

Nr. înreg. UVT2026-031803 / 05.05.2026

# Caiet de sarcini

Achiziționare DEZVOLTARE PLATORMA - SOFTWARE <https://carriere-studenti.uvt.ro/>

Facultatea de Economie și Administrarea Afacerilor

Email solicitant: [claudiu.botoc@e-uvt.ro](mailto:claudiu.botoc@e-uvt.ro)Email contact utilizator cu rol de administrator: [gabi.bizoi@e-uvt.ro](mailto:gabi.bizoi@e-uvt.ro)

Telefon solicitant: +40256592500

## Cadru general

Prezentul caiet de sarcini face parte integrantă din documentația de atribuire și constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează de către fiecare ofertant propunerea tehnică. Cerințele impuse vor fi considerate ca fiind minimale. Ofertarea de servicii inferioare celor cerute prin caietul de sarcini va atrage anularea ofertei.

## Descrierea instituției

Universitatea de Vest din Timișoara este cea mai mare instituție de învățământ superior din Vestul țării, numărând peste 15.000 de studenți, în 12 facultăți. În ultimii 12 ani, Universitatea a răspuns schimbărilor care au apărut în politica național educațională, schimbărilor demografice, cerințelor economiei de piață, nevoilor locale și regionale și noilor tehnologii.

Universitatea de Vest din Timișoara, prin paleta foarte largă de domenii și specializări – de la domenii vocaționale (arte, muzică, teatru, sport), sociale (sociologie, psihologie, științe politice), economice, filologice până la științe exacte (matematică, informatică, fizică, chimie) se profilează pe piața educațională globală ca un lider regional cu importante legături înspre comunitatea academică internațională atât din perspectiva cercetării științifice, cât și a programelor de studii.

( mai multe informații despre Universitatea de Vest din Timișoara puteți afla accesând adresa web a instituției: [www.uvt.ro](http://www.uvt.ro))

## 1. Obiectivele achiziției

Obiectivele prezentei proceduri îl reprezintă dezvoltarea platformei existente destinate organizării stagiilor de practică și internship desfășurate în FEAA UVT, platformă disponibilă la adresa: <https://carriere-studenti.uvt.ro/>. Platforma este conectată cu platforma de e-learning a Facultății de Economie și de Administrare a Afacerilor - UVT.

## 2. Situația actuală

În acest moment există dezvoltată o aplicație dedicată, dezvoltată pe baza unei platforme Moodle, configurată prin numeroase personalizări pentru a răspunde la nevoile UVT. Întrucât utilizatorii platformei vor fi studenții și cadrele didactice ale Universității de Vest și pentru a asigura accesul facil între toate sistemele implementate la nivel de universitate, aceasta este integrată prin instrumente de tip SSO și conectarea prin LDAP, conform procedurii UVT. Se dorește îmbunătățirea fluxurilor de lucru și adăugarea unor noi fluxuri de optimizare a experienței utilizatorilor, indiferent de rol.

### I. Cerințe de implementare

#### 1. Dezvoltare funcționalități

2. Pregătire server / mediu de dezvoltare
3. Instalare și configurare aplicație, respectiv mediu de dezvoltare
4. Dezvoltare funcționalități solicitate în aplicație pe parcursul implementării contractului
5. Testare funcționalități + asigurarea livrării în productiv și a funcționalității conforme
6. Crearea unui manual de utilizare
7. Prestatorul va fi partener certificat Moodle
8. Se vor păstra și dezvolta elemente de integrare cu Office 365 și Google Meet, Webex sau Zoom
9. Va fi actualizat manualul de utilizare Student, Profesor, Manager facultate, Angajator.
10. Va fi asigurată o mentenanță și suport pentru minimum 12 luni după implementare în productiv
11. Garanția este de minim 24 luni, dacă nu se contractează dezvoltări ulterioare pentru adăugare de funcționalități noi

### Caracteristici ale sistemului necesare a fi cunoscute

Se va implementa un flux care să gestioneze Activitatea de practică a studentului. În acest proces sunt implicate trei entități:

- A. UVT
- B. COMPANIA
- C. STUDENTUL

### Fluxul va gestiona:

1. **Convenția de practică**
  - Livrabil: un document semnat de cele trei entități
2. **Caietul de practică**
  - Livrabil: un document completat de către STUDENT și validat de către COMPANIE
3. **Fișa de evaluare**
  - Livrabil: o fișă de evaluare semnat de COMPANIE
4. **Adeverință de practică**
  - Livrabil: un document semnat de COMPANIE

### 1. Convenția de practică

*Convenția de practică* va fi în conformitate cu tematica studiată.

Studentii care au echivalat stagiul de practică cu perioada de angajare (pct. 5 sau 6) NU întocmesc convenția cadru și, în consecință, nu vor aduce acest document la colocviu.

### Depedințe:

- a. De creat o pagină în meniu **Convenție practică**
  - Vizibilă pentru UVT, Companie și Student
- b. Această pagină va afișa statusul semnării CP pentru fiecare entitate în parte
  - Status
    1. **UVT**
      - Semnat
    2. **Companie**
      - Notificat de către sistem
      - Nesemnat
    3. **Student**
      - În așteptare
- c. După semnare în această pagină se va găsi CP semnat de toate entitățile
  - Documentul semnat va putea fi descărcat în format PDF
- d. Informații Antet Companie

### Definire flux:

1. Inițiere procedură de semnare



- a) După acceptarea studentului la practică de către o Companie
- b) Se trimite notificare către UVT legat de procesul de semnare CP
- 2. Notificare **UVT**
  - a) Afișare Convenție de practică pre-completată în pagina Convenție practică
  - b) Semnare de către UVT, Bifă (validare)
- 3. Notificare **Companie**
  - a) Afișare Convenție de practică pre-completată în pagina Convenție practică
  - b) Semnare de către Companie, Bifă (validare)
- 4. Notificare **Student**
  - a) Afișare Convenție de practică pre-completată în pagina Convenție practică
  - b) Semnare de către Student, Bifă (validare)
- 5. Notificare **semnatari**
  - a) Generare Convenție de practică semnată (PDF)
  - b) Trimitere în email Convenție de practică semnată

## 2. Caietul de practică

*Caietul de practică* se prezintă sub forma unui jurnal în care sunt descrise, cronologic, activitățile desfășurate pe parcursul stagiului de practică (Model Anexa 4).

*Dependințe:*

- a. De creat o pagină în meniu **Caiet de practică**
  - Vizibilă pentru UVT, Companie și Student
- b. Această pagină va afișa o zonă de jurnal zile de practică
  - inserare într-un textbox pentru următoarele câmpuri
    1. Data
    2. Descrierea Activității
    3. Documente consultate sau elaborate
- c. Se va genera caietul de practica cu informatiile pre-complete
  - Nume și prenume student
  - Partener de practică
  - Perioada stagiului

*Definire flux:*

- a. Studentul/masterandul va accesa pagina **Caiet de practică** și va completa jurnalul de activități, conform câmpurilor disponibile:
  - Data: calendar cu data și ora
  - Descrierea Activității: se va descrie activitatea aferentă datei selectate
  - Documente consultate sau elaborate: se vor menționa documente
    - ☐ Posibilitatea de atașare/încărcare documente
- b. Reprezentatul facultății din cadrul UVT, va accesa pagina Caiet de practică
  - Va fi afișat un tabel cu studenții care au contracte de practica cu companiile
    1. Nume și prenume
    2. Numele companiei (link către pagina companiei)
    3. Buton vizualizare caiet de practica
    4. Opțiune de căutare după student
- c. Compania va accesa pagina Caiet de practică
  - Va fi afișat un tabel cu studenții care au contracte de practica la respectiva companie
    1. Nume și prenume
    2. Buton vizualizare caiet de practica
    3. Opțiune de căutare după student

## 3. Fișa de evaluare

*Fișa de evaluare* din partea tutorelui, din care să reiasă evaluarea obținută (Model Anexa 3 – la alegere oricare dintre acestea). Studenții care au echivalat stagiul de practică cu

perioada de angajare (pct. 5 sau 6) NU întocmesc fișa de evaluare și, în consecință, nu vor aduce acest document la colocviu.

*Dependințe:*

- a. De creat o pagină în meniu **Fișă de evaluare**
  - Vizibilă pentru UVT, Companie și Student
- b. Această pagină va avea următoarele câmpuri (conform documentului *Fișă de apreciere a stagiului de practică*)
  - Nume student
    - precompletat
  - Notare: 4 rubrici cu posibilitate de notare de la 1 la 10:
    - Asiduitate și prezență
    - Integrare în cadrul întreprinderii
    - Interes pentru activitatea desfășurată
    - Inițiativă
  - Cunoașterea limbii franceze (doar pentru studenții străini): Se va bifa unul din calificativele:
    - Slab
    - Suficient
    - Bine
    - Foarte bine
  - Aprecierea de ansamblu a stagiului efectuat de către student: Se va bifa unul din calificativele:
    - Slab
    - Suficient
    - Bine
    - Foarte bine
  - Dacă ar fi să o luați de la capăt, l-ați mai accepta pe acest student în practică la dumneavoastră în întreprindere? Se va bifa unul din calificativele:
    - Nu
    - Poate
    - Da
  - Alte observații, remarci, critici, propuneri:
    - textbox

*Definire flux:*

- a. Tutorele va accesa pagina **Fișă de evaluare**, va alege fișa aferentă studentului dorit și va completa câmpurile chestionarului de apreciere
- b. Studentul și Reprezentantul facultății vor vedea rezultatul fisei de evaluare, având opțiunea de a descărca documentul

#### 4. Adeverință de practică

*Adeverință de practică* certificată de către tutore (inclusiv în format online), din care trebuie să reiasă numărul de ore efectuate și perioada derulării stagiului. (Model Anexa 2). Studenții care au echivalat stagiul de practică cu perioada de angajare depun Adeverință de angajat în locul celei de practică, din care să reiasă postul ocupat și perioada.

*Dependințe:*

- a. De creat o pagină în meniu **Adeverință de practică**
  - Vizibilă pentru UVT, Companie și Student
- b. Această pagină va afișa statusul generării AP
- c. După semnare de către tutore (o bifa) și generare în această pagină se va găsi AP semnată
  - Documentul semnat va putea fi descărcat în format PDF
- d. Informații Antet Companie
- e. Definire perioadă de practică



- Dată de început
- Dată de final
- Nr. ore

Definire flux:

- Inițiere procedură de semnare **AP** la finalul perioadei de practică (preluare dată)
- Notificarea **Companiei** la finalul perioadei de practică, după ce **Compania** a completat *Fișa de evaluare a Studentului*
- Semnare AP de către companiei

## II. Solicitări de îmbunătățire

- Completarea sistemului de notificări din platformă cu funcții noi ce vor fi definite în funcție de nevoile de comunicare între partenerii din mediul privat și studenți
- Dezvoltarea unor interfețe / view-uri de administrare generală, în care să fie reflectate elemente de tip dashboard
- Optimizarea fluxului de creare entitate tip companie
- Crearea și asocierea de reprezentanți companie, de exemplu – dar fără a se limita la – un reprezentant asignat pentru o companie nu va reprezenta mai multe companii pentru a asigura fluxul real de comunicare
- Optimizarea modului de creare al reprezentanților per companie (inclusiv în mod bulk, prin importuri tip CSV)
- Optimizare elemente grafice (logo, culori și nuanțe pentru elementele componente)
- Configurarea și optimizarea rolului de reprezentant companie
  - o Definirea atribuțiilor
  - o Definirea funcționalităților aferente (ex. adăugare anunț) etc.
  - o Alegerea tipului de anunț
  - o Optimizarea modului de ștergere a anunțurilor
- Optimizarea fluxurilor recursive la care există asociate multiple tipuri de informații
- Definirea unui flux coerent de completare al domeniilor
- Completarea funcțiilor de afișare, astfel încât să poată fi configurare atât poziții unice cât și poziții multiple
- Optimizarea log-urilor și a funcțiilor de monitorizare (ex. logarea orei de aplicare)
- Definirea modului de interacțiune al studenților cu fișierele
- Definirea și optimizarea unui flux care să poată permite mai multor studenți să aplice pentru poziții unice
- Definirea și optimizarea unui flux care să poată permite mai multor studenți să fie aprobați pentru un anunț
- Redefinirea modului de aplicare a studenților pentru poziții deschise pentru multiple companii
- Reprezentantul care va crea pozițiile va selecta și facultățile adresate, astfel încât să poată fi definit un filtru per facultate în cazul studenților
- Reprezentanții facultăților vor putea adăuga companii și date aferente
- Utilizatorii cu rol de manager vor aproba postările firmelor
- Rolul de cadru didactic va putea acorda recomandări studenților
- Dezvoltarea de rapoarte cu export în format CSV
- Configurări specifice și optimizări legate de fluxurile deja existente
- Dezvoltarea unor funcții care să îmbunătățească modul de interacțiune (inclusiv interfață și experiența utilizatorului)

Alte elemente:

1. Modificare Structura DB
  - a. Adăugare structură în baza de date pentru gestionarea facultăților
  - b. Modificare structură anunțuri în baza de date pentru gestionarea aprobărilor și ascunderii individuale pentru fiecare facultate în parte

- c. Modificare structura utilizatori în baza de date pentru a include detalii despre facultate necesare fluxurilor influențate de această separare
- 2. Administrare facultăți
  - a. Adăugare scripturi care la fiecare login prin SAML verifică lista de facultăți, o actualizează dacă este nevoie și adaugă informațiile despre facultate la profilul utilizatorului
  - b. Adăugare pagina de gestiune pentru facultăți cu următoarele operațiuni:
    - i. Adăugare facultate
    - ii. Modificare detalii
      - 1. Denumire facultate
      - 2. Asignare manager facultate
    - iii. Ștergere facultate
- 3. Modificare anunțuri
  - a. Adăugare zonă în formularul de adăugare/editare anunț în care se poate selecta una sau mai multe facultăți pentru care este destinat anunțul
  - b. Modificare funcționalități de aprobare și ascundere anunț astfel încât să se facă la nivel de facultate, nu la nivel de anunț
  - c. Modificare funcționalitate de transmitere mesaje legate de anunțuri astfel încât să se știe la care facultate face referință mesajul
  - d. Afișare anunț de mai multe ori în liste pentru a vedea statusul individual pentru fiecare facultate
  - e. Adăugare detalii în cardurile cu anunțuri pentru a reflecta cărei facultăți este destinat anunțul
- 4. Flux aprobare anunțuri
  - a. Pagina de aprobare anunțuri este disponibilă atât Administratorului, cât și Managerilor de facultăți
    - i. Administratorul vede și poate interacționa cu toate anunțurile, iar pentru cele destinate mai multor facultăți apar intrări multiple, câte una pentru fiecare facultate
    - ii. Managerul vede și poate interacționa doar cu anunțurile publicate pentru facultatea la care este asignat
- 5. Rol Manager
  - a. Creare rol de Manager cu următoarele privilegii:
    - i. Modificare denumire pentru facultatea la care este asignat
    - ii. Adăugare companie
    - iii. Asignare Reprezentant companie
    - iv. Activare anunțuri destinate facultății la care este asignat
    - v. Trimitere mesaj către Reprezentant companie pentru un anunț adăugat la facultatea unde este assignat Managerul
- 6. Modificări liste anunțuri
  - a. Liste globale de anunțuri
    - i. Administratorul vede toate anunțurile (carduri duplicate pentru anunțurile destinate mai multor facultăți, dar cu denumirea facultății pe fiecare card)
    - ii. Managerul vede toate anunțurile destinate facultății la care este asignat
    - iii. Studentul vede anunțurile (care sunt active și care nu au fost ascunse de către Reprezentantul companiei) destinate facultății la care este asignat
  - b. Lista de anunțuri din pagina companiei
    - i. Administratorul vede toate anunțurile (carduri duplicate pentru anunțurile destinate mai multor facultăți, dar cu denumirea facultății pe fiecare card)
    - ii. Reprezentantul companiei vede toate anunțurile (carduri duplicate pentru anunțurile destinate mai multor facultăți, dar cu denumirea facultății pe fiecare card)
    - iii. Managerul vede toate anunțurile destinate facultății la care este asignat
    - iv. Studentul vede anunțurile (care sunt active și care nu au fost ascunse de către Reprezentantul companiei) destinate facultății la care este assignat
- 7. Modificări notificări



- a. Notificarea de adăugare anunț nou spre aprobare este trimisă către Administrator și Managerii facultăților pentru care este destinate anunțul
- b. Notificarea de anunț nou (primită de student) este primită doar de studenții facultății/facultăților pentru care anunțul a fost aprobat

### **III. Cerințe nefuncționale**

#### **a) Garanția**

- Perioada de garanție începe din data instalării în productiv
- Dacă pe perioada garanției, aplicația se dovedește a funcționa neperformant, corectarea disfuncționalităților și optimizarea sistemului, se va face gratuit
- Perioada de garanție este de 2 ani de la livrarea în productiv
- În perioada de garanție prestatorul va repara pe cheltuială proprie eventualele defecte identificate de suportul tehnic

#### **b) Instalarea, monitorizarea și administrarea**

- Prestatorul va instala modificările pe serverul beneficiarului, integrate în aplicația originală
- În vederea instalării modificărilor, prestatorul va transmite caracteristicile tehnice minime pe care trebuie să le îndeplinească serverul unde vor fi instalate modificările

#### **c) Condiții comerciale și de proprietate**

- În conformitate cu prevederile legale, soluția software și toate conținuturile sale sunt și rămân proprietatea intelectuală a Universității de Vest din Timișoara, în orice moment, fără să existe nici un transfer implicit sau explicit de proprietate sau de drepturi aferente către prestator
- În conformitate cu prevederile legale, se va realiza licențiere nelimitată a tuturor livrabilelor cu transferul codului sursă și a livrabilelor în forma prelucrabilă / editabilă
- Toate datele din baza de date a soluției software sunt proprietatea beneficiarului
- Prestatorul își asumă responsabilitatea integrală privind toate informațiile operate pe platformă și consecințele materiale și / sau penale în caz contrar
- Orice dezvoltare adițională făcută pe codul de bază va fi în proprietatea UVT
- Mașina virtuală pe care va fi instalată varianta finală a aplicației este instalată pe un server din UVT
- Baza de date a aplicației este și va rămâne instalată pe un server al beneficiarului;
- Afectarea defectuoasă a fluxurilor de lucru în urma configurărilor / dezvoltărilor făcute la cerere, se vor rezolva fără costuri pentru Beneficiar

#### **d) Cerințe de comunicare și organizare**

- Atât Beneficiarul, cât și Prestatorul vor desemna o echipa de proiect adecvată și competentă
- Echipa de proiect din partea Prestatorului, în relația cu Beneficiarul va cuprinde cel puțin:
  - Un coordonator unic de proiect: acesta va coordona echipa proprie și trebuie să aibă experiența, capacitatea și autoritatea de a lua decizii în cadrul proiectului
  - Un consultant implementare, care se va ocupa de stabilirea, implementarea și configurarea sistemului conform specificațiilor Beneficiarului
  - Un analist, care se va ocupa de analiza proceselor specifice clientului și realizarea

specificațiilor tehnice necesare în vederea adaptării aplicației la specificul clientului; un programator, care va dezvolta funcționalitățile specificate în documentația de analiză, în vederea adaptării aplicației la specificul clientului; Un tester, care va testa funcționarea corectă a aplicației instalate; Un specialist IT, care se va ocupa de instalarea aplicației;

- Echipa de proiect din partea beneficiarului, în relația cu prestatorul va cuprinde cel puțin:
  - Un coordonator de proiect: acesta va coordona echipa proprie și trebuie să aibă experiența, capacitatea și autoritatea de a lua decizii în cadrul proiectului;
  - Un care cunoaște detaliile infrastructurii beneficiarului – rol de administrator. Această persoană clarifica detaliile tehnice și poate fi implicate în procesul de acceptanță și implementare a sistemului, care se va ocupa de analiza proceselor, formularea Cerințelor funcționale și ulterior de detalierea lor, testarea, precum și de validarea diverselor livrabile. Utilizatorul cu rol de administrator va fi interfața cu Serviciul IT&C respectiv Digitalizare și Analiză date, conform necesităților specifice.

Toate persoanele care vor fi nominalizate în cadrul echipelor de proiect trebuie să fie disponibile pentru îndeplinirea cerințelor pe toată perioada de derulare a contractului.

- Comunicarea se va face prin mijloacele clasice (email, telefon), inclusiv prin utilizarea Microsoft Teams printr-o echipă dedicată care va cuprinde toate persoanele implicate;

**e) Livrabilele proiectului**

- 1 Documentația tehnică
- 2 Codul sursă
- 3 Baza de date
- 4 Kit de instalare
- 5 Documentația de utilizare, disponibilă atât în format online, cât și offline. Este important ca manualul de utilizare să acopere și funcționalitatea complexă a aplicației
- 6 Procedura de instalare
  - a. Procedura de instalare descrie toți pașii necesari instalării și configurării modificărilor solicitate.
  - b. Specificație funcțională și tehnică
  - c. Specificația funcțională și tehnică va fi un document sau un set de documente în care cerințele din caietul de sarcini sunt clarificate, detaliate și structurate sub formă de funcții sau caracteristici tehnice.
- 7 Document de arhitectură și design
  - a. Documentul de arhitectură și design va fi un document tehnic în care sunt documentate deciziile tehnice majore luate în implementarea modificărilor.
- 8 Documentația bazelor de date  
Documentația va conține minim următoarele informații:
  - Diagrama bazei de date;
  - Descrierea tabelelor;
  - Semnificația câmpurilor (cel puțin a celor neintuitive);
  - Descrierea relațiilor dintre tabele;
  - Denormalizări în cazul în care există;
  - Securitate (modul în care se realizează autentificarea și autorizarea la nivelul bazei dar și alte detalii importante de securizare precum criptarea bazei de date, firewall pentru baza de date sau parte de audit);
  - Strategia de indexare;
  - Constrângeri;
  - Elemente de programabilitate dacă este cazul (proceduri stocate, funcții, view-uri etc.); etc
10. Arhitectura Interfeței utilizator (UI)



În documentul Arhitectura interfețe utilizator se va detalia structura interfeței utilizator și regulile care guvernează interfața și va cuprinde minim următoarele informații:

- Tipurile de ecrane și structura fiecăruia;
- Principiile de prezentare a informației;
- Structura meniurilor;
- Adaptabilitate la diverse dimensiuni de ecran dacă este cazul;
- Mecanisme de navigare între ecrane;
- Modul de prezentare a erorilor de validare;
- Modul de prezentare a mesajelor și alertelor;
- Comportamentul controalelor de input;
- Elemente reutilizabile de interfață;
- Persistarea preferințelor de interfață dacă este cazul;
- etc.

#### **f) Testare și Acceptanță**

În faza de acceptanță finală a modificărilor solicitate, specificațiile tehnice devin documentul de referință pentru validare.

1. Acceptanța se va face în baza unui plan de acceptanță;
2. Planul de acceptanță va fi realizat în timpul sau după faza de analiză de către prestator împreună cu beneficiarul;
3. Planul de acceptanță va cuprinde
  - Toate livrabilele validate
  - Planul de testare: testele pe care care sistemul trebuie să le treacă cu succes, pentru a fi considerat conform.
  - Conținutul planului de testare trebuie să fie agreat și validat de beneficiar;
4. Timpul alocat pentru testare și acceptanță din partea beneficiarului va reprezenta 1/3 din timpul total al rezolvării solicitării (2/3 din timp este alocat pentru analiză, proiectare și implementare).
5. Testele de acceptanță trebuie derulate de personalul beneficiarului cu eventuala participare a prestatorului.
6. Clasificarea defectelor  
Pe parcursul testelor de acceptanță pot fi descoperite defecte care nu au fost identificate de prestator în testele proprii. Clasificarea acestor defecte va fi astfel:
  - Defecte majore.
  - Defecte care blochează parțial sau integral o funcționalitate importantă a aplicației fără a exista o cale de ocolire (workaround);
  - Defecte medii. Defecte care blochează parțial o funcționalitate pentru care există o cale de ocolire (workaround) sau defecte care blochează o funcționalitate non-critică;
  - Defecte minore. Defecte care nu împiedică funcționarea sistemului dar pot genera un efort suplimentar pentru utilizatori pentru ocolirea lor;
  - Defecte cosmetice. Defecte ale interfeței utilizator, greșeli de ortografie, mici probleme de compatibilitate etc.
7. Rezultatul procesului de acceptanță  
Procesul de acceptanță se va încheia cu unul din următoarele rezultate:
  - Acceptat;
  - Acceptat cu observații minore;
  - Acceptat cu rezerve;
  - Refuzat.

În cazul în care se va realiza Acceptanța cu observații minore sau cu rezerve, defectele vor fi remediate într-un termen scurt, stabilit de comun acord cu beneficiarul și care va fi menționat în documentația de atribuire.

Refuzul este situația în care beneficiarul poate rezilia imediat contractual și poate solicita penalități prestatorului. De asemenea refuzul poate presupune reluarea testelor de acceptanță după scurgerea unei perioade prestabilite în care prestatorul poate remedia defectele soluției.

#### 8. Procesul verbal de acceptanță

Procesul de acceptanță are ca rezultat încheierea unui **proces verbal de acceptanță** formal. Acest document trebuie să conțină observațiile beneficiarului, defectele identificate și eventualele observații ale prestatorului. În cazul în care este necesar, documentul va conține și soluțiile necesare pentru defectele identificate dacă aceste soluții nu sunt evidente.

Procesul verbal va conține și termenul agreat până la care defectele vor fi remediate sau de la care va fi reluat procesul de acceptanță în cazul refuzului. De asemenea, în cazul în care punerea în funcțiune a sistemului este amânată din cauze care țin exclusiv de prestator (cum ar fi remedierea unor defecte identificate în procesul de acceptanță), garanția oferită de prestator va trebui extinsă.

#### 9. Suport tehnic

- Suportul tehnic presupune servicii de asistență tehnică oferită utilizatorilor, și beneficiarului pentru ca soluția să poată fi folosită în condiții normale. La solicitare, suportul tehnic va răspunde la întrebări de bază ale utilizatorilor, va rezolva problemele tehnice identificate și va identifica eventualele defecte ale aplicației.
- Suportul tehnic va fi accesibil prin telefon, mail, Microsoft Teams și sisteme VTC.
- Suportul tehnic va fi încadrat în următoarele 4 niveluri:

Nivelul 1: nivelul la care sunt adresate probleme de utilizare a aplicației de către personalul beneficiarului (personalul administrativ, membrii comisiilor de admitere, candidați);

Nivel 2: nivelul la care sunt adresate problemele tehnice mai avansate (ex. Probleme de configurare, parametrizare, confirmarea defectelor), care însă nu implică neapărat intervenții la nivelul codului sursă;

Nivelul 3: serviciile sunt asigurate de echipa prestatorului. La acest nivel vor fi reproduse și rezolvate eventualele defecte identificate la nivelul 2;

Nivelul 4: acest nivel va asigura rezolvarea defectelor identificate în structura hardware și software de bază. Acest nivel asigură rezolvarea unor defecte identificate în infrastructura hardware/software, care depășesc capacitatea prestator de rezolvare;

##### Disponibilitate suport tehnic

În perioada desfășurării sesiunilor de admitere, serviciile de suport tehnic trebuie să fie disponibile din partea prestatorului 12X7- adică disponibilitate 12 ore/zi, 7 zile/7

#### g) Servicii de intervenție

**În cazul incidentelor, se solicita asigurarea următorului nivel de calitate al serviciilor oferite (SLA):**

Prioritate	Timp minim de Răspuns	Timp Maxim de Răspuns
1	1 oră	8 ore



2	4 ore	2 zile
3	24 ore	3 zile

Nota explicativă nivel de prioritate:

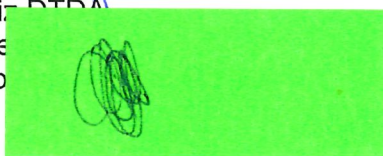
- (1) Foarte mare (nefuncționare) – Un flux de lucru de baza al Beneficiarului nu poate fi dus la bun sfârșit, și activitatea este blocată; poate fi vorba de nefuncționarea sistemului sau de oprirea unui proces/componentă de baza a sistemului. Este însoțit de solicitarea expresă a Beneficiarului.
- (2) Mare (bloant) – Un flux de lucru important al Beneficiarului este afectat, ceea ce înseamnă ca activități cheie din cadrul procesului nu pot fi desfășurate; poate fi vorba despre anumite funcționalități de care e nevoie urgent și care sunt indisponibile din când în când sau nu funcționează la parametrii normali
- (3) Normal – Un alt flux de lucru decât cele de mai sus este afectat, incidentului i se asignează nivelul de prioritate normal; poate fi vorba de anumite funcționalități care nu funcționează din când în când sau nu funcționează la parametrii normali.

**h) Instruirea personalului**

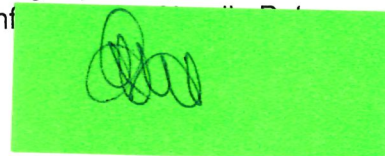
Instruirea personalului beneficiarului se va face la începerea exploatării soluției software modificată, cât și periodic, la solicitarea beneficiarului.

- i) **Termen de finalizare:** pentru configurare și implementare în productiv 45 de zile de la semnarea contractului.

Aviz DTR  
dire  
Dip



Manager proiect,  
Conf



Întocmit,  
Conf. Univ. Dr. Gabriel Bîzo

