea metricilor de execuție se va face prin tehnologii de tip agent cu impact minim asupra performanței sistemelor monitorizate
- Să permită activarea/dezactivarea monitorizării aplicațiilor fără întreruperea funcționării acestora (Hot Deployment)
- Să permită monitorizarea aplicațiilor fără modificarea acestora
- Posibilitatea de diagnosticare a aplicațiilor Java sau echivalent prin analiză detaliată a execuției la nivel de:
 - memorie ocupată;
 - fire de execuție;
 - sesiuni de date
- Capabilități de analiză detaliată a obiectelor stocate în memorie la un moment dat după criterii multiple: tipuri de obiecte, dimensiune ocupată, ierarhie de obiecte, dependente între obiecte
- Capabilități de capturare a conținutului memoriei la intervale de tip discrete cu facilități de comparare a datelor colectate
- Monitorizarea stării firelor de execuție și detectarea situațiilor de tip așteptare obiect, așteptare date, așteptare I/O sau deadlock
- În cursul procesului de diagnosticare, facilități de detaliere a problemelor până la nivel de linie de cod în aplicație
- Corelarea cererilor client cu firele de execuție asociate și mai departe cu conexiunile către bazele de date ce facilitează accesul la informații
- Analiză în detaliu a timpilor de execuție a unei cereri pe fiecare nivel al aplicației (prezentare, logica de business, baza de date)
- Rapoarte predefinite pentru identificarea cererilor client cele mai consumatoare de resurse
- Rapoarte predefinite pentru identificarea componentelor aplicației cele mai consumatoare de resurse

- Sa detecteze componentele și codul cu o performanta scazuta în mediul de productie sau pre-productie
- Sa asigure vizibilitate end-to-end în cadrul componentelor prin functionalitati de urmărire a tranzactiilor în cadrul unor nivele multiple
- Sa identifice performantele cererilor primite și să ofere capabilitati de corelare a acestora cu cererile trimise
- Sa masoare latenta la nivel de consumator/furnizor de servicii
- Sa descopere componente/cod neautorizate în timp real, pe masura ce acestea sunt invocate
- Sa reduca Mean Time To Repair (MTTR) prin scaderea timpului de triaj al aplicațiilor composite
- Sa asigure o incarcare minimala în timpul colectarii datelor relevante de la serverele monitorizate aflate în mediul de productie 24x7
- Să afișeze unde anume în aplicație se așteaptă, fie pentru procesarea datelor, fie pentru așteptarea unui răspuns din cadrul altei componente din aplicație
- Să afișeze nivelurile de infrastructură cele mai lente
- Să afișeze cererile cele mai lente către server, care sunt puncte de intrare în aplicație
- Să afișeze posibilele fire de execuție care contribuie la problemele de performanță
- Să afișeze problemele de memorie
- Să afișeze colecțiile de date cele mai mari sau cu cea mai mare rata de crestere
- Să afișeze leaking objects, object growth trends, object instance counts, și byte size for objects
- Să afișeze cele mai lente cereri SQL
- Să afișeze numărul de excepții și timeout-uri
- Să poată fi customizată facil pentru a monitoriza aplicatii astfel incat să poată colecta metode și clase specifice, care nu sunt suportate default

- Să ofere capabilitati de integrare cu instrumente 3rd party, în special funcționalități de export de date pe baza de API-uri comune, log-uri sau baze de date
- Să ofere notificări vizibile în GUI și via trap-uri SNMP pe baza regulilor de alertare și de notificare, ce vor fi lansate la momentul depășirii unor praguri specifice

Componenta pentru monitorizarea calității serviciilor

- Soluția de monitorizare a calității serviciilor bazată pe procesele de business trebuie să nu încarce aplicația monitorizată cu mai mult decât încărcarea dată de un utilizator.
- Soluția de monitorizare a calității serviciilor trebuie să permită simularea unui proces de business din perspectiva utilizatorului final și să ofere suport pentru monitorizare din multiple locații;
- Soluția de monitorizare a calității serviciilor trebuie să permită monitorizarea de aplicații de business bazate pe multiple tehnologii și să fie bazată pe aceeași tehnologie ca și soluția de testare a performanței. Este necesar ca scripturile definite pentru testarea performanței să fie refolosite în monitorizarea operațională și vice-versa. Similar cu soluția de testare de performanță, soluția de monitorizare a calității serviciilor trebuie să permită configurarea ușoară a scripturilor (înregistrare din interfața aplicației) și să suporte aceleași tehnologii.
- Soluția de monitorizare a calității serviciilor trebuie să asigure simularea de procese de business complexe.
- Soluția trebuie să monitorizeze performanța și disponibilitatea aplicației .
- Soluția de monitorizare a calității serviciilor trebuie să ofere rapoarte relevante referitoare la performanța și disponibilitatea serviciilor pentru pașii configurați în procesul de business și pentru locațiile din care se realizează monitorizarea. Acolo unde este posibil, soluția trebuie să raporteze și timpii de răspuns detaliați la nivel tehnologic – cat a durat cererea de DNS, timpul petrecut de server pentru primul răspuns, etc...
- Soluția de monitorizare a calității serviciilor trebuie să fie integrată cu tabloul de bord.

Componenta pentru managementul SLA-urilor:

- Soluția trebuie să ofere funcționalitatea de a monitoriza nivelul serviciilor prin definirea de SLA-uri, precum și consolidarea și procesarea KPI-urilor în conformitate cu SLA-urile și regulile definite.
- Capabilitățile oferite de managementul SLA-urilor trebuie să fie bazate pe datele oferite de aplicația de monitorizare a serviciilor și monitorizarea de infrastructură
- Capabilitățile oferite de managementul SLA-urilor trebuie să fie bazate pe datele oferite de CMDB (folosind modelele de servicii deja definite în CMDB) .
- Soluția trebuie să permită definirea de diverse calendare pentru calculul SLA-urilor. Calendarele trebuie să fie flexibile și să se permită definirea cu o granularitate la nivel de ore.
- Soluția trebuie să permită definirea de ferestre de indisponibilitate și să le includa pe acestea în rapoarte. Trebuie să permită definirea ferestrelor de inactivitate retroactiv și recalcularea SLA-urilor pe baza acestora.
- Soluția trebuie să includa suport pentru nivele de servicii implicite.
- Soluția trebuie să ofere suport pentru obiectivele legate de disponibilitate, performanța / timp de răspuns, MTTR, MTBF, conform cu datele obținute din soluția de Help Desk
- Soluția trebuie să includa rapoarte în legătura cu: starea curentă a SLA-urilor și predicțiile (unde este posibil), KPI-uri detaliate pentru SLA-uri, perioade de indisponibilitate.
- Aplicația de monitorizare a SLA-urilor trebuie să fie integrată cu tabloul de bord.

6.11 Infrastructura hardware si de comunicatii

6.11.1 Cerințe generale

Alegerea unei platforme pentru infrastructura TI este o decizie strategică majoră pentru orice organizație. Adoptarea acesteia este o investiție pe termen lung. Infrastructura TI susține toate soluțiile informatice ale companiei, prezente și viitoare.

Infrastructura hardware nu face parte din scopul acestui proiect, dar descrierea de mai jos reprezintă minimul necesar pentru ca soluția oferită să funcționeze în parametri ceruți de prezentul Caiet de Sarcini.

În cadrul ofertei tehnice, Ofertantul trebuie să elaboreze arhitectura sistemului adaptată necesităților beneficiarului și care să îndeplinească performanțele cerute de aplicațiile furnizate. De asemenea, Ofertantul trebuie să prezinte un deviz cu toate componentele hardware necesare funcționării în condiții optime ale sistemului.

Principalele caracteristici pe care trebuie să le îndeplinească infrastructura hardware sunt:

- Să fie flexibilă – să permită adaptarea cu ușurință la tehnologii noi pe măsură ce acestea apar;
- Să fie scalabilă – să permită extinderea cu ușurință a infrastructurii proporțional cu creșterea necesităților;
- Să fie robustă – garanția stabilității, disponibilității și securității sistemului informatic;
- Să permită administrarea și configurarea centralizată;
- Să asigure ușurința operării – cu implicații în productivitate și costurile instruirii;
- timpul necesar implementării să fie cât mai mic;

- Să existe aplicații disponibile pentru platforma aleasă pentru a putea adăuga funcționalități noi;
- Să asigure compatibilitatea și cu alte platforme pentru o migrare rapidă și fără probleme cu posibilitatea înglobării vechii infrastructuri.

De asemenea, soluția pentru infrastructura TI trebuie să includă :

- asigurarea suportului tehnic pe plan local (în București);
 - asigurarea mentenanței pe perioada de garanție pe plan local (în București);
 - asigurarea unui grad înalt pentru fiabilitate a componentelor;
 - asigurarea unui grad sporit de securitate;
 - posibilitatea actualizării (menținerea la zi) așa încât durata de viață să fie prelungită;
 - asigurarea unei disponibilități cât mai mari și a unei mentenanțe simple și rapide;
 - instruirea salariaților care vor presta activitatea de exploatare a soluției;
- Se va defini și organiza o infrastructură care să poată acoperi necesitățile finale ale sistemului informatic integrat cu toate funcționalitățile identificate în prezentul caiet de sarcini și completate în faza de analiză.

Cerințele formulate în caietul de sarcini din punct de vedere cantitativ sunt estimative, ofertantul trebuind să-și dimensioneze corect infrastructura hardware astfel încât să asigure caracteristici maxime de performanță pentru sistemul informatic integrat în faza de exploatare (productivă).

- Ofertantul va defini nivelul de redundanță în hardware (cel puțin 2 noduri în cluster de ex.) cel puțin pentru componentele ERP și baza de date tranzacțională (OLTP) și SLA-ul cel mai potrivit pe baza necesității de disponibilitate ridicată a sistemului.

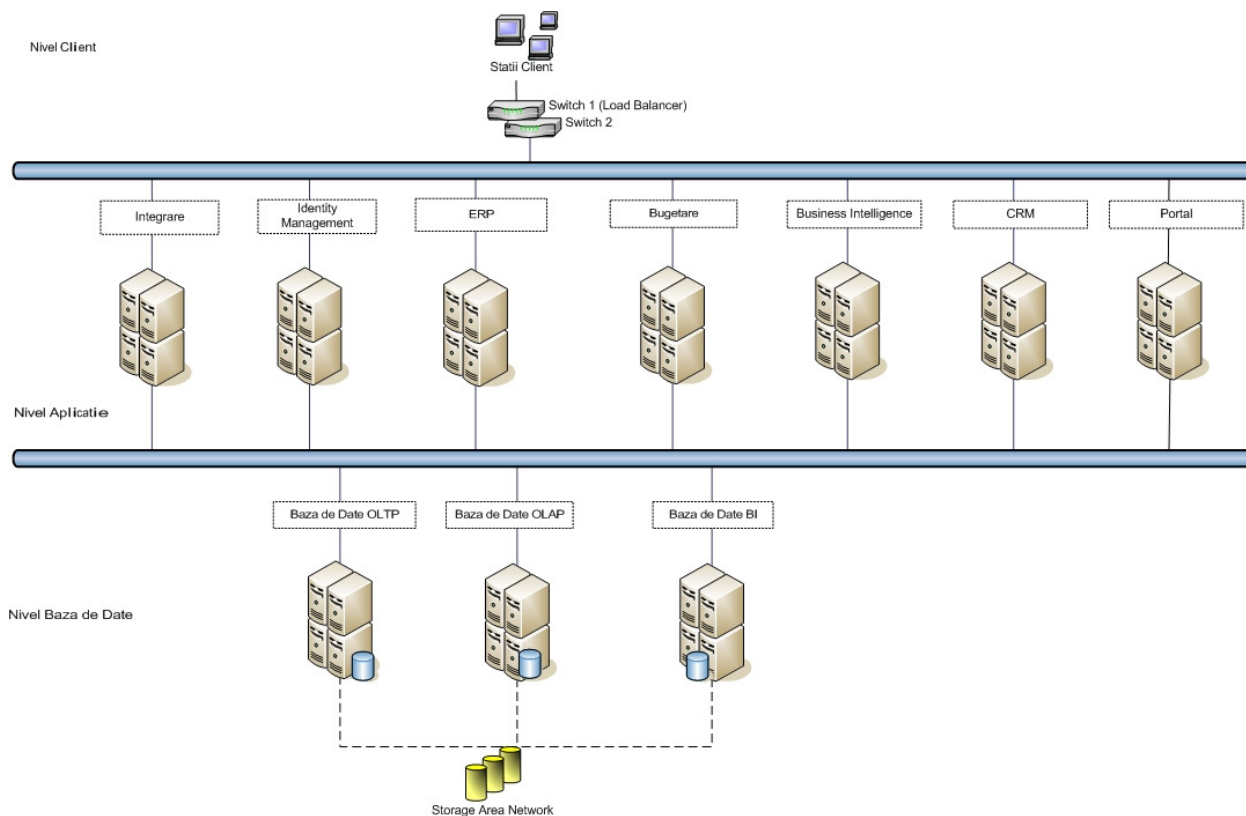
- Soluția propusă pentru arhitectura hardware va fi pe cât posibil omogenă la nivel de Data Center, asigurând performanțele solicitate în caietul de sarcini.
- Oferta va conține informații detaliate privind configurația propusă cu detalierea rolului fiecărui echipament din cadrul soluției.
- Soluția hardware va fi dimensionată pentru a suporta un număr estimat de 420 de utilizatori, din care aproximativ 150 de utilizatori concurenți.

6.11.2 Componenta infrastructurii hardware

Infrastructura hardware minimă necesară va cuprinde în mod obligatoriu următoarele medii:

- Mediu Productie
- Mediu Dezvoltare
- Mediu asigurare a calitatii

Mai jos este prezentata arhitectura Mediului Productie.



Mediile de Dezvoltare si Asigurare a Calitatii (Testare) vor avea o arhitectura echivalenta Mediului de Productie.

In Mediul de Dezvoltare, mai multe componente pot fi grupate pe un sistem hardware, in timp ce in Mediul de Asigurare a Calitatii trebuie sa existe o mapare componenta – sistem hardware similara celei din Mediul de Productie.

Infrastructura hardware minimă necesară va cuprinde în mod obligatoriu următoarele:

- Servere de baze de date și de aplicații
- Server(e) de back-up și arhivare
- Server(e) de monitorizare
- Funcționalități de acces securizat în Intranet
- Switch-uri Load Balancer

- Sistem extern de stocare date de înaltă performanță / disponibilitate și de consolidare a stocării (SAN de producție + back-up pe disc)
- Switch-uri pentru SAN
- Sistem de arhivare pe bandă Tape Library
- Stații de lucru și stații de management

6.11.3 Caracteristici tehnice minime:

Infrastructura hardware a sistemului recomandată de ofertant, va îndeplini cel puțin următoarele caracteristici tehnice:

1. Servere de Management al Identității – Mediu Productiv:

Minim 2 bucăți, fiecare cu :

- Minim 4 CORE instalate, scalabil
- Memorie: minim 8 Gb

2. Servere de aplicații ERP – Mediu Productiv :

Minim 2 bucăți, fiecare cu :

- Minim 4 CORE instalate, scalabil
- Memorie: minim 16 Gb

3. Servere de aplicații Bugetare – Mediu Productiv:

Minim 1 bucată cu :

- Minim 4 CORE instalate, scalabil

- Memorie: minim 8 Gb

4. Servere de aplicatii Business Intelligence (BI) – Mediu Productie :

Minim 1 bucata cu :

- Minim 4 CORE instalate, scalabil
- Memorie: minim 8 Gb

5. Servere de bază date OLTP – Mediu Productie :

Minim 2 bucati, fiecare cu :

- Minim 4 CORE instalate, scalabil
- Memorie: minim 16 Gb

6. Servere de bază date OLAP – Mediu Productie :

Minim 1 bucata cu:

- Minim 4 CORE instalate, scalabil
- Memorie: minim 8 Gb

7. Servere de bază date Business Intelligence (BI) – Mediu Productie :

Minim 1 bucata cu :

- Minim 4 CORE instalate, scalabil
- Memorie: minim 8 Gb

8. Servere portal – Mediu productie

Minim 2 bucati, fiecare cu :

- Minim 4 CORE instalate, scalabil
- Memorie: minim 8 Gb

9. Servere interoperabilitate – Mediu productie

Minim 2 bucati, fiecare cu:

- Minim 4 CORE instalate, scalabil
- Memorie: minim 8 Gb

10. Servere CRM – Mediu productie

Minim 2 bucati, fiecare cu:

- Minim 4 CORE instalate, scalabil
- Memorie: minim 8 Gb

11. Servere de Management al Identitatii – Mediu Testare si Mediu Dezvoltare:

Minim 1 bucata cu:

- Minim 4 CORE instalate, scalabil
- Memorie: minim 8 Gb

12. Servere de aplicatii ERP – Mediu Testare si Mediu Dezvoltare:

Minim 1 bucata cu:

- Minim 4 CORE instalate, scalabil
- Memorie: minim 16 Gb

13. Servere de aplicatii Bugetare – Mediu Testare si Mediu Dezvoltare:

Minim 1 bucata cu:

- Minim 4 CORE instalate, scalabil
- Memorie: minim 8 Gb

14. Servere de aplicatii Business Intelligence (BI) – Mediu Testare si Mediu Dezvoltare:

Minim 1 bucata cu:

- Minim 4 CORE instalate, scalabil
- Memorie: minim 8 Gb

15. Servere de bază date OLTP – Mediu Testare si Mediu Dezvoltare:

Minim 1 bucata cu:

- Minim 4 CORE instalate, scalabil
- Memorie: minim 16 Gb

16. Servere de bază date OLAP – Mediu Testare si Mediu Dezvoltare:

Minim 1 bucata cu:

- Minim 4 CORE instalate, scalabil
- Memorie: minim 8 Gb

17. Servere de bază date Business Intelligence (BI) – Mediu Testare si Mediu Dezvoltare:

Minim 1 bucata cu:

- Minim 4 CORE instalate, scalabil
- Memorie: minim 8 Gb

18. Servere Portal/Interoperabilitate – Mediu Testare si Mediu Dezvoltare

Minim 1 bucata cu:

- Minim 4 CORE instalate, scalabil
- Memorie: minim 8 Gb

19. Servere CRM – Mediu Testare si Mediu Dezvoltare

Minim 1 bucata cu:

- Minim 4 CORE instalate, scalabil
- Memorie: minim 8 Gb

20. Server(e) de back-up și arhivare

- Minim 2 CORE instalate, scalabil
- Memorie : minim 4Gb
- Discuri pentru SO interne: minim 2 discuri mirrorate pe partiție, 73GB, 15000 rpm
- minim 2 porturi de FC de 4Gbs și minim 2 porturi Ethernet 10/100/1000 Mbs
- Surse redundante și Hot Plug
- Ventilatoare redundante și Hot Plug
- rack-abil
- procesor de management și soft de management

21. Server(e) de monitorizare

Minim 2 CORE instalate, scalabil

- Memorie: minim 4Gb
- Discuri pentru SO interne: minim 2 discuri mirrorate pe partiție, 73GB, 15000 rpm
- minim 4 porturi Ethernet 10/100/1000 Mbs
- Surse redundante și Hot Plug
- Ventilatoare redundante și Hot Plug
- rack-abil
- procesor de management și soft de management

22. Sistem extern de stocare date de înaltă performanță / disponibilitate și de consolidare a stocării (SAN de producție + back-up pe disc) din Data Center.

Sistemul de stocare va avea următoarele caracteristici minimale:

- Tehnologie conectivitate pe FC la 4 Gbs
- Scalabilitatea de la minim 5Tb spațiu util de stocare protejat RAID 5 până la 72Tb
- Discuri FC de minim 146 Gb, rotații 15000 rpm
- Controlere redundante cu minim 4Gb de cache pe controler
- 8 porturi de FC
- bateria de cache cu 72 de ore
- Surse redundante și Hot Plug
- Ventilatoare redundante și Hot Plug
- minim 2 Global spare

- să suporte LOAD BALANCING software
- compatibil cu toate SO (Windows , UNIX, LINUX etc.)
- software de replicare, de snap-shot
- minim 12 discuri pe SATA2, 7200 rpm de capacitate minim 500Gb
- arhitectură hardware complet redundantă (controlere, interfețele cu serverele, conexiuni multiple cu serverele și cu discurile)

23. SAN Switch-uri redundante.

Numărul de switch-uri va fi propus de ofertant în conformitate cu arhitectura propusă la nivel de Data Center asigurând nivelul de disponibilitate ridicată.

Aceste switch-uri trebuie să asigure conexiuni redundante către toate mașinile care au porturi de FC de 4Gbs.

24. Sistemul de arhivare pe bandă Tape - Library.

- de tip librărie automată cu minim 4 capete de scriere instalate cu posibilități de upgradare
- Drive-uri : minim 4 expandabile la 16
- Sertare instalate 30 expandabil la 200
- Identificare cu Coduri de bare
- Interfață web
- Conexiune pe FC de 4 Gb
- Surse redundante și Hot Plug
- Ventilator redundant și Hot Plug
- compatibil cu toate SO
- port Ethernet pentru management

- să permită căi redundante de acces către drive-uri și capabilități de failover.

25. Rack-uri si UPS-uri

Rack-urile dotate cu KVM-uri (consolă de management) într-un număr acoperitor (necesare soluției propuse pentru arhitectura hardware a sistemului informatic) care vor include și **UPS-uri** suficiente să acopere consumurile echipamentelor din Data Center cu autonomie de cel puțin 15 minute.

Produsele software oferite vor fi licențiate având în vedere echipamentele hardware recomandate de ofertant.

7. Gestiunea si organizarea proiectului

In acest capitol sunt descrise cerintele privind modul de implementare a sistemului.

7.1 Organigrama proiectului

Ofertantul va prezenta pe larg organigrama pe care si-o propune pentru a-si desfasura activitatea in cadrul proiectului, in raport cu specificul acestuia si cu metodologia propusa.

Ofertantul va prezenta rolurile si responsabilitatile fiecarei parti implicate in proiect, inclusiv propunerile pentru organigrama, rolurile si responsabilitatile beneficiarului.

Ofertantul trebuie sa-si asume in intregime efectuarea activitatilor care concura la atingerea rezultatelor, tinand seama de resursele umane limitate ale beneficiarului.

In cazul in care ofertantul reprezinta un consorțiu/asociere, ofertantul trebuie sa descrie modalitatea in care fiecare membru al consorțiului/asocierii intervine in proiect, distribuirea si interactiunea sarcinilor si responsabilitatilor.

7.2 Atributii in cadrul proiectului

Beneficiarul

Beneficiarul are responsabilitatea colaborarii zilnice cu Ofertantul si a furnizarii documentelor si datelor care sunt necesare consultantilor in vederea realizarii sarcinilor incluse in acest proiect, in conformitate cu cerintele scrise ale Ofertantului . Beneficiarul va facilita accesul expertilor la persoanele relevante care nu sunt implicate direct in proiect, dar sunt beneficiari ai proiectului si pot contribui pozitiv la o implementare adecvata a proiectului.

Personalul Beneficiarului care este numit pentru a lucra in cadrul proiectului va lucra ca un grup de lucru aprobat in mod oficial.

Beneficiarul va pune la dispozitia furnizorului mediile hardware si software necesare implementarii sistemului: mediul de dezvoltare, de testare si productie. Cerintele vor fi transmise in perioada de analiza a proiectului.

De asemenea, Beneficiarul va face comentariile, observatiile, raspunsurile, aprobarea pe documentele transmise de Consultant in cel mult 10 zile de la primirea acestor documente.

Ofertantul

Ofertantul are responsabilitatea executarii la timp a proiectului si a sarcinilor de lucru stabilite in acest Caiet de Sarcini.

Furnizarea informatiilor, datelor si feedback-ului la rezultate este de maxima importanta pentru implementarea la timp a proiectului. Din acest motiv, Consultant trebuie sa-si asume responsabilitatea de a specifica in mod clar documentele scrise si datele solicitate, indicand data pana la care acestea sunt necesare pentru ca proiectul sa poata demara conform planificarii.

Informatiile si datele culese in acest proiect pot fi sensibile din punct de vedere comercial si trebuie subliniata respectarea confidentialitatii acestora.

Ofertantul va avea responsabilitatea implementarii proiectului in toate etapele acestuia, pana la acceptarea finala de catre Beneficiar. De asemenea, Ofertantul va descrie in cadrul ofertei si strategia de trecere in productie a sistemului.

Ofertantul va pune la dispozitie experti calificati pentru a realiza sarcinile cerute prin acest Caiet de Sarcini si va avea responsabilitatea activitatii acestora. Ofertantul nu va efectua modificari ale personalului numit fara consultarea prealabila si aprobarea Beneficiarului.

Ofertantul va propune si utiliza experti cu experienta relevanta in domeniile incluse in proiect. CV-urile expertilor cheie implicati vor fi incluse in oferta conform formatului solicitat.

7.3 Organizarea proiectului

Implementarea sistemului trebuie sa se desfășoare intr-un mod organizat astfel incat sa se asigure monitorizarea si controlul activităților pe toata durata proiectului. Ofertantul va preciza activitatile de monitorizare si control si frecventa lor.

Ofertantul va preciza nivelele de decizie, responsabilitatile la fiecare nivel si modul in care se va face de escaladarea incidentelor in cadrul echipei de proiect. Se vor preciza intalnirile si rapoartele de progres necesare/furnizate si frecventa lor.

Este obligatoriu ca Ofertantul sa dispuna de o metodologie de conducere a proiectelor si sa prezinte dovada existentei acestei metodologii in cadrul organizatiei sale. Dovada se va face prin prezentarea detaliata a procedurilor de project management din cadrul organizatiei ofertantului, proceduri care fac parte din sistemul de management al calitatii al ofertantului, certificate conform ISO9001 si aflate in aplicare de minim 5 ani.

Structura organizationala a proiectului va fi pe trei niveluri ierarhice

Nivelul 1 - Comitetul de conducere: cu rol de decizie in cadrul proiectului, compus din minim 3 membri:

- Presedinte Comitet;
- Reprezentant al Beneficiarului;

- Reprezentant al Ofertantului

Nivelul 2 - Nivelul de coordonare: cu rol de planificare, urmarire si control in cadrul proiectului. Acest nivel raporteaza catre Comitetul de Conducere.

Este compus din:

- Manager de proiect Beneficiar
- Manager de proiect Ofertant

Nivelul 3 – Nivelul de executie: cu rol de executie a activitatilor din cadrul proiectului. Acest nivel este constituit din echipele de proiect ale Beneficiarului si Ofertantului. Fiecare echipa de proiect raporteaza catre Project Managerul corespunzator.

Este obligatoriu ca ofertantii sa prezinte impreuna cu oferta un plan de proiect va conține in mod obligatoriu cel puțin următoarele secțiuni :

- plan tehnic de implementare, susținut de graficul de proiect in format Gantt care sa fie adaptat graficului Gantt anexat. Planul tehnic de implementare va detalia toate activitățile din graficul de implementare. Graficul de implementare va fi detaliat la un nivel suficient astfel incat sa asigure posibilitatea controlului activităților (nu se accepta activitati individuale mai lungi de 3 saptamani – activitățile mai lungi de 3 saptamani se vor fragmenta in sub-activitati, pentru a permite controlul progresului)
- definirea procedurilor aplicabile in cadrul proiectului
- predarea/recepția livrabilelor
- acceptanta parțiala/finala
- gestiunea riscurilor si registrul de riscuri
- managementul schimbărilor
- managementul problemelor si procedura de escaladare
- asigurarea calității
- proceduri de raportare, frecventa si conținut
- managementul subcontractorilor (daca e cazul)
- definirea formularelor care vor fi utilizate in cadrul proiectului

- definirea exacta a structurii proiectului in ceea ce privește:
 - faze/subfaze
 - pachete de lucru
 - livrari/livrabile
- planul de resurse pe care ofertantul le propune pentru îndeplinirea contractului, precum si încărcarea acestora in funcție de etapele proiectului.
- definirea criteriilor de acceptanta pentru fiecare tip de livrabil in parte, precum si a metodelor de evaluare in vederea acceptantei pentru:
 - livrabile
 - pachete de lucru
- definirea fluxului general de acceptanta care va fi desfășurat in cadrul proiectului, evidențiindu-se acceptantele parțiale si acceptanta finala.
- definirea echipelor de proiect, a componentei Comitetului de Coordonare a Proiectului precum si a atribuțiilor acestuia
- definirea derularii activitatilor de training
- gestiunea schimbarilor
- managementul riscurilor
- managementul comunicarii

7.4 Strategia de abordare a proiectului

Oferta va prezenta viziunea proprie a ofertantului asupra realizarii proiectului. Se asteapta comentariile ofertantului din care sa reiasa modul in care a inteles caietul de sarcini.

Opinii asupra aspectelor principale privind proiectul care pot influenta atingerea obiectivelor si a rezultatelor asteptate.

Enumerarea si explicarea riscurilor si ipotezelor privind executia proiectului.

Capitolul va contine informatii privind metodologia de project management, metodologia de implementare, cu etapele principale si descrierea acestora.

Serviciile solicitate prin caietul de sarcini trebuie să se finalizeze cu livrabile conform metodologiei propuse, care vor fi supuse recepției Beneficiarului și includ:

- Livrabile de analiză de detaliu, analiză funcțională, analiză tehnică
- Livrabile de migrarea datelor dintre sistemul existent și noul sistem
- Specificații de proiectare, prototipuri vizuale și funcționale, scenarii de utilizare și de testare
- Livrabile de instalare software;
- Livrabile de configurare software și hardware
- Livrabile de instruire - manuale de utilizare, manuale de administrare, sesiuni de instruire finalizate și formulare de evaluare a cursurilor completate de participanți
- Servicii de transfer cunoștințe (know-how) către specialiștii IT ai Poștei Române pentru a asigura buna funcționare a noului sistem. Se vor organiza cu instructori autorizați cursuri de programare, administrare baze de date, servere de aplicații pentru soluția implementată
- Servicii de testare și acceptanță. Se vor efectua teste funcționale, teste de failover,, teste de performanță (timp de răspuns), teste de stres (volum de date, număr de utilizatori concurenți
- Servicii de asistență tehnică pentru trecerea în exploatare

7.5 Planul de proiect

Ofertantul va prezenta planificarea activitatilor propuse si dependentele intre acestea sub forma unui plan Gantt. Planul Gantt va contine si livrabilele asa cum au fost ele descrise in metodologie precum si resursele necesare la fiecare activitate, numite generic prin competentele lor, atat din partea Beneficiarului cat si a Furnizorului. Astfel, este asteptata suprapunerea activitatilor proprii cu activitatile orientative propuse la capitolul 7.7 din Caiet, a livrabilelor conforme metodologiei aplicate cu livrabilele enumerate in Caiet si cu rezultatele asteptate.

Planul trebuie sa mentioneze care sunt termenele cheie (milestones) pe care ofertantul si-a propus sa le respecte pentru atingerea obiectivelor.

Ofertantul trebuie sa mentioneze expres in plan acele termene care sunt obligatorii asa cum reiese din Caietul de sarcini. Nerespectarea acestora este eliminatorie.

Ofertantul trebuie sa propuna un numar de experti care sa acopere, ca echipa, cel putin profilurile mentionate in Fisa de achizitie.

Fazele implementării trebuie sa fie foarte bine definite, marcate cu puncte de verificare si acceptare, termene de livrare și livrabile.

7.6 Ipoteze si constrangeri

Perioada de implementare a proiectului este de maxim 24 luni de la data semnarii contractului de achizitie publica. Perioada de implementare exclude cele 12 luni de garantie pentru aplicatia furnizata.

Ofertantul trebuie sa alcătuiască planul proiectului astfel incat sa respecte cerințele din caietul de sarcini.

Pentru o cat mai buna desfășurare a proiectului se stabilesc următoarele cerințe pentru ofertant:

- Faza de analiza a proiectului trebuie sa fie dimensionata pe fiecare subsistem in parte, in functie de complexitatea subsistemului respectiv. Etapa de analiza se considera finalizata după obținerea acceptantei pentru documentele de analiza produse de ofertant.
- Ofertantul trebuie sa includă in planul proiectului timpi suficienți de testare si de acceptanta a subsistemelor astfel incat sa permită beneficiarului sa parcurgă toate functionalitatile implementate. Ofertantul trebuie sa se asigure prin durata activităților planificate ca acoperă decalajele pe care beneficiarul le poate introduce datorita activităților curente a personalului acestuia.
- Durata perioadelor de acceptanta trebuie sa fie de maxim 10 zile calendaristice de la data predării livrabilului către beneficiar.

După cum s-a arătat, pentru fiecare subsistem, implementarea sistemului complet va conține mai multe etapele sau faze.

Ofertantul va preciza daca oferta sa se supune altor ipoteze sau constrangeri.

7.7 Cerințe privind etapele proiectului

Furnizorul va prezenta un plan de proiect care va fi analizat, modificat si agreeat de Poșta Română.

7.7.1 Analiza

Furnizorul va derula o etapa de analiza pentru sistemul aplicativ, avand drept scop stabilirea specificatiilor tehnice și funcționale adecvate necesitatilor Poștei

Române, precum și definirea modului de lucru cu sistemul. Ofertantul trebuie sa faca dovada folosirii unui plan bine definit de realizare a procedurilor de analiza si de validare a rezultatelor acestuia. Dovada se va face prin prezentarea detaliata a procedurilor de analiza implementate in cadrul organizatiei ofertantului, proceduri care fac parte din sistemul de management al calitatii al ofertantului, certificate conform ISO9001 si aflate in aplicare de minim 5 ani. Analiza va include :

- Analiza proceselor de afaceri sustinute de viitoarele sisteme informatice,
- Identificarea cerintelor de raportare interna
- Analiza cerintelor de interfatare cu sistemele interne si externe utilizate de catre Posta Romana
- Propunerea unor modalitati de imbunatatire a activitatii curente prin optimizarea fluxurilor informationale si a remodelarii proceselor de afaceri, astfel incat sa poata fi sustinut planul de implementare;
- Transformarea fluxurilor si proceselor in cerinte tehnice si functionale pentru aplicatiile software;
- Identificarea si propunerile privind structura si competentele necesare administratorilor de sistem;

Livrabile de tip document:

- Cerinte tehnice si functionale
- Diagrame procese
- Raport de analiza, concluzii si recomandari

Documentele livrate se vor prezenta si accepta de către Poșta Română.

7.7.2 Implementare

Furnizorul va realiza implementarea solutiei software, inclusiv adaptari ale produselor standard la necesitatile beneficiarului. Aceste adaptari se vor face conform proiectului ofertat. Activitatile sunt:

- Instalarea aplicatiei pe mediul de dezvoltare si testare
- Configurarea aplicatiei si a dezvoltarilor

- Dezvoltarea de cod (daca este cazul, pentru acele cerinte/ functionalitati ce nu pot fi acoperite in mod nativ sau prin configurare de catre aplicatiile furnizate)
- Realizare de teste (unit test) de catre echipele de dezvoltare ale furnizorului
- Creare de programe pentru conversia datelor.
- Conversia efectiva a datelor, pentru testare
- Instruirea si pregatirea completa a instruirii: materiale suport de curs, carti, teste, baza de test, etc.
- Crearea de proceduri (ex: crearea de proceduri de instalare a aplicatiei, proceduri de utilizare)
- Definirea unui cadru procedural, organizational si de guvernanta asociat noului sistem, in conformitate cu bunele practici in domeniu
- .

Documente livrate:

- Documente de setup si configurare
- Documente de conversie
- Specificatii functionale si tehnice pentru dezvoltarile efectuate
- Proceduri
- Documentarea aplicatiilor de conversie a datelor
- Strategia de testare

7.7.3 *Testarea de acceptanta*

Testarea de acceptanta va incepe cu instruirea utilizatorilor care vor efectua testarea.

Instruirea utilizatorilor

Activitati specifice:

- Intocmirea programei de curs

- Instruirea unui numar de utilizatori agreeat de ambele parti (administratori si utilizatori aplicatii)

Documente livrate:

- Manuale de curs
- Definitii si proceduri de lucru
- Criterii si teste de evaluare instruire

Testarea de acceptanta

Este obligatoriu ca ofertantul sa includa in planul general de proiect si activitatile aferente testarii de acceptanta.

Beneficiarul va pune la dispozitia ofertantului seturi de date de test, pentru toate aplicatiile pentru care exista astfel de seturi de date, si va verifica prin teste asupra datelor functionalitatile sistemului.

Testarea subsistemelor si a sistemului integrat se va face pe baza unor planuri de testare propuse de Furnizor si agreeate de Beneficiar.

Se va crea o strategie de testare care sa contina scopul si obiectivele testarii, criteriile de intrare si iesire, mediul de testare, modalitatea de executie a testelor, tipurile de teste, management-ul defectelor, management-ul release-urilor, niveluri de testare, roluri si responsabilitati.

Procesul de testare va avea la baza un flux de lucru (workflow), proceduri, strategie de testare, modele (template-uri) pentru planul de test si cazuri de test, tipuri de rapoarte dorite..

Documente livrate:

- Plan de corectii

7.7.4 Tranzitia

Instalarea sistemului pe servere si statii de lucru – versiune finala

Documente livrate:

- Plan de instalare
- Fisiere de configuratii
- Documente de control ale interfetelor Licente pentru versiunile finale

Conversia si migrarea datelor

Activitati specifice:

- Furnizorul viitorului sistem informatic integrat va trebui sa asigure asistenta beneficiarului pentru conversia si incarcarea datelor istorice in sistem. Poșta Română va asigura extragerea datelor din sistemele existente si pregatirea acestora pentru incarcare intr-un format stabilit de comun acord. Ofertantul trebuie sa asigure interfete pentru incarcarea datelor, validarea tehnica si consistenta intre module.
- Deasemenea ofertantul trebuie sa ofere posibilitatea ca Poșta Română sa compare (reconcilieze) rezultatul incarcarii datelor in modulele aplicatiei cu aplicatiile sursa sau formatul intermediar (de ex. La nivel de balante de stocuri pe fiecare articol/gestiune, la nivel de total facturi in sold per furnizor etc)

Aceasta activitate va fi compusa din urmatoarele:

- Proiectarea programelor de conversie date
- Asistarea in vederea importului de date, pe baza specificatiilor de import date
- Verificarea fisierelor

Documente livrate:

- Formulare specifice pentru migrare date
- Migrarea datelor: testarea programelor de conversie date, pregatirea, verificarea si incarcarea datelor initiale.

Documente livrate:

- Plan migrare date

7.7.5 *Productie*

Activitati specifice

- Verificarea datelor migrate si a modulelor
- Start productiv

- Analiza si corectii

Documente livrate:

- Plan de verificare a versiunii finale a tuturor modulelor instalate; baze de date incarcate

7.7.6 Validarea sistemului

- Monitorizare functionare sistem productiv
- Predarea sistemului

Documente livrate:

- Formulare specifice pentru monitorizare
- Proces verbal de receptie la terminarea lucrărilor de instalare

7.8 Cerinte privind testarea si acceptanta sistemului

7.8.1 Managementul testării și raportării

Furnizorul și echipa Posta Romana vor defini și pune în aplicare pe toata durata testării următoarele proceduri de management ale testării:

- managementul problemelor
- managementul defectelor, folosind un sistem de clasificare a priorității și severității defectelor
- managementul schimbării
- managementul configurației de testare
- managementul configurației mediilor de test
- urmărirea progresului testării

Urmărirea progresului testării va fi raportată folosind următoarele tipuri de rapoarte: Raportul de stare a testelor, Raportul de stare a defectelor, Raportul de stare a acoperirii testelor planificate, Raportul de stare a disponibilității mediului de test, Raportul cu sumarul executiv al testelor.

7.8.2 Criterii de acceptanță:

- Criteriile de acceptanță de la fiecare nivel de testare vor fi stabilite în acord cu Beneficiarul/Utilizatorii, astfel încât să asigure conformitatea execuției testelor cu specificațiile de testare și acceptarea livrabililor.
- În particular, criteriile de acceptanță de la nivelul testelor de acceptanță vor include ca și cerințe de acceptanță : realizarea migrării datelor, elaborarea documentației de utilizare, efectuarea instruirii privind utilizarea și administrarea sistemului.

Procedura de acceptanță:

- Procedura de acceptanță de la nivelul testelor de acceptanță trebuie să summarizeze în cadrul raportului de acceptanță toate activitățile efectuate, rezultatele și problemele identificate. Acceptanța sistemului se va realiza prin semnarea raportului final de acceptanță de către Comisia de Acceptanță.

7.8.3 Cerințe tehnice minime pentru metologia de testare

Metodologia de testare propusa de ofertant va raspunde urmatoarelor cerinte minime:

- Sa se permita dezvoltarea si implementarea unui flux de lucru optimizat pentru procesul de testare ;
- Sa se creeze un set de proceduri de lucru pentru testeri care sa descrie actiunile de urmat in anumite situatii intalnite in cadrul procesului de testare;
- Creearea unui model pentru planul de testare general (High Level Test Plan) care trebuie sa contina scopul planului, zonele testate, roluri si responsabilitati, date de intrare, cazuri de test etc.;
- Creearea unui model pentru cazurile de testare, un caz de testare (test case) reprezentand un set minimal de actiuni executate de tester pentru a verifica ca se obtine un anumit rezultat asteptat ;
- Implementarea unei strategii automatizate de gestionare a specificatiilor functionale si tehnice ;
- Implementarea unei strategii automatizate de gestionare a defectelor gasite care sa contina si un flux de lucru ;
- Sa se permita gestionarea de test case-uri in mod automatizat ;
- Utilizarea de modele automatizate pentru analize de risc si impact ;

- Creearea si descrierea de indicatori de performanta (KPI) in mod grafic sau lista ;
- Analiza procesului de testare dezvoltat conform Test Process Maturity Matrix (TPI®) si mentionarea nivelului de calitate la care acesta se situeaza ;
- Sa se permita implementarea intr-un instrument software dedicat al rapoartelor , KPI-urilor, fluxurilor de lucru din cadrul procesului si a tuturor modelelor;

Suplimentar, ofertantul va asigura instruirea utilizatorilor atat pentru metodologia de testare, cat si pentru platforma de testare software ce urmeaza a fi implementata si utilizata in cadrul proiectului. Prin aceasta instruire se va asigura faptul ca utilizatorii vor asimila terminologia folosita (promovata de ISEB prin standardul BS7925-1 sau mentiunile din ISTQB din vocabularul folosit) si vor fi in masura sa utilizeze diferitele notiuni, modele, elemente automatizate si platforma software folosita pentru management-ul procesului de testare. Sesiunile de instruire vor fi adaptate necesitatilor si proceselor specifice clientului si vor fi sustinute de un instructor certificat tehnic in metodologia si platforma software de testare ce urmeaza a fi implementata.

Criterii de acceptanta

Criteriile de acceptanta de la fiecare nivel de testare vor fi stabilite in acord cu Autoritatea contractanta / Utilizatorii sistemului, astfel incat sa asigure conformitatea executiei testelor cu specificatiile de testare si acceptarea livrabililor.

In particular, criteriile de acceptanta de la nivelul testelor de acceptanta vor include ca cerinte de acceptanta si urmatoarele: elaborarea documentatiei de utilizare, efectuarea instruirii privind utilizarea si administrarea sistemului.

Procedura de acceptanta

Procedura de acceptanta de la nivelul testelor de acceptanta trebuie sa sumarizeze in cadrul raportului de acceptanta toate activitatile efectuate, rezultatele si problemele identificate. Acceptanta sistemului se va realiza prin semnarea raportului final de acceptanta de catre Comisia de Acceptanta desemnata de Autoritatea contractanta.

7.8.4 Livrabile din cadrul serviciilor de testare

Prin metodologia propusa, ofertantul va asigura realizarea cel putin a urmatoarelor livrabile:

Planul master de test

Planul master de test va documenta modul cum ofertantul abordeaza testarea sistemului, obiectul efortului de testare, activitatile necesare pregatirii si efectuarii nivelurilor de testare, mediile de testare, livrabilele, rolurile si responsabilitatile pentru testare, procedurile de testare si metoda de raportare.

Planurile de testare

Planurile de testare trebuie sa descrie in detaliu activitatile de testare planificate, continand:

- obiectele supuse testarii
- obiectivele si perimetrul testelor
- cerintele mediului de testare
- functiile de testat si rezultatele asteptate
- abordarea de testare si tipurile de teste prevazute
- abordarea folosita in crearea/gestionarea datelor de test
- succesiunea testelor din matricea testelor, cu dependentele corespunzatoare modelate in instrumentele de testare
- responsabilitatile in procesul de testare
- riscurile si actiunile de preintampinare a defectelor, cu determinarea impactului, probabilitatii si responsabilului cu preintampinarea lor
- criterii de intrare/iesire, care sa asigure ca sunt pregatite conditiile de incepere a testelor planificate, respectiv finalizarea testelor planificate si eliminarea defectelor
- livrabilele implicate
- criterii de acceptanta.

Specificatii de testare

Specificatiile de testare trebuie sa contina cel putin:

- cazurile de test
- descrierea datelor de test, cu referire la datele de intrare si la baza de date peste care se executa testele
- scenariile de test (lanturi de executie a cazurilor de test, pentru a simula procese end-to-end)
- matricea cerintelor functionale/non-functionale, matricea testelor de acoperire a cerintelor (mapeaza cazurile de test cu cerintele)

- matricea condițiilor de test, matricea testelor de acoperire a condițiilor de test (mapează cazurile de test cu condițiile de test)

7.9 Cerințe privind instalarea, punerea în funcțiune și recepția soluției

- Instalarea și punerea în funcțiune a sistemelor de operare, a pachetelor de programe necesare și a fiecărui modul în parte al aplicațiilor la nivel de servere și stații de lucru, va fi realizată de către personalul Furnizorului împreună cu reprezentanții beneficiarului. Beneficiarul va asigura condițiile tehnice pentru desfășurarea în bune condițiuni a acestor activități pe amplasamente.
- Instalarea sistemului se va face în termen de maximum 30 zile calendaristice de la data livrării software-ului aferent, în conformitate cu Graficul de livrare și de prestare a activităților.
- Testarea sistemului va fi efectuată împreună cu personalul de specialitate al Beneficiarului, instruit în prealabil de Furnizor.
- Termenii și condițiile de testare a sistemului vor fi descriși în Planul de testare realizat de furnizor și acceptat de Beneficiar.
- Punerea în funcțiune a modulelor și a întregului sistem se va face de către specialiștii Furnizorului, în prezența specialiștilor Beneficiarului. Responsabilitatea pentru aceste activități revine integral Furnizorului.

Fiecare fază se va finaliza cu o acceptanță specifică fazei și semnarea unui Proces-verbal semnat de ambele părți.

După realizarea testelor de acceptanță pentru întregul sistem se va semna acceptanța finală (funcțională și tehnică), moment în care sistemul va intra în producție și va începe perioada de garanție și mentenanță.

7.10 Soluția propusă

Ofertantul va prezenta pe larg soluția propusă pentru proiect, în vederea atingerii obiectivelor acestuia și a rezultatelor așteptate conform cerințelor incluse în cadrul prezentului Caiet de Sarcini;

Descrierea soluției trebuie să conțină în detaliu metodele și principiile de integrare folosite (tehnic, funcțional, de business) precum și posibile avantaje: scalabilitate, performanță etc

Descrierea solutiei trebuie sa evidentieze etapele de proiect, activitatile specifice fiecarei etape, livrabilele asteptate de la fiecare etapa, modul in care acestea concura la atingerea obiectivelor;

Ofertantul trebuie sa prezinte o matrice (Matricea de conformitate) care sa demonstreze sintetic cum se potriveste solutia propusa cu cerintele Caietului de sarcini.

7.11 Servicii de Instruire

Se urmareste obtinerea de importante beneficii tehnice si economice ce decurg din cunoasterea operativa si accesarea usoara a unui volum foarte mare si diversificat de informatii din toate sectoarele de activitate ale C.N. Posta Romana, la nivelul acuratetii si preciziei impuse de sistemul calitativ al C.N. Posta Romana si de legislatia in vigoare.

Se solicita cresterea substantiala a eficientei operationale, reducerea costurilor tuturor operatiilor si imbunatatirea profitabilitatii C.N. Posta Romana.

Ofertantul trebuie să descrie strategia de abordare și modul de realizare a școlarizării utilizatorilor de sistem și de aplicație.

Instruirea utilizatorilor trebuie să se realizeze pe baza conceptului “train the trainers”.

Ofertanții trebuie să propună un de program de instruire care să asigure instruirea persoanelor implicate, înainte ca perioada de operare a sistemului si aplicației software să starteze

Cursurile de instruire și suportul de curs se vor realiza în România, în limba română.

Dacă pentru un anumit articol, Ofertantul nu poate oferi instruire în România, se vor descrie clar motivele și se vor face propuneri de alternative. Dacă alternativele includ instruire în altă țară decât România, Ofertantul va include în prețul cotelat costurile complete inclusiv deplasări, cazare etc pentru personalul care va fi instruit.

Ofertantul trebuie să descrie capacitățile sale de realizare a acestor tipuri de cursuri de instruire precum și ale specialiștilor care vor fi implicați în desfășurarea activităților de instruire

Costul serviciului de instruire va fi indicat separat în centralizatorul de prețuri.

7.11.1 Instruirea utilizatorilor aplicației

Cursurile de instruire a utilizatorilor aplicatiei se vor realiza pe baza conceptului „train the trainers”.

Cursurile de instruire și suportul de curs trebuiesc realizate în limba română

Fiecare curs de instruire pentru utilizatorii aplicației se va organiza pentru un minim de 10 persoane, pe o durată de cel puțin 5 zile, acoperind următoarele zone functionale ale sistemului:

- Contabilitate generala
- Contabilitatea furnizorilor
- Contabilitatea clientilor si a incasarilor

- Imobilizari corporale si necorporale
- Gestiunea lichiditatilor
- Gestiunea proprietatilor
- Aprovizionare
- Gestiunea stocurilor
- Proiecte de investitii
- Resurse umane si salarizare
- Sistemul de Business Intelligence
- Sistemul CRM

Ofertantul va descrie procedura prin care se va asigura că documentația corespunde ultimei versiuni a aplicației, a software-ului de sistem și a celui de dezvoltare.

Ofertantul va face o propunere care să cuprindă următoarele elemente:

- Număr de persoane
- Materiale solicitate
- Locația
- Graficul de timp alocat

7.11.2 Instruirea pentru administrare sisteme si solutii

Acest modul de instruire se adresează personalului desemnat cu administrarea sistemului, suportul local al utilizatorilor

Tematica avută în vedere pentru instruire trebuie să acopere toate componentele tehnologice oferite (menționate în capitolul 5 al caietului de sarcini).

Fiecare curs de instruire pentru administratori se va organiza pentru un minim de 5 persoane, pe o durată de cel puțin 3 zile.

Ofertantul va face o propunere care să cuprindă următoarele elemente:

- Număr de persoane
- Materiale solicitate

- Locația
- Graficul de timp alocat

7.12 Comunicarea cu contractantul

Integratorul soluției va asigura un serviciu de HELP DESK ca unic punct de contact pentru problemele tehnice și de operare care nu pot fi rezolvate de personalul de specialitate al CNPR și care va escala problemele către integrator sau furnizorii subcontractați ai acestuia. Acesta serviciu va fi capabil:

- Să opereze la o capacitate adaptată cererilor pe durata programului de lucru;
- Să producă rapoarte de utilizare lunar, pentru identificarea incidentelor repetitive și a necesarului de pregătire de specialitate a utilizatorilor finali și introducerea incidentelor și soluțiilor în cadrul sistemului de învățare online;
- Să asigure suport tehnic calificat pentru, bazele de date și aplicațiile dedicate ale Posta Română prin interpretarea mesajelor de eroare, stocarea și accesarea datelor în arhive și asistența pentru parcurgerea pașilor de instalare a produselor noi;
- Să asigure suport tehnic pentru izolarea și identificarea naturii disfuncționalităților semnalate : eroare de software, eroare de hardware, eroare de aplicație specifică sau eroare de operare, declanșând prompt procedurile de asistență tehnică specifică;
- Să dovedească capabilitatea de a angaja furnizorii subcontractați pentru rezolvarea problemelor tehnice ce afectează sistemele și produsele software oferite.

Nota:

- *Ofertantul va prezenta autorizații din partea reprezentantului/distribuitorului producătorului în România.*
- *Autorizațiile trebuie să fie valabile la data deschiderii ofertelor.*
- *Cerintele din caietul de sarcini sunt minimale. Neindeplinirea tuturor cerințelor duce la respingerea ofertei ca fiind neconformă.*

8. Cerinte privind structura ofertei tehnice

- Furnizorii vor raspunde la toate cerinte de natura functionala, tehnica, metodologica si comerciala conform precizarilor din Caietul de Sarcini.
- Omiterea oricarei dintre cerintele precizate in caietul de sarcini, atrage dupa sine descalificarea furnizorului
- Din ratiuni de optimizare a evaluarii, beneficiarul a sintetizat cerintele functionale si tehnice in formularul de evaluare. Ofertantii trebuie sa fie informati ca aceasta sintetizare nu constituie o reducere a perimetrului de implementare sau o clasificare/ prioritizarea a importantei cerintelor
- Ofertantii sunt informati ca Posta Romana isi rezerva dreptul de a solicita demonstratii ale solutiilor pe baza unor scenarii de caz (daca va fi cazul)
- Desi nu se impune un format standard al ofertelor, partea tehnica va acoperi urmatoarele aspecte.

1. Rezumat executiv

2. Prezentarea companiei

3. Experiența firmei și referințe în domeniu

4. Intelegerea cerințelor proiectului precum și viziunea asupra realizarii proiectului

5. Modul în care ofertă răspunde cerințelor proiectului:

- Se va prezenta pe larg soluția propusă în vederea atingerii obiectivelor proiectului și a rezultatelor asteptate
- Se va răspunde punctual la fiecare dintre cerințele exprimate în caietul de sarcini și se va mentiona în clar dacă cerință este indeplinita în mod standard de produsele oferite și se vor da detalii privind modul de realizare a cerinței respective, într-un tabel de conformitate cu urmatoarea structura :

CAPITOL	NR CRT	CERINTA	RASPUNS		
			Nativ	Dezvoltare/ Customizare	Detalii raspuns

6. Detalierea scopului proiectului
7. Metodologiile de lucru conform cerințelor din Caietul de sarcini
8. Descrierea activităților, livrabilelor și criteriilor de finalizare ale activităților
9. Planul de Management al Proiectului conform cerințelor din Caietul de sarcini
10. Planul de instruire
11. Lista livrabilelor infrastructurii hardware și software conform cerințelor din Caietul de Sarcini
12. Anexe

Dacă se fac referiri la documentatii, acestea vor indica clar pagina și paragraful referit.
Documentatia respectiva va fi inclusa în anexa, în forma electronica și pe suport de hartie.

Ofertantul va adauga orice informație considerata de interes relativ la ofertă proprie.

SECTIUNEA VI

Model contract

Contract de servicii

nr. _____ data _____

1. Părțile contractante

În temeiul Ordonanței de Urgență nr. 34/2006 privind atribuirea contractelor de achiziție publică, a contractelor de concesiune de lucrări publice și a contractelor de concesiune de servicii, cu modificările și completările ulterioare, s-a încheiat prezentul contract de prestare de servicii,

între

..... *denumirea autorității contractante*
adresa....., telefon/fax, număr
de înmatriculare, cod fiscal, cont trezorerie
....., reprezentată prin
..... (denumirea conducătorului),
funcția....., în calitate de **achizitor**, pe de o parte,

și

.....*denumirea operatorului economic*
adresătelefon/fax

.....număr de înmatricularecod fiscal
.....cont (trezorerie,
bancă).....reprezentată prin
.....(denumirea conducătorului),
funcția..... în calitate de **prestator**, pe de altă parte.

2. Definiții

2.1 - În prezentul contract următorii termeni vor fi interpretați astfel:

- a) **Contract** - prezentul contract și toate anexele sale;
- b) **achizitor și prestator** - părțile contractante, așa cum sunt acestea numite în prezentul contract;
- c) **prețul contractului** - prețul plătit prestatorului de către achizitor, în baza contractului, pentru îndeplinirea integrală și corespunzătoare a tuturor obligațiilor asumate prin contract;
- d) **servicii** - activități a căror prestare face obiect al contractului;
- e) **produse** - echipamentele, mașinile, utilajele, piesele de schimb și orice alte bunuri cuprinse în anexa/anexele la prezentul contract și pe care prestatorul are obligația de a le furniza aferent serviciilor prestate conform contractului;

f) **forța majoră** - reprezintă o împrejurare de origine externă, cu caracter extraordinar, absolut imprevizibilă și inevitabilă, care se află în afara controlului oricărei părți, care nu se datorează greșelii sau vinei acestora, și care face imposibilă executarea și, respectiv, îndeplinirea contractului; sunt considerate asemenea evenimente: războaie, revoluții, incendii, inundații sau orice alte catastrofe naturale, restricții apărute ca urmare a unei carantine, embargou, enumerarea nefiind exhaustivă, ci enunțiativă. Nu este considerat forță majoră un eveniment asemenea celor de mai sus care, fără a crea o imposibilitate de executare, face extrem de costisitoare executarea obligațiilor uneia din părți;

g) **zi** - zi calendaristică; **an** - 365 de zile.

3. Interpretare

3.1 - În prezentul contract, cu excepția unei prevederi contrare, cuvintele la forma singular vor include forma de plural și vice versa, acolo unde acest lucru este permis de context.

3.2 - Termenul "zi" sau "zile" sau orice referire la zile reprezintă zile calendaristice dacă nu se specifică în mod diferit.

Clauze obligatorii

4. Obiectul și prețul contractului

4.1. - Prestatorul se obligă să presteze serviciile.....(*denumirea serviciilor*), în perioada/perioadele convenite și în conformitate cu obligațiile asumate prin prezentul contract.

4.2. - Achizitorul se obligă să plătească prestatorului prețul convenit pentru îndeplinirea contractului de servicii..... . (*denumirea*)

4.3. - Prețul convenit pentru îndeplinirea contractului, respectiv prețul serviciilor prestate, plătit prestatorului de către achizitor conform graficului de plăți, este de lei /euro, din care T.V.A. lei.

5. Durata contractului

5.1 – Durata prezentului contract este de luni, adică de la.....până la

6. Documentele contractului

6.1 - Documentele contractului sunt (*cel puțin*):

a) *caietul de sarcini;*

b) *propunerea tehnică și propunerea financiară;*

c) *graficul de îndeplinire a contractului;*

d) *graficul de plăți;*

e) *garanția de bună execuție, dacă este cazul;*

*f) angajamentul ferm de susținere din partea unui terț, dacă este cazul.
(se enumeră, după caz, toate documentele pe care părțile înțeleg să le considere ca fiind parte intergrăntă a contractului)*

7. Obligațiile principale ale prestatorului

7.1- Prestatorul se obligă să presteze serviciile care fac obiectul prezentului contract în perioada/perioadele convenite și în conformitate cu obligațiile asumate.

7.2- Prestatorul se obligă să presteze serviciile la standardele și/sau performanțele prezentate în propunerea tehnică, anexă la contract.

7.3 - Prestatorul se obligă să presteze serviciile în conformitate cu graficul de prestare prezentat în propunerea tehnică.

7.4 - Prestatorul se obligă să despăgubească achizitorul împotriva oricăror:

- i) reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamentele, materialele, instalațiile sau utilajele folosite pentru sau în legătură cu serviciile prestate, și
- ii) daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea caietului de sarcini întocmit de către achizitor.

8. Obligațiile principale ale achizitorului

8.1 – Achizitorul se obligă să plătească prețul convenit în prezentul contract pentru serviciile prestate.

8.2- Achizitorul se obligă să recepționeze serviciile prestate în termenul convenit.

8.3 - Achizitorul se obligă să plătească prețul către prestator în termenul convenit de la emiterea facturii de către acesta. Plățile în valută se vor efectua prin respectarea prevederilor legale.

(se precizează termenul de plată de la emiterea facturii și, după caz, graficul de plată)

8.4 - Dacă achizitorul nu onorează facturile în termen de zile de la expirarea perioadei prevăzute convenite, prestatorul are dreptul de a sista prestarea serviciilor. Imediat ce achizitorul onorează factura, prestatorul va relua prestarea serviciilor în cel mai scurt timp posibil.

(se va indica un termen cert)

9. Sancțiuni pentru neîndeplinirea culpabilă a obligațiilor

9.1 - În cazul în care, din vina sa exclusivă, prestatorul nu reușește să-și execute obligațiile asumate prin contract, atunci achizitorul are dreptul de a deduce din prețul contractului, ca penalități, o sumă echivalentă cu o cotă procentuală din prețul contractului.

(se precizează cota procentuală pentru fiecare zi/săptămână de întârziere, până la îndeplinirea efectivă a obligațiilor)

9.2 - În cazul în care achizitorul nu onorează facturile în termen dede zile de la expirarea perioadei convenite, atunci acesta are obligația de a plăti, ca penalități, o sumă echivalentă cu o cotă procentuală din plata neefectuată.

(se precizează aceeași cotă procentuală, prevăzută pentru clauza 9.1, pentru fiecare zi/săptămână de întârziere, până la îndeplinirea efectivă a obligațiilor)

9.3 - Nerespectarea obligațiilor asumate prin prezentul contract de către una dintre părți, în mod culpabil, dă dreptul părții lezate de a considera contractul reziliat de drept / de a cere rezilierea contractului și de a pretinde plata de daune-interese.

9.4 - Achizitorul își rezervă dreptul de a denunța unilateral contractul, printr-o notificare scrisă adresată prestatorului, fără nici o compensație, dacă acesta din urmă dă faliment, cu condiția ca această denunțare să nu prejudicieze sau să afecteze dreptul la acțiune sau despăgubire pentru

prestator. În acest caz, prestatorul are dreptul de a pretinde numai plata corespunzătoare pentru partea din contract îndeplinită până la data denunțării unilaterale a contractului.

Clauze specifice

10. Garanția de bună execuție a contractului

10.1 - Prestatorul se obligă să constituie garanția de bună execuție a contractului înainte de data de....., în cuantum de, pentru perioada și oricum înainte de începerea execuției contractului.

(se precizează modul de constituire, cuantumul și perioada de constituire a garanției de bună execuție)

10.2 - Achizitorul se obligă să elibereze garanția pentru participare și, după caz, să emită ordinul de începere a contractului numai după ce prestatorul a făcut dovada constituirii garanției de bună execuție.

10.3 - Achizitorul are dreptul de a emite pretenții asupra garanției de bună execuție, în limita prejudiciului creat, dacă prestatorul nu își execută, execută cu întârziere sau execută necorespunzător obligațiile asumate prin prezentul contract. Anterior emiterii unei pretenții asupra garanției de bună execuție, achizitorul are obligația de a notifica acest lucru prestatorului, precizând totodată obligațiile care nu au fost respectate.

10.4 - Achizitorul se obligă să restituie garanția de bună execuție în termen de de la îndeplinirea obligațiilor asumate.

(se precizează modul de restituire și termenul)

11. Alte responsabilități ale prestatorului

11.1 - (1) Prestatorul are obligația de a executa serviciile prevăzute în contract cu profesionalismul și promptitudinea cuvenite angajamentului asumat și în conformitate cu propunerea sa tehnică.

(2) Prestatorul se obligă să supravegheze prestarea serviciilor, să asigure resursele umane, materialele, instalațiile, echipamentele și orice alte asemenea, fie de natură provizorie, fie definitivă, cerute de și pentru contract, în măsura în care necesitatea asigurării acestora este prevăzută în contract sau se poate deduce în mod rezonabil din contract.

11.2 - Prestatorul este pe deplin responsabil pentru execuția serviciilor în conformitate cu graficul de prestare convenit. Totodată, este răspunzător atât de siguranța tuturor operațiunilor și metodelor de prestare utilizate, cât și de calificarea personalului folosit pe toată durata contractului.

(se precizează anexa ce conține graficul de prestare)

12. Alte responsabilități ale achizitorului

12.1 - Achizitorul se obligă să pună la dispoziția prestatorului orice facilități și/sau informații pe care acesta le-a cerut în propunerea tehnică și pe care le consideră necesare pentru îndeplinirea contractului.

13. Recepție și verificări

13.1 - Achizitorul are dreptul de a verifica modul de prestare a serviciilor pentru a stabili conformitatea lor cu prevederile din propunerea tehnică și din caietul de sarcini.

13.2 - Verificările vor fi efectuate de către achizitor prin reprezentanții săi împuterniciți, în conformitate cu prevederile din prezentul contract. Achizitorul are obligația de a notifica în scris prestatorului, identitatea persoanelor împuternicite pentru acest scop.

(se precizează anexa care conține modul de verificare și recepție a serviciilor)

14. Începere, finalizare, întârzieri, sistare

14.1 - (1) Prestatorul are obligația de a începe prestarea serviciilor în timpul cel mai scurt posibil de la primirea ordinului de începere a contractului.

(se precizează data maximă de emitere a ordinului de începere a contractului)

(2) În cazul în care prestatorul suferă întârzieri și/sau suportă costuri suplimentare, datorate în exclusivitate achizitorului, părțile vor stabili de comun acord:

a) prelungirea perioadei de prestare a serviciului; și

b) totalul cheltuielilor aferente, dacă este cazul, care se vor adăuga la prețul contractului.

14.2 - (1) Serviciile prestate în baza contractului sau, dacă este cazul, oricare fază a acestora prevăzută a fi terminată într-o perioadă stabilită în graficul de prestare, trebuie finalizate în termenul convenit de părți, termen care se calculează de la data începerii prestării serviciilor.

(2) În cazul în care:

i) orice motive de întârziere, ce nu se datorează prestatorului, sau

ii) alte circumstanțe neobișnuite susceptibile de a surveni, altfel decât prin încălcarea contractului de către prestator,

îndreptătesc prestatorul de a solicita prelungirea perioadei de prestare a serviciilor sau a oricărei faze a acestora, atunci părțile vor revizui, de comun acord, perioada de prestare și vor semna un act adițional.

14.3 - Dacă pe parcursul îndeplinirii contractului prestatorul nu respectă graficul de prestare, acesta are obligația de a notifica acest lucru, în timp util, achizitorului. Modificarea datei/perioadelor de prestare asumate în graficul de prestare se face cu acordul părților, prin act adițional.

14.4 - În afara cazului în care achizitorul este de acord cu o prelungire a termenului de execuție, orice întârziere în îndeplinirea contractului dă dreptul achizitorului de a solicita penalități prestatorului.

15. Ajustarea prețului contractului¹

15.1 - Pentru serviciile prestate, plățile datorate de achizitor prestatorului sunt tarifele declarate în propunerea financiară, anexă la contract.

15.2 - Prețul contractului se ajustează utilizând formula convenită.

(se precizează formula de ajustare)

16. Subcontractanți

16.1 - Prestatorul are obligația, în cazul în care subcontractează părți din contract, de a încheia contracte cu subcontractanții desemnați, în aceleași condiții în care el a semnat contractul cu achizitorul.

16.2 - (1) Prestatorul are obligația de a prezenta la încheierea contractului toate contractele încheiate cu subcontractanții desemnați.

¹ Clauza se utilizează numai în cazul în care prețul contractului nu este ferm

(2) Lista subcontractanților, cu datele de recunoaștere ale acestora, cât și contractele încheiate cu aceștia se constituie în anexe la contract.

16.3 - (1) Prestatorul este pe deplin răspunzător față de achizitor de modul în care îndeplinește contractul.

(2) Subcontractantul este pe deplin răspunzător față de prestator de modul în care își îndeplinește partea sa din contract.

(3) Prestatorul are dreptul de a pretinde daune-interese subcontractanților dacă aceștia nu își îndeplinesc partea lor din contract.

16.4 - Prestatorul poate schimba oricare subcontractant numai dacă acesta nu și-a îndeplinit partea sa din contract. Schimbarea subcontractantului nu va determina schimbarea prețului contractului și va fi notificată achizitorului.

17. Forța majoră

17.1 - Forța majoră este constatată de o autoritate competentă.

17.2 - Forța majoră exonerează părțile contractante de îndeplinirea obligațiilor asumate prin prezentul contract, pe toată perioada în care aceasta acționează.

17.3 - Îndeplinirea contractului va fi suspendată în perioada de acțiune a forței majore, dar fără a prejudicia drepturile ce li se cuveneau părților până la apariția acesteia.

17.4 - Partea contractantă care invocă forța majoră are obligația de a notifica celeilalte părți, imediat și în mod complet, producerea acesteia și să ia orice măsuri care îi stau la dispoziție în vederea limitării consecințelor.

17.5 - Partea contractantă care invocă forța majoră are obligația de a notifica celeilalte părți încetarea cauzei acesteia în maximum 15 zile de la încetare.

17.6- Dacă forța majoră acționează sau se estimează ca va acționa o perioadă mai mare de 6 luni, fiecare parte va avea dreptul să notifice celeilalte părți încetarea de drept a prezentului contract, fără ca vreuna din părți să poată pretindă celeilalte daune-interese.

18. Soluționarea litigiilor

18.1 - Achizitorul și prestatorul vor depune toate eforturile pentru a rezolva pe cale amiabilă, prin tratative directe, orice neînțelegere sau dispută care se poate ivi între ei în cadrul sau în legătură cu îndeplinirea contractului.

18.2 - Dacă, după 15 zile de la începerea acestor tratative, achizitorul și prestatorul nu reușesc să rezolve în mod amiabil o divergență contractuală, fiecare poate solicita ca disputa să se soluționeze fie prin arbitraj la Camera de Comerț și Industrie a României, fie de către instanțele judecătorești din România.

(se precizează modalitatea de soluționare a litigiilor)

19. Limba care guvernează contractul

19.1 - Limba care guvernează contractul este limba română.

20. Comunicări

20.1 - (1) Orice comunicare între părți, referitoare la îndeplinirea prezentului contract, trebuie să fie transmisă în scris.

(2) Orice document scris trebuie înregistrat atât în momentul transmiterii, cât și în momentul primirii.

20.2 - Comunicările între părți se pot face și prin telefon, telegramă, telex, fax sau e-mail cu condiția confirmării în scris a primirii comunicării.

21. Legea aplicabilă contractului

21.1 - Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Părțile au înțeles să încheie azi prezentul contract în 3 (trei) exemplare, doua pentru autoritatea contractanta si unul pentru prestator.

Achizitor,

.....
(semnătură autorizată)
LS

Prestator,

.....
(semnătură autorizată)
LS