

Anunț de consultare de piață

Compania Națională Poșta Română SA

ADRESA: București, B-dul Dacia nr. 140, sector 2

OBIECT CONSULTARE: Achiziția unui sistem informatic de tip Enterprise Resource Planning

DESCRIERE CONSULTARE: COMPANIA NAȚIONALĂ POȘTĂ ROMÂNĂ SA dorește o estimare a valorii pentru achiziția unui sistem informatic de tip ERP (Enterprise Resource Planning) în conformitate cu cerințele prezentului caiet de sarcini

OBIECTIVELE CONSULTĂRII:

- a) Estimarea valorii achiziției sistemului informatic de tip ERP
- b) Estimarea valorii serviciilor de suport după implementare
- c) Estimarea necesarului de infrastructură
- d) Calibrarea cerințelor, recomandări privind cerințele.

DATA LIMITA DE TRANSMITERE A PROPUNERII: 22.12.2022

MODALITATEA DE DESFĂȘURARE:

Adresele de e-mail unde se vor transmite ofertele financiare sunt:

secretariat.it@posta-romana.ro

secretariat.dg@posta-romana.ro

Caiet de sarcini

Implementarea unui sistem informatic de tip ERP la CN POȘTA ROMÂNĂ

Consultarea pieței în vederea determinării valorii estimate

CUPRINS

1. OBIECTUL ACHIZIȚIEI	5
2. SITUAȚIA ACTUALĂ.....	6
2.1. CADRUL LEGAL	6
2.2. CADRUL INSTITUȚIONAL	6
2.3. OBIECTUL DE ACTIVITATE AL CNPR	6
2.4. STRUCTURA DE ORGANIZARE	7
2.5. CNPR PE SCURT	7
2.6. ORGANIGRAMA ADMINISTRAȚIEI CENTRALE.....	8
2.7. ORGANIGRAMA SUCURSALELOR REGIONALE	9
2.8. ORGANIGRAMA OFICIULUI JUDEȚEAN DE POSTA	10
2.9. ORGANIGRAMA OFICIULUI MUNICIPAL BUCUREȘTI.....	11
2.10. LISTA APLICAȚIILOR EXISTENTE	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
3. OBIECTIVE PROPUSE.....	12
3.1. OBIECTIVE GENERALE	12
3.2. OBIECTIVE SPECIFICE	12
3.3. DIFICULTĂȚILE ACTIVITĂȚII CURENTE, PUNCTE CHEIE DE OPTIMIZARE	12
4. PROCESE DE BUSINESS SUPUSE INFORMATIZĂRII.....	13
4.1. PROCESE AFERENTE CONTABILITĂȚII GENERALE SI ANALITICE.....	13
4.2. PROCESE AFERENTE CONTABILITĂȚII INTERNE DE GESTIUNE.....	14
4.3. PROCESE AFERENTE BUGETARII SI CONTABILITĂȚII DE ANGAJAMENTE.....	14
4.4. PROCESE AFERENTE ACHIZIȚIILOR.....	15
4.5. PROCESE AFERENTE LOGISTICII SI DEPOZITARII	16
4.6. PROCESE AFERENTE PRODUCȚIEI.....	16
4.7. PROCESE AFERENTE VÂNZĂRIILOR	17
4.8. PROCESE AFERENTE SALARIZĂRII SI RESURSELOR UMANE.....	18
4.9. PROCESE AFERENTE SERVICIILOR INTERNE CĂTRE ANGAJAȚI (SELF SERVICE)	19
4.10. PROCESE AFERENTE GESTIUNII FLOTEI SI A ECHIPAMENTELOR.....	19
4.11. PROCESE AFERENTE GESTIUNII TRANSPORTURILOR	20
4.12. PROCESE AFERENTE GESTIUNII DOCUMENTELOR SI FLUXURILOR DE LUCRU	20
4.13. PROCESE AFERENTE RAPORTĂRIILOR INTERNE.....	21
5. CERINȚE FUNCȚIONALE	21
6. PROCESUL DE CONSULTARE	22
6.1. ETAPELE PROCESULUI DE CONSULTARE	22
7. MODUL DE ELABORARE A OFERTELOR	23
8. CERINȚE MINIMALE PRIVIND METODOLOGIA DE LUCRU	24
8.1. CERINȚE GENERALE	24
8.2. PREZENTARE GENERALĂ	24
8.3. CERINȚE PRIVIND ÎNSTRUIREA.....	25
9. <i>Înstruirea administratorilor de sistem</i>	<i>25</i>

10.	<i>Instruirea echipei de raportare (reporting)</i>	26
11.	<i>Instruirea echipei de programare</i>	26
11.1.	DOCUMENTATIE	26
11.2.	LIVRABILE.....	27
9.	GARANTII DE IMPLEMENTARE	30
A.	SUPORT SI MENTENANTA PENTRU SOLUTIA IMPLEMENTATA	30
B.	PRIORITIZAREA SI TRATAREA INCIDENTELOR.....	30
C.	ASISTENTA TEHNICA PENTRU OPERAREA SOLUTIEI IMPLEMENTATE	31
10.	GRAFIC DE IMPLEMENTARE	32
11.	ESTIMAREA BUGETARA A INVESTIȚIEI	33

1. Obiectul achiziției

Scopul prezentului caiet de sarcini este achiziția de către CNPR a unui sistem informatic integrat de tip ERP având următoarele componente:

- servicii de implementare (analiza, configurare, testare, migrare de date, pregătire și intrare în producție și stabilizare după intrarea în producție);
- licențele sistemului ERP și mentenanța aferentă, inclusiv sistemul de baza de date necesar pentru implementare;
- infrastructura hardware necesară;
- serviciile de instalare pentru infrastructura hardware propusă;
- servicii de management de proiect aferente implementării.

Sistemul informatic integrat propus în cadrul acestui demers va fi proiectat, fabricat, livrat, instalat, testat și pus în funcțiune ca un sistem la cheie, complet integrat, scalabil, deschis, extensibil, flexibil, cu atribute înalte de securitate și disponibilitate, interoperabil cu alte sisteme informaționale, prin interfețe care vor fi descrise în specificațiile tehnice de mai jos. Sistemul informatic integrat va fi implementat într-o arhitectură de înaltă disponibilitate și care să asigure protecția în timp a investiției.

2. Situația actuala

2.1. Cadrul legal

Compania Națională Poșta Română S.A. este operatorul național din domeniul serviciilor poștale și se află în proprietatea statului român, reprezentat de Ministerul Cercetării, Inovării și Digitalizării (93,52% din pachetul de acțiuni) și Fondul Proprietatea (6,48% din pachetul de acțiuni).

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. 13/2013 aprobată prin Legea nr. 187/2013 privind serviciile poștale și a licențelor ori autorizațiilor acordate.

2.2. Cadrul instituțional

C.N. Poșta Română are sediul central în București, B-dul Dacia nr. 140, sector 2.

Număr de înmatriculare la Oficiul Registrului Comerțului al Municipiului București J/40/8636/1998, CUI 427410, atribut fiscal RO, COD IBAN RO 23 BPOS 8500 2717 790 ROL 02 BANC POST REPRESENTANȚĂ.

2.3. Obiectul de activitate al CNPR

C.N. Poșta Română S.A. este operatorul național în domeniul serviciilor poștale, furnizor unic de serviciu universal în orice punct de pe teritoriul României, la tarife accesibile tuturor utilizatorilor și la standarde ridicate de calitate.

Poșta Română 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.

Compania are ca obiect de activitate:

A. Servicii poștale:

- I. Servicii poștale de bază;
- II. Servicii poștale altele decât cele de bază

B. Editarea, tipărirea, comercializarea și păstrarea timbrelor și efectelor poștale în conservatorul de timbre;

C. Alte prestări de servicii conexe celor menționate mai sus și orice alte activități conform legislației în vigoare.

2.4. Structura de organizare

Compania este organizată în 10 sucursale, respectiv: opt Sucursale Regionale (41 de oficii județene de poștă + Oficiul Postal Municipal București), Fabrica de Timbre și Sucursala Servicii Express. La nivelul întregii țări există șapte centre regionale de tranzit.

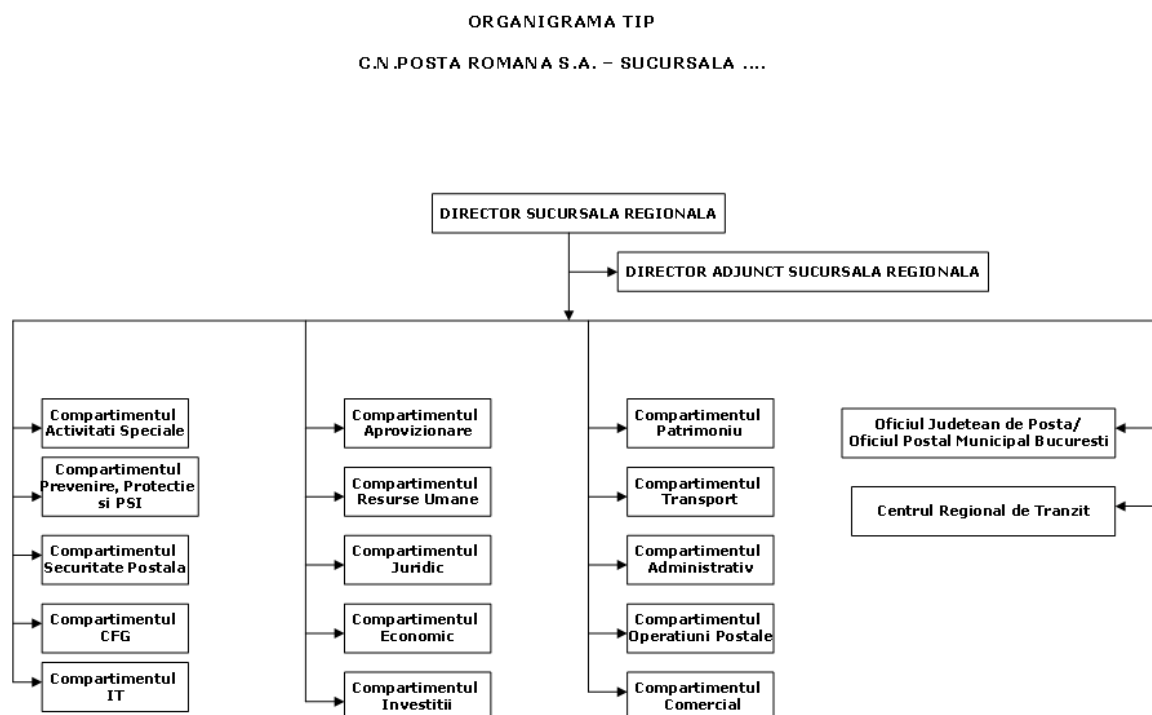
Compania este condusă de Directorul General și de Consiliul de Administrație. Acesta este format din reprezentanți ai Ministerului Comunicațiilor și Societății Informaționale, Ministerul Finanțelor Publice și Ministerul Muncii, Solidarității Sociale și Familiei.

Poșta Română deține, în prezent, o rețea de peste 5.500 de subunități poștale la nivel național, distribuind săptămânal peste 11 milioane de trimiteri poștale. Peste 750 de oficii poștale din totalul de 950 subunități poștale informatizate sunt incluse în VPN (Virtual Private Netwok). Rețeaua informatizată permite efectuarea de operațiuni în condiții optime de siguranță, fiind utilizate sisteme informatice securizate și rețele private de comunicații.

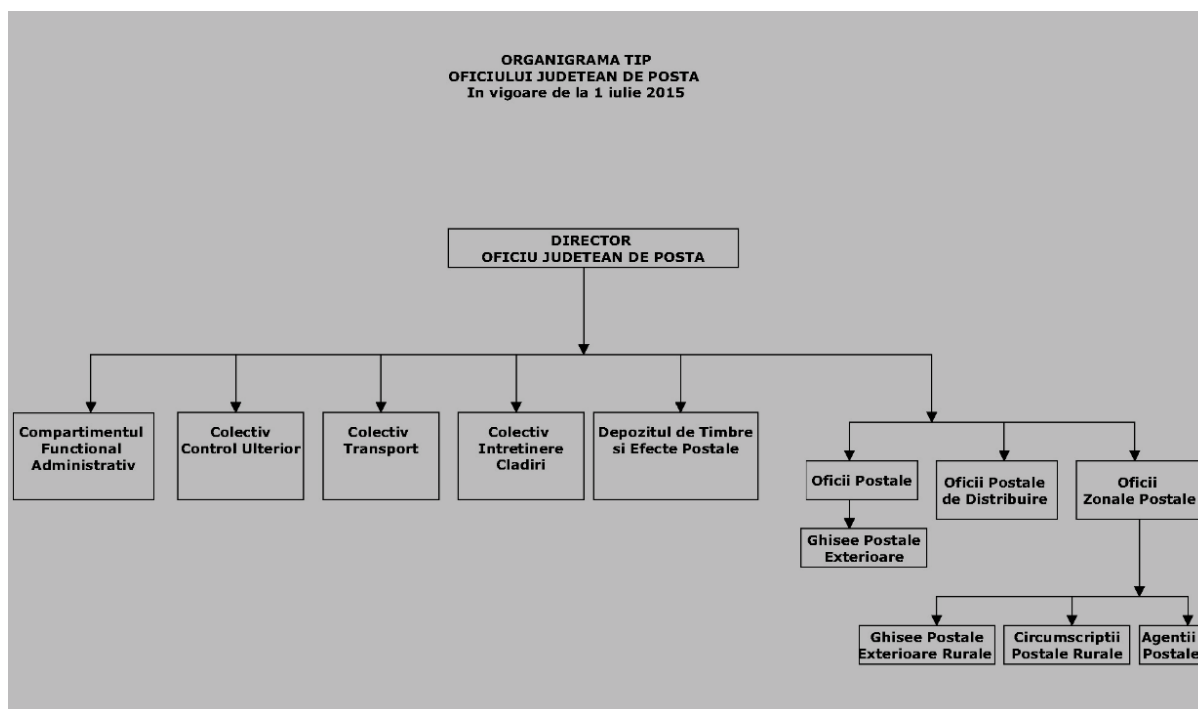
2.5. CNPR pe scurt

- Angajați: aproape 25.000
- Subunități poștale: peste 5.500
- Oficii poștale informatizate: peste 950
- Oficii poștale în VPN: peste 750
- Suprafața țării: 237.500 km²
- Total populație deservită: 21.680.974
- Adrese de distribuție: 7.500.000

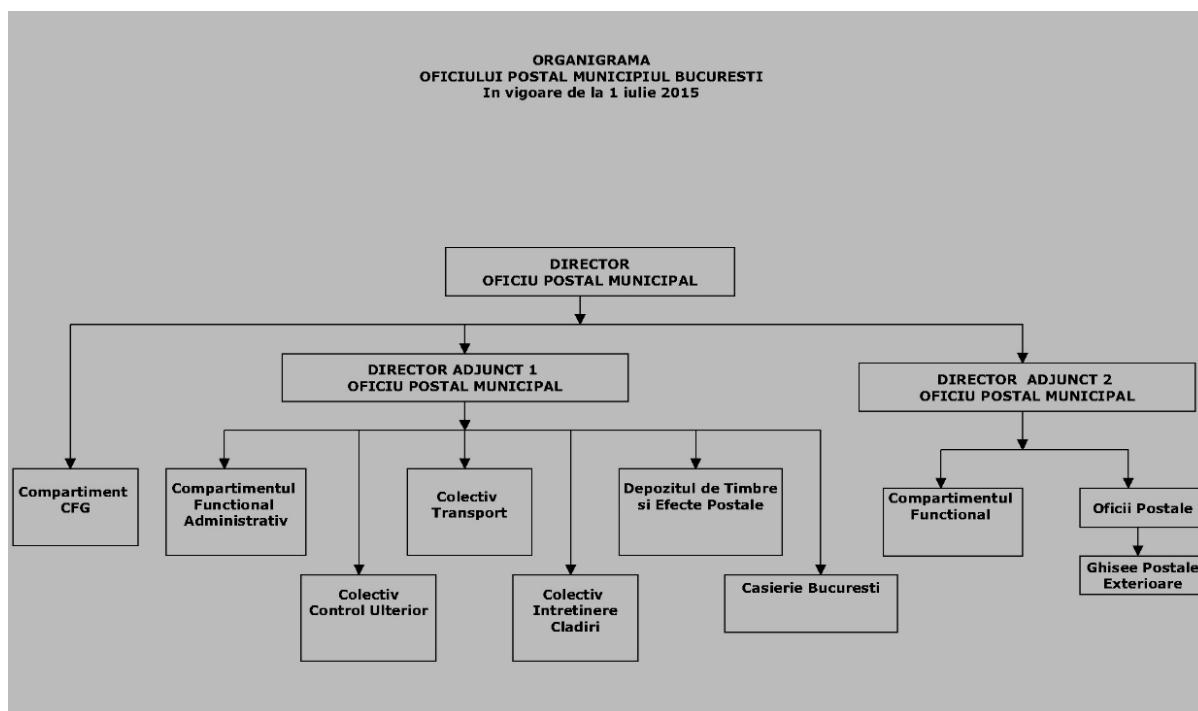
2.7. Organigrama sucursalelor regionale



2.8. Organigrama oficiului județean de posta



2.9. Organigrama oficiului municipal Bucuresti



3. Obiective propuse

3.1. Obiective generale

Principalele obiective care trebuie atinse în urma implementării sistemului informatic ERP la CNPR sunt:

- Creșterea vizibilității din punct de vedere informațional în interiorul companiei
- Eficientizarea actului de conducere la toate nivelurile (Sediul Central și structuri subordonate);
- Facilitarea comunicării interdepartamentale și între punctele de lucru și sediu central;
- Reducerea birocrăției și accelerarea fluxului pentru răspunsuri și aprobări;
- Creșterea substanțială a eficienței pe toate nivelurile, începând cu cele operaționale și un management performant;
- Asigurarea continuității și standardizării privind metodele și fluxurile de lucru;
- Implementarea unei soluții informatice integrate, care să asigure modelarea proceselor de bază și specifice prin arhitecturi moderne și funcționalități așa cum se va menționa în capitolele următoare
- Alinierea IT-ului la business-ul specific pentru a asigura suportul în implementarea planurilor strategice ale companiei prin (re)modelarea proceselor și a actualului mod de operare acolo unde va fi cazul, și prin introducerea de elemente de bune practici pentru producția de componente auto ce vor completa soluția specifică.
- Securizarea datelor și informațiilor, precum și sprijin în implementarea unei politici de securitate în conformitate cu standardele moderne și caracterul strategic al activității, cu particularitățile domeniului de activitate. Securitatea și securizarea SII trebuie abordate concomitent cu factori ca „transparența” și acces la date, trasabilitate, pregătirea sistemului pentru audit intern și extern.
- Îmbunătățirea profitabilității companiei;

3.2. Obiective specifice

Cerințele și obiectivele specifice sunt detaliate în capitolele privind cerințele fiecărei componente în parte din acest caiet de sarcini.

3.3. Dificultățile activității curente, puncte cheie de optimizare

În prezent, CNPR folosește în desfășurarea activității zilnice mai multe aplicații neintegrate.

Aceste aplicații sunt în cele mai multe cazuri complet neconectate sau permit transferul de date doar manual (prin import/export de date). Interfețele automate sunt foarte rare, ceea ce înseamnă multă muncă manuală și o posibilitate mai mare de pierdere a datelor între aplicații sau de deteriorare a acestora.

Aplicațiile folosite în momentul actual la nivel CNPR sunt învechite și dificil de întreținut, sunt integrate parțial, în unele cazuri nu există deloc comunicare de date. Mai mult, nu există data master cu o administrare centralizată, astfel încât informația de bază este stocată în diferite versiuni, în mai multe locații.

4. Procese de business supuse informatizării

Principalele procese ale CNPR care vizează sistemul informatic sunt sumarizate mai jos:

4.1. Procese aferente Contabilității generale si analitice

Procesele de business din CNPR acoperă ariile de mai jos, care sunt necesar a fi acoperite de soluția informatică propusă.

1. Contabilitate generală
2. Contabilitatea clienților
3. Contabilitatea furnizorilor
4. Gestiune casierii
5. Contabilitatea aferentă proceselor de producție
6. Contabilitatea aferentă salarizării
7. Gestiune bănci
8. Mijloace fixe
9. Obiecte de inventar
10. Raportarea legală conform IFRS

Următoarele obiective specifice au fost identificate ca fiind prioritare și de care ofertantul trebuie să țină cont în implementarea noului sistem informatic pe ariile menționate:

1. Sistemul informatic să fie centralizat și în timp real, astfel încât să nu mai necesite prelucrări de date / transferuri pentru a obține o situație centralizată
2. Se dorește generarea notelor contabile automat
3. Raportarea internă a situației financiare să poată fi extrasă cu cadență la nivel de zi
4. Raportarea facilă, corectă și automată către instituțiile statului
5. Generarea bilanțelor și la nivel de fiecare sucursală și sedii secundare
6. Integrarea cu băncile pentru plăți și extrasele bancare
7. Contabilitatea extra bilanțieră
8. Preluarea automată a încasărilor cash din aplicațiile existente

4.2. Procese aferente contabilității interne de gestiune

Procesele de business din CNPR acoperă ariile de mai jos, care sunt necesar a fi acoperite de soluția informatică propusa.

1. Gestiunea costurilor pe centre de cost
2. Gestiunea profitului la nivel de unități de business si centre de profit
3. Urmărirea si controlul costurilor in corespondenta cu bugetul aprobat
4. Distribuția costurilor indirecte
5. Raportarea interna a costurilor / veniturilor

Următoarele obiective specifice au fost identificate ca fiind prioritare si de care ofertantul trebuie sa tina cont in implementarea noului sistem informatic pe ariile menționate:

1. Gestionarea facila a centrelor de cost si a ierarhiilor aferente
2. Gestionarea facila a centrelor de profit si a ierarhiilor aferente
3. Generarea automata de distribuții de costuri indirecte
4. Setarea si urmărirea facila a limitelor bugetare
5. Fluidizarea proceselor de aprobare interne
6. Raportarea interna a situației financiare cu o cadență de 1 zi

4.3. Procese aferente Bugetarii si contabilității de angajamente

Procesele de business din CNPR acoperă ariile de mai jos si sunt necesar a fi acoperite de soluția informatică propusa:

1. Realizare buget (se face manual, in excel)
2. Control buget. Raportarea consumului din buget.
3. Execuția bugetara
4. Gestiunea investițiilor in corespondenta cu bugetul

Următoarele obiective specifice au fost identificate ca fiind prioritare si de care ofertantul trebuie sa tina cont in implementarea noului sistem informatic pe ariile menționate:

1. Menținerea electronica a bugetului aprobat si a rectificărilor ulterioare
2. Informații la zi, disponibile in mod electronic, legat de consumul bugetului.
3. Verificarea automata a încadrării in buget înainte de angajarea cheltuielilor sau investițiilor
4. Realizarea de analize financiare (indicatori standard de business, prognoza, comparație pe benchmark)

4.4. Procese aferente Achizițiilor

Procesele de business din CNPR acoperă ariile de mai jos si sunt necesar a fi acoperite de soluția informatică propusa:

1. Gestiunea contractelor
2. Referate de necesitate (acum se transmit pe email)
3. Centralizarea referatelor (acum se realizează manual in excel)
4. Fluxuri de aprobare a referatelor (acum se desfășoară pe hârtie)
5. Verificarea încadrării in buget (acum realizează manual)
6. Organizare achiziție (licitații, atribuirii)
7. Contracte (acum păstrează pe hârtie)
8. Fluxuri de aprobare a comenzilor (acum se realizează manual, pe hârtie)
9. Recepții de materiale si servicii
10. Înregistrare facturi de intrare
11. Aprobări facturi pentru plata

Următoarele obiective specifice au fost identificate ca fiind prioritare si de care ofertantul trebuie sa tina cont in implementarea noului sistem informatic pe ariile menționate:

1. Toate documentele de achiziție, pornind de la referat si pana la comanda sa existe in format electronic, atât scanat cat si ca obiect in ERP
2. Eliminarea hârtiilor si aprobării pe hârtie
3. Eliminarea centralizărilor manuale
4. Verificarea automata a încadrării in buget
5. Generarea automata a planului anual de achiziții publice, folosit la fundamentarea bugetului si actualizat după referatele de necesitate aprobate in cursul anului

4.5. Procese aferente Logisticii si depozitarii

Procesele de business din CNPR acoperă ariile de mai jos si sunt necesar a fi acoperite de soluția informatică propusa:

1. Gestiune recepții
2. Gestiune ieșiri
3. Gestiune transferuri
4. Gestiune consumuri
5. Identificarea necesarului de aprovizionare
6. Transferul mărfurilor de la depozitele centrale la oficiile poștale

Următoarele obiective specifice au fost identificate ca fiind prioritare si de care ofertantul trebuie sa tina cont in implementarea noului sistem informatic pe ariile menționate:

1. Controlul electronic al stocurilor
2. Înregistrarea in timp real a intrărilor si ieșirilor
3. Accesul intern la informația de stoc
4. Calculul automat si generarea necesarului de aprovizionat

4.6. Procese aferente Producției

Procesele de business din CNPR acoperă ariile de mai jos si sunt necesar a fi acoperite de soluția informatică propusa:

1. Planificarea producției de timbre si tipar (reviste, pliante, plicuri)
2. Execuția producției
3. Gestiunea consumurilor de materiale
4. Raportarea periodica a activității de producție

Următoarele obiective specifice au fost identificate ca fiind prioritare si de care ofertantul trebuie sa tina cont in implementarea noului sistem informatic pe ariile menționate:

1. Calculul costurilor de producție (antecalcul si postcalcul)
2. Calculul necesarului de materiale
3. Planificarea execuției comenzilor de producție de timbre
4. Trasabilitatea pe întregul flux de productie

4.7. Procese aferente Vânzărilor

Procesele de business din CNPR acoperă ariile de mai jos și sunt necesare să fie acoperite de soluția informatică propusă:

1. Generare facturilor / bonurilor pentru serviciile prestate
2. Generare facturilor / bonurilor de vânzare de marfa
3. Gestiunea contractelor comerciale și politicile de preturi aferente
4. Definirea produselor și serviciilor

Următoarele obiective specifice au fost identificate ca fiind prioritare și de care ofertantul trebuie să țină cont în implementarea noului sistem informatic pe ariile menționate:

1. Preluarea automată a facturilor / bonurilor de vânzare din sistemele existente (servicii poștale, vânzare de marfa în oficiile poștale)
2. Transmiterea automată a contractelor către aplicațiile operaționale existente
3. Gestiunea vânzărilor articole altele decât cele operaționale
4. Definirea de limite de credit pentru clienți
5. Centralizarea veniturilor pe tipuri de servicii
6. Analiza facilă a vânzărilor
7. Analiza facilă a clienților
8. Raportarea internă la nivel de zi
9. Gestiunea preturilor de vânzare a serviciilor și produselor

4.8. Procese aferente Salarizării si resurselor umane

Procesele de business din CNPR acoperă ariile de mai jos si sunt necesar a fi acoperite de soluția informatică propusa:

1. Evidenta personal
2. Arhiva electronica de documente personal (acum se tin in format fizic)
3. Gestiunea contractelor de angajare
4. Calcul / recalcul salarizare, retineri
5. Deconturi
6. Evaluarea personalului
7. Organigrama
8. Planul anual de instruire
9. Fise de post
10. Pontajul angajatilor
11. Declaratii si integrare cu REVISAL

Următoarele obiective specifice au fost identificate ca fiind prioritare si de care ofertantul trebuie sa tina cont in implementarea noului sistem informatic pe ariile menționate:

1. Calculul automat al salariilor
2. Recalculul facil al salariilor, in cazul in care apar modificari in trecut
3. Evidenta electronica a tuturor aspectelor legate de personal
4. Pastrarea documentelor in format electronic
5. Generarea fluturasului de salariu
6. Posibilitatea de a importa contractele de angajare (exista o baza de date din trecut de circa 40 de ani)
7. Introducerea facila a pontajului angajatilor si a condiceii de prezenta

4.9. Procese aferente serviciilor interne către angajați (self service)

Procesele de business din CNPR acoperă ariile de mai jos si sunt necesar a fi acoperite de soluția informatică propusa:

1. CNPR nu realizează la acest moment activități de self service, însă își dorește realizarea lor odată cu noul sistem informatic

Următoarele obiective specifice au fost identificate ca fiind prioritare si de care ofertantul trebuie sa tina cont in implementarea noului sistem informatic pe ariile menționate:

1. Accesul electronic al angajaților la informațiile personale care ii privesc
2. Solicitare concediu in portal si asigurare flux de aprobare aferent
3. Vizualizare zile de concediu ramase
4. Vizualizare fluturaș salariu
5. Vizualizare situație deconturi, aprobări si depuneri documente
6. Depunere documente in format electronic
7. Descărcare documente (adeverința de salariat, etc)

4.10. Procese aferente Gestiunii flotei si a echipamentelor

Procesele de business din CNPR acoperă ariile de mai jos si sunt necesar a fi acoperite de soluția informatică propusa:

1. Gestiune reparații
2. Gestiune alimentari
3. Gestiune km efectuați
4. Gestiune expirare documente si asigurări
5. Calcul cost pe km
6. Mentenanța preventiva si corectiva

Următoarele obiective specifice au fost identificate ca fiind prioritare si de care ofertantul trebuie sa tina cont in implementarea noului sistem informatic pe ariile menționate:

1. Gestiunea electronica a flotei si echipamentelor
2. Urmărirea facila a termenelor de expirare a documentelor si contractelor aferente echipamentelor / flotei

4.11. Procese aferente Gestiunii Transporturilor

Procesele de business din CNPR acoperă ariile de mai jos si sunt necesar a fi acoperite de soluția informatică propusa:

1. Gestiunea rutelor
2. Gestiunea comenzilor / ordinelor de transport
3. Gestiunea curselor si a operațiilor aferente (încărcare, descărcare)
4. Urmărirea costului de transport

Următoarele obiective specifice au fost identificate ca fiind prioritare si de care ofertantul trebuie sa tina cont in implementarea noului sistem informatic pe ariile menționate:

1. Urmărirea activității de transport operaționale
2. Calculul costului de transport pe cursa, ruta, km, kg

4.12. Procese aferente Gestiunii documentelor si fluxurilor de lucru

Procesele de business din CNPR acoperă ariile de mai jos si sunt necesar a fi acoperite de soluția informatică propusa:

1. CNPR gestionează documentele pe format hârtie
2. CNPR gestionează mai multe registraturi interne si una externa

Următoarele obiective specifice au fost identificate ca fiind prioritare si de care ofertantul trebuie sa tina cont in implementarea noului sistem informatic pe ariile menționate:

1. Păstrarea tuturor documentelor in format electronic si regăsirea facila a lor.
2. Renunțarea la hârtie ca suport fizic pentru toate aprobările interne
3. Fluidizarea fluxurilor de aprobare interna
4. Aprobarea pe baza de certificat calificat (documente legale) sau semnătura electronica (documente interne)
5. Registratura
6. Îndeplinirea, din punct de vedere tehnic, a condițiilor pentru certificare ca furnizor de servicii de arhivare electronica

4.13. Procese aferente Raportărilor interne

Procesele de business din CNPR acoperă ariile de mai jos și sunt necesare să fie acoperite de soluția informatică propusă:

1. Există raportări interne pe baza de soluții de business intelligence, în special în zona operațională și a transferurilor de date între compartimente

Următoarele obiective specifice au fost identificate ca fiind prioritare și de care ofertantul trebuie să țină cont în implementarea noului sistem informatic pe ariile menționate:

1. Să permită interogarea datelor de către fiecare departament în parte, astfel încât transferurile de date între departamente să fie reduse
2. Să permită extragerea rapidă de rapoarte
3. Extragerea automată a indicatorilor de analiză financiară / dashboard pentru management

5. Cerințe funcționale

Cerințele funcționale se referă la condițiile, funcționalitățile pe care sistemul ERP trebuie să le îndeplinească pentru a corespunde scopului și a aduce beneficiile așteptate.

6. Procesul de consultare

Sistemul informatic va fi achiziționat printr-o procedură de licitație deschisă.

6.1. Etapele procesului de consultare

Calendarul de desfășurare estimat al procesului de consultare este următorul:

Nr.	Etape	Termene limită*
1.	Publicarea documentației de consultare	T ₀
2.	Primirea solicitărilor de clarificări de la ofertanți	14 zile de la T ₀
3.	Răspunsuri la solicitările de clarificări	21 zile de la T ₀
4.	Depunerea ofertelor	30 zile de la T ₀

* Zile înseamnă zile calendaristice.

Calendarul poate suferi modificări, în funcție de factori interni, care țin de activitatea CNPR. sau de factori externi (solicitări de clarificări de ambele părți etc.).

Orice fel de modificări ale termenelor limită vor fi aduse la cunoștința ofertanților în timp util.

7. Modul de elaborare a ofertelor

Ofertanții vor furniza în oferta:

- a) Estimarea valorii sistemului informatic de tip ERP, defalcat conform centralizatorului de preturi
- b) Necesarul tehnic pentru infrastructura soluției propuse
- c) Metodologia de lucru propusa
- d) Estimarea duratei de implementare
- e) Recomandări privind cerințele, în baza bunelor practici, în măsura în care considera ca acestea contribuie cheie obiectivelor de implementare ale CNPR menționate în acest document.
- f) Răspuns privind capacitatea soluției propuse de a satisface cerințele și obiectivele formulate în acest caiet de sarcini

8. Cerințe minime privind metodologia de lucru

8.1. Cerințe generale

Ofertantul trebuie sa prezinte in cadrul propunerii tehnice descrierea metodologiei de management de proiect pe care o va utiliza in cadrul proiectului.

Metodologia de implementare trebuie sa suporte următoarele aspecte cheie:

- Sa susțină implementarea proiectului in toate fazele sale
- Sa fie aliniata la standardele de industrie si metodologiile generale PMI
- Sa fie adaptata si optimizata pentru soluția software propusa
- Sa fie bazata pe utilizarea mai multor acceleratoare pentru a permite un timp si cost de implementare mai redus
- Sa fie proiectata sa susțină simultan in implementare multiple aplicații diferite
- Sa fie proiectata sa susțină programe complexe de lucru cu mai multe proiecte concurente
- Sa gestioneze integrat procese precum Managementul Schimbării, Managementul calității,
- Sa conțină si sa permită folosirea celor mai bune practici din industrie pe soluția respectiva
- Sa dețină o structura comuna de procese de planificare, repartizare, urmărire si control a activităților din proiect
- Sa susțină un mod de lucru colaborativ, integrat cu activitățile, soluțiile si acceleratoarele oferite de metodologie

8.2. Prezentare generala

1. Ofertantul va preciza modul de colaborare de-a lungul tuturor fazelor proiectului si cerințele legate de personalul CNPR care va fi implicat in proiect (numar de persoane, timp alocat pe proiect, pe fiecare modul)
2. Ofertantul va preciza graficul de proiect propus in forma tabelara si grafic Gantt cu care sa raspunda cerintelor de etapizare si inscriere in termenele de realizare ale proiectului
3. Ofertantul trebuie sa prezinte in cadrul propunerii tehnice modalitatea in care se va realiza raportarea progresului pentru activitatile din cadrul proiectului.
4. Ofertantul trebuie sa prezinte in cadrul propunerii tehnice modalitatea prin care se va realiza comunicarea intre participantii la proiect.
5. Ofertantul va prezenta in cadrul propunerii tehnice modul in care se vor rezolva problemele care pot sa apara pe parcursul proiectului. Se vor prezenta procedurile si formularele care vor fi utilizate pentru managementul problemelor si escaladarea si rezolvarea acestora.
6. Implementarea intregului sistem trebuie sa acopere urmatoarele etape:

- Analiza
 - Personalizare/Configurare
 - Testare internă
 - Migrare date
 - Instruire
 - Teste de acceptanță
 - Intrarea în producție / Punerea în funcțiune
 - Asistență tehnică și suport pentru perioada solicitată
7. Planul care va fi prezentat împreună cu oferta trebuie să acopere toate etapele menționate mai sus.

8.3. Cerințe privind Instruirea

1. Ofertantul va include în oferta servicii de instruire pentru personalul CNPR, care va administra sistemul informatic integrat, după intrarea acestuia în producție.
2. Ofertantul trebuie să prezinte procedura după care vor realiza instruirea utilizatorilor finali și a administratorilor de sistem. Procedura va conține cel puțin următoarele informații:
 - modalitatea de evaluare a cursurilor
 - modalitatea de evaluare a cursanților
 - formulare utilizate
3. Instruirea va fi furnizată înainte de intrarea în exploatare a aplicației și va cuprinde:
 - Instruire pentru utilizatorii cheie;
 - Instruire specializată pentru administratorii de sistem (IT) care vor oferi celorlalți utilizatori suport tehnic de utilizare și întreținere a sistemului
 - Instruire specializată pentru programare software
 - Instruire specializată pentru realizarea de rapoarte
 - Instruire pentru utilizatorii finali;
4. Instruirea se va desfășura în limba română iar materialele de curs vor fi în limba română (suport curs/manuale).
5. Locația desfășurării cursurilor va fi la sediul central din cadrul organizației Beneficiarului, care va asigura logistica necesară. Instruirea va fi urmată de verificarea cunoștințelor și abilităților dobândite de către utilizatorii finali. Cursanții vor primi de la furnizor certificate de instruire individuale.

9. Instruirea administratorilor de sistem

Administratorii vor fi instruiți de către contractant astfel încât să poată asigura funcționarea sistemului independent de contractant, începând cu perioada post-implementare. Vor fi furnizate cursuri pentru 10 persoane, acoperind cel puțin următoarele domenii:

- administrarea sistemelor hardware; administrarea bazei de date;

- administrarea software-ului de tip middleware pe care se bazează sistemul (server de aplicații, etc.).

Se vor realiza și o serie de manuale tehnice care vor fi puse la dispoziția administratorilor responsabili cu mentenanța sistemului și utilizarea acestuia. Manualele vor include procedurile uzuale de lucru cu componentele sistemului (oprire, pornire, recuperare în caz de eroare etc.).

10. Instruirea echipei de raportare (reporting)

Vor fi instruiți de către contractant în utilizarea unui instrument de raportare (reporting), astfel încât să poată asigura crearea de rapoarte dinamice, exporturi din bazele de date la cererea managementului firmei. Vor fi furnizate cursuri pentru maxim 10 persoane din cadrul personalului IT al beneficiarului.

Se vor realiza și o serie de manuale tehnice care vor fi puse la dispoziția persoanelor instruite privind utilizarea instrumentului de raportare (reporting).

11. Instruirea echipei de programare

Vor fi instruiți de către contractant în utilizarea programarea sistemului ERP, astfel încât să poată asigura modificarea funcționalităților sistemului ERP. Vor fi furnizate cursuri pentru maxim 10 persoane din cadrul personalului IT al beneficiarului.

11.1. Documentație

Următoarele reprezintă un minim necesar pentru documentația sistemului:

1. Specificații detaliate: trebuie descrise în amănunt toate modulele aplicației la nivel funcțional. Se vor descrie de asemenea și integrarea între module și integrarea cu sistemele externe, fluxul de prelucrare a informațiilor.
2. Documentație a software-ului comercial: descrierea completă, atât funcțională cât și tehnică a software-ului folosit. Se vor avea în vedere instrucțiuni de instalare,
3. Planul de proiect, reprezentând planul de proiect al implementării
4. Organizarea implementării, conținând rolurile, responsabilitățile și calificarea necesară persoanelor care vor efectua implementarea și operarea
5. Factori de risc, conținând riscurile existente sau anticipate în legătură cu implementarea Cerințe de hw/sw/resurse pentru fiecare fază a implementării
6. Planul de instruire și educație pentru utilizatori și pentru echipele de implementare, și modul cum se va determina ca utilizatorii și echipele de implementare sunt pregătite pentru efectuarea implementării
7. Planul de suport, conținând procedurile și resursele furnizate de implementator și beneficiar
8. Milestone-uri, cuprinzând milestone-urile din planul de proiect al implementării

9. Planul de comunicare, descriind modul cum se efectueaza comunicarea intre echipele de implementare pe parcursul implementarii
10. Constrangeri de timp, continand limitarile asupra efectuarii fazei de implementare

11.2. Livrabile

Implementatorul va furniza lista livrabilelor conform metodologiei de proiect.

Livrabilele vor include, cel puțin:

- Documentatie de proiectare solutie implementata (specificatie tehnica - blueprint)
Scenarii de test unitare
- Scenarii de testare integrata
- Documentatie pentru eventualele dezvoltari Plan de migrare
- Plan de cut-over
- Documentatia de administrare sistem
- Livrarea tuturor mediilor. Acesta include instalarea sistemului pe toate mediile (productie, dezvoltare si testare etc.).
- Instalarea si configurarea initiala a mediilor sistemului. Aceasta include configurarea initiala a tuturor mediilor, inclusiv a aplicatiilor de monitorizare si control. De asemenea, va fi dezvoltata si documentatia aferenta.
- Integrarea dintre solutia implementata si sistemele conexe. Aceasta presupune configurarea pentru interfatarea cu celelalte sisteme, pentru toate mediile. De asemenea, va fi dezvoltata si documentatia aferenta.
- Documentele de interfata. Acestea trebuie sa descrie, in detaliu, schimbul de informatii intre solutia implementata si sistemele cu care acesta va interactiona. Aceasta descriere include structura mesajelor, securitatea acestora, protocoalele de comunicatii.
- Master Project Plan. Acesta descrie in ansamblu echipa de proiect, planificarea proiectului, planul de livrare, planul de testare, metodologia abordata si toate procedurile auxiliare care vor fi urmate de-a lungul intregului proiect.
- Suport acordat solutiei implementate, atat inainte, cat si dupa intrarea in productie.
- Metodologie pentru managementul schimbarii. Ofertantul trebuie sa propuna pa ii necesari, prin care sa se descrie intreaga procedura de urmat, in caz de schimbari survenite in proiect. Acesta trebuie integrat in cadrul mai general al metodologiei de abordare a proiectului.
- Plan de asigurare a calitatii. Acesta trebuie sa asigure si sa documenteze abordarea aspectelor calitative de-a lungul intregului ciclu de viata al proiectului. Ofertantul trebuie sa mentina un astfel de plan in cursul proiectului si sa se asigure ca toate activitatile propuse in plan sunt executate.
- Plan de management al riscului. Acesta trebuie sa identifice (folosind standarde in vigoare) toate riscurile cunoscute, sa descrie probabilitatea de aparitie a lor si modalitatea de tratare.
- Livrabilele pentru testare: Planul principal de testare, Planurile de testare si specificatiile de testare pentru toate testele

- Instruire (inclusiv documentatia de instruire) pentru echipa de proiect, administratori, utilizatori finali, echipa de raportare (reporting)
- Planul de implementare
- Raport Initial. Acesta va contine un raport de incepere si un plan detaliat al derularii activitatilor, pentru toate componentele si fazele proiectului. Termenul de predare va fi de maximum 2 saptamani de la inceperea proiectului, in vederea revizuirii. Cele doua rapoarte vor cuprinde in mod obligatoriu urmatoarele componente:
 - Aprecierea privind situatia existenta, cu principalele probleme identificate;
 - Definirea si programarea activitatilor din proiect;
 - Organizarea echipei sale;
 - Un plan de pregatire;
 - planificare detaliata a activitatilor proiectului si contributiile pentru intreaga perioada de implementare a proiectului;
 - Propuneri si recomandari;

Pentru elaborarea raportului de incepere in termenul stabilit, beneficiarul va asigura toate informatiile Furnizorului.

Rapoarte de progres.

Aceste rapoarte vor fi elaborate lunar, informand Managerul de Proiect al beneficiarului asupra evolutiei si stadiului activitatilor prestate. Rapoartele vor sublinia activitatile contractorului si vor descrie stadiul lucrarilor in perioada raportata. Vor fi identificate problemele, punctele de referinta si realizările semnificative. Rapoartele vor cuprinde urmatoarele:

- Activitati desfasurate in timpul perioadei raportate, precum si progresul inregistrat, prin comparatie cu planificarea initiala a proiectului (project plan);
- Dificultatile intampinate in cursul implementarii proiectului si solutiile propuse pentru a depasi respectivele dificultati;
- Rezultatele realizate in cursul perioadei de raportare, resursele utilizate, precum si recomandarile sau solicitarile aferente si planificarea activitatilor proiectului pentru perioada urmatoare;
- Activitati planificate pentru perioada urmatoare de raportare;
- Sumarul controlului schimbarilor proiectului;
- Probleme, riscuri si recomandari;
- Alte aspecte relevante.

Rapoarte intermediare.

Intrucat sarcinile Contractantului vor fi etapizate, rapoartele intermediare sunt solicitate pentru informarea beneficiarului despre rezultatele fiecarei etape (de exemplu - finalizarea etapei de microdesign), solutiile date si deciziile majore ce trebuie luate. Structura acestor rapoarte intermediare va fi stabilita impreuna cu reprezentantii beneficiarului si ai contractantului, cu luarea in considerare a aspectelor concrete ale activitatii, in prima sedinta de proiect.

Raport final. Acesta trebuie sa fie redactat la sfarsitul perioadei de executie. Proiectul acestuia trebuie transmis cu cel putin doua saptamani inainte de sfarsitul perioadei de executie a contractului. El trebuie sa descrie intreg procesul de implementare a programului si care va

'inlesni evaluarea rezultatelor obtinute in termeni atat calitativi, cat si cantitativi. Raportul va include, de asemenea, o evaluare a succesului proiectului. Raportul trebuie sa cuprinda:

- Evaluarea succesului si constrangerilor majore pentru fiecare activitate si sarcina;
- Realizarile generale ale programului;
- Activitati in derulare cu data estimativa a finalizarii acestora si cu rezultatele anticipate;
- Recomandari pentru actiuni viitoare cu scopul asigurarii sustenabilitatii activitatilor programului, rezultatele asteptate de la acest proiect dupa finalizarea lui, precum si masuri ce trebuie intreprinse de catre beneficiar 'in acest sens.

Rapoartele vor avea o pagina initiala, ce va cuprinde: numele contractantului, codul contractului sau referinte, titlul raportului, data emiterii si perioada acoperita.

Toate livrabilele trebuie depuse spre aprobare beneficiarului.

9. Garantii de implementare

Se solicita următoarele servicii:

- Suport și mentenanță pentru soluția implementată: 36 de luni de la acceptanța sistemului
- Asistența tehnică pentru stabilizarea soluției implementate: 2 luni de la darea în producție

Ofertantii trebuie să prezinte disponibilitate în asigurarea mentenanței permanente, 24 de ore din 24,7 zile pe săptămână, 365 de zile pe an.

Beneficiarul va organiza și opera propriul sistem Help Desk de nivelul 1. Ofertantii vor trebui să asigure serviciile Help Desk de nivel superior.

a. Suport și mentenanță pentru soluția implementată

Prin soluția implementată se înțelege totalitatea aplicațiilor dezvoltate sau a configurațiilor efectuate pe produse software standard, în vederea implementării unei anumite funcționalități.

Serviciile de mentenanță, pentru soluția implementată, vor include servicii de asistență și suport de tip help-desk, inclusiv intervenții de la distanță și on-site, dacă este cazul, pentru diagnoză și rezolvarea problemelor apărute în funcționarea acestora: întreruperi, erori. Ofertantul va asigura, prin intermediul experților săi, următoarele:

Analiza incidentelor

Prioritizarea incidentelor, în funcție de severitatea acestora

Remediarea problemelor în timpii precizați

Serviciile de suport și mentenanță pentru aplicațiile implementate vor fi furnizate pe o perioadă de 36 luni de la acceptanța finală (trecerea în producție) a sistemului, conform.

Suportul și mentenanța pentru soluția implementată vor include și asistența tehnică sub forma de SLA pentru administrarea sistemului, asigurarea calității în mentenanța evolutivă, aplicarea de bug-fixes, patches, workarounds, updates & upgrades pentru menținerea sistemului aliniat cerințelor de business și a nivelului serviciilor furnizate în parametrii proiectați.

b. Prioritizarea și tratarea incidentelor

Incidentele vor fi prioritizate pe patru niveluri:

- Prioritate 1: probleme severe care au o influență determinanță asupra proceselor economice, încât nu se poate opera platforma din cauza acestor probleme blocante.
- Prioritate 2: probleme care au influențe minore asupra proceselor economice.
- Prioritate 3: probleme care nu au nici o influență asupra proceselor economice.

- Prioritate 4: probleme care nu au nici o influență asupra proceselor economice și sunt nesemnificative în funcționalitatea sistemului implementat.

Tratarea acestor incidente se va face de către furnizor, în funcție de prioritate, astfel:

Prioritate	Timp de reacție = timpul în care este preluat Call-ul de suport	Timp de rezoluție = timpul în care va da o rezolvare, sau un răspuns, sau un workaround
Prioritate 1	1 ora (24x7)	4 ore
Prioritate 2	4 ore (24x7)	2 zile lucrătoare
Prioritate 3	8 ore (în intervalul orar 07-19, în zilele lucrătoare)	3 zile lucrătoare
Prioritate 4	24 ore (în intervalul orar 07-19, în zilele lucrătoare)	5 zile lucrătoare

Timpul de răspuns va fi calculat din momentul în care suportul de Nivel 1 ridică problema suportului de Nivel 2, utilizând metodele de comunicare {Help Desk} stabilite de comun acord cu Furnizorul.

c. Asistența tehnică pentru operarea soluției implementate

Furnizorul va oferi asistența tehnică pentru operarea soluției implementate, către utilizatorii sistemului, constând în sprijin în utilizarea noului sistem. Asistența va fi acordată, în funcție de natura solicitării, la sediul beneficiarului sau de la distanță.

Asistența tehnică pentru operarea soluției implementate va fi oferită pe o perioadă de 36 luni de la acceptanța finală a sistemului.

10. Grafic de implementare

Ofertantul va avea în vedere faptul că durata de implementare a tuturor funcțiilor solicitate de acest caiet de sarcini este de maxim 18 luni, calculată de la data ordinului de începere al execuției proiectului și până la acceptanța finală.

Principalele etape prevăzute pentru implementarea sistemului sunt prezentate în continuare:

1. Organizarea și asigurarea logistică a echipei de proiect
2. Analiza situației existente și documentarea specificațiilor detaliate și a cazurilor de utilizare
3. Proiectarea sistemului
4. Instalarea și configurarea infrastructurii HW
5. Instalarea și configurarea aplicațiilor SW standard
6. Integrarea aplicațiilor SW specializate
7. Testarea și Acceptanța:
 - a. Teste de funcționalitate
 - b. Teste de performanță
 - c. Acceptanța finală pentru sistemul integrat
8. Instruirea personalului
9. Asistență tehnică și suport pentru curățarea datelor
10. Migrarea și integrarea datelor
11. Asistență pentru tranziția în producție
12. Trecerea în producție și stabilizarea sistemului
13. Suport și întreținere - 24 luni de la acceptanță

Ofertantul este chemat să detalieze Planul de Proiect propus, estimatul de etapizare și simultaneitate.

11. Estimarea bugetara a investiției

Ofertantul va furniza oferta estimativa de pret pe urmatoarea structura:

Nr	Arie
Licente software sau abonamente	
1	Licente software – utilizatori (600) - a se detalia pe tip de utilizator
2	Licente software – module specializate - a se detalia la nivel de modul
3	Licente software – baze de date
Servicii de implementare	
1	Servicii de implementare proiect
2	Servicii se integrare cu aplicatiile existente
4	Instruiri (utilizatori si personal tehnic)
Costuri mentenanta, suport si infrastructura	
1	Mentenanta licente software - cost an 1, an2 si an3
2	Asistenta tehnica si support - costuri estimate pentru an 1 si an2 dupa punerea in functiune
3	Hardware si infrastructura - cost in varianta achizitiei de echipamente si in varianta gazduit
Alte costuri	