

CAIET DE SARCINI

Servicii de mentenanță a Sistemului informațional integrat de Evidenta Contabila (SIIECAP)

Ministerul Muncii și Protecției Sociale

1. Generalități

Sistemul Informațional Integrat de Evidență Contabilă în Autoritățile Publice (în continuare **SIIECAP**) reprezintă un sistem informațional complex, constituit dintr-un ansamblu de resurse hardware, software, baze de date, infrastructură tehnologică, proceduri și metodologii interconectate, destinat asigurării proceselor de **înregistrare, stocare, prelucrare, generalizare, raportare și utilizare a informațiilor contabile** în cadrul instituțiilor publice.

Evidența contabilă în cadrul SIIECAP este organizată în conformitate cu **Legea contabilității**, planul de conturi contabile și metodologia aprobate de Ministerul Finanțelor al Republicii Moldova, precum și cu alte acte normative în vigoare.

Prezentul caiet de sarcini stabilește:

- cerințele funcționale și nefuncționale ale sistemului;
- cerințele de securitate informațională;
- cerințele față de serviciile de mentenanță, suport, consultanță și actualizare;
- modul de prestare și monitorizare a serviciilor.

Beneficiarul și deținătorul dreptului de utilizare al SIIECAP este **Ministerul Muncii și Protecției Sociale (MMPS)**, sistemul fiind utilizat în baza licențelor de server și de utilizator.

2. Cadrul normativ de referință

Funcționarea SIIECAP este reglementată de următoarele acte normative:

1. Constituția Republicii Moldova
2. Codul fiscal nr. 1163/1997
3. Legea nr. 1069/2000 cu privire la informatică
4. Legea nr. 467/2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat
5. Legea nr. 71/2007 cu privire la registre
6. Legea contabilității nr. 113/2007
7. Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal
8. Legea nr. 181/2014 privind finanțele publice și responsabilitatea bugetar-fiscală
9. Legea nr. 93/2017 cu privire la statistica oficială
10. Legea nr. 124/2022 privind identificarea electronică și serviciile de încredere
11. HG nr. 717/2014 privind Platforma de Dezvoltare a Serviciilor Electronice
12. HG nr. 201/2017 privind cerințele minime obligatorii de securitate cibernetică
13. HG nr. 128/2014 privind Platforma Tehnologică Guvernamentală Comună (MCloud)
14. HG nr. 712/2020 privind serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay)
15. HG nr. 149/2021 privind organizarea și funcționarea MMPS
16. HG nr. 957/2023 privind agențiile teritoriale de asistență socială
17. Alte acte normative și standarde în vigoare din domeniul contabilității și TIC.

În cazul modificării cadrului normativ, Prestatorul este obligat să asigure conformarea SIIECAP fără costuri suplimentare pentru Beneficiar.

3. Cerințele funcționale generale

SIIECAP trebuie să:

- fie integral conform Ordinelor MF nr. 208/2015, 215/2015 și 216/2015, inclusiv modificările ulterioare;
- susțină integral procesul de execuție bugetară;
- asigure interoperabilitatea cu sistemele Ministerului Finanțelor și Trezoreria de Stat;
- aplice automat clasificarea bugetară în vigoare;
- permită adaptarea rapidă la modificări legislative;
- asigure trasabilitatea completă a tuturor operațiunilor;
- dispună de interfață în limba română.

4. Cerințele funcționale specifice

SIIECAP) trebuie să asigure o acoperire funcțională completă a tuturor proceselor de evidență contabilă desfășurate în cadrul Ministerului Muncii și Protecției Sociale și al instituțiilor subordonate, în conformitate cu cadrul normativ național aplicabil sectorului bugetar.

1. Sistemul va include un mecanism unitar și centralizat de administrare a nomenclatoarelor, care constituie baza informațională pentru toate operațiunile contabile. Sistemul trebuie să permită gestionarea nomenclatoarelor aferente persoanelor fizice, agenților economici, bunurilor materiale, mijloacelor fixe, conturilor bancare, precum și a altor entități utilizate în procesele contabile. Nomenclatoarele trebuie să fie normalizate din punct de vedere al structurii datelor, să asigure integritatea referențială și să prevină introducerea de înregistrări duplicate. Orice modificare efectuată asupra unui nomenclator va fi înregistrată automat într-un istoric de modificări (audit trail), cu indicarea utilizatorului, datei, orei și naturii modificării, fără a afecta datele istorice utilizate în raportări anterioare.

2. SIIECAP trebuie să asigure evidența contabilă separată, dar interoperabilă, pentru aparatul central al MMPS, cele 10 Agenții Teritoriale de Asistență Socială, 33 Structuri Teritoriale de Asistență Socială inclusiv 23 instituții publice subordonate. Fiecare structură organizațională va funcționa ca entitate contabilă distinctă, cu propriile date, utilizatori și drepturi de acces, asigurându-se în același timp posibilitatea consolidării automate a informațiilor la nivel ierarhic superior. Sistemul trebuie să permită generarea rapoartelor contabile și financiare atât la nivel individual, cât și consolidat, cu posibilitatea detaliării (drill-down) pe subdiviziuni, articole bugetare, surse de finanțare și perioade de raportare, fără a compromite consistența datelor.

3. Documente: totalitatea mișcărilor, operațiunilor înregistrate în instanță, sistematizate, prin intermediul cărora se înregistrează automat formulele contabile și se perfectează note de contabilitate.

4. Nota de contabilitate nr. 1 (borderou cumulativ privind operațiunile de casă f.nr.NC-1; conține: ordine de plata, ordine de încasare, registru de casa, delegație, descifrare delegație).

5. Nota de contabilitate nr. 2 (borderou cumulativ privind circulația mijloacelor în conturile curente f.nr.NC-2; conține: ordine de plată, extrase din cont, export automat a ordinelor și notelor de plata către Trezorerie, formarea automată a borderoului de plată, cu posibilitatea descifrării zilnice de fiecare operațiune bancară).

6. Nota de contabilitate nr. 3 (borderou cumulativ privind calcularea veniturilor aferente mijloacelor colectate f.nr.NC-3; conține: ordine de plata, extrase din cont).

7. Nota de contabilitate nr. 5 și nr. 5a (centralizarea statelor de retribuiții a muncii și burse f.nr.NC-5 și borderou centralizator privind reținerile din salariu f.nr.NC-5a; conțin: cerere privind scutirile, introducerea tarifară, tabele de evidența a timpului de muncă, calcularea automată a salariului, îndreptarea spre achitare automată a salariului, achitarea automată, export automat spre Trezorerie sau/și Bancă a fișierului cu lista de plată, formarea automată a formularelor nr. 22, 23 și rapoartelor IPC18, IALS14, rapoarte statistice și alte rapoarte necesare).

8. Nota de contabilitate nr. 6 și nr. 7 (borderou cumulativ privind decontări cu furnizorii f.nr.NC-6 și borderou cumulativ privind creanțele cu clienții f.nr.NC-7).

9. Nota de contabilitate nr. 8 (borderou cumulativ privind decontările cu titularii de avans f.nr.NC-8).

10. Notele de contabilitate nr.9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21.

11. Rapoarte-forme de tipar, care automat se formează în baza operațiunilor, documentelor înregistrate și anume: a. Balanța de solduri; b. Balanța de solduri a contului; c. Analiza contului; d. Fișa contului; e. Rulajele contului; f. Fisa personala, anexa nr. 8; g. Informație privind venitul și impozitul pe venit; h. Formularul IALS14 anuală; i. Darea de seamă IPC21 lunară; j. Generalizator pe salariu; k. Nota justificativă; l. Registre de salarii; m. Fișe de calcul la salariu; n. Listele de inventariere; o. Implementarea bar codurilor și efectuarea inventarierii utilizând bar codurile mijloacelor fixe; p. Actul de verificare a decontărilor;

r. Rapoarte financiare și informații (FD-041, FD-042, FD-043, FD-044, FD-045, FD-045A, FD-046, FD-047; FD-048, FD-049, FD-050, FD-053).

5. Securitatea și protecția

SIIECAP trebuie să asigure:

- autentificare și autorizare pe bază de roluri;
- audit și jurnalizare completă;
- protecția împotriva modificărilor neautorizate;
- criptarea comunicațiilor și backup-urilor;
- separarea mediilor de test și producție.

Backup:

- zilnic, automat;
- stocare pe suport separat;
- testarea periodică a restaurării.

6. Cerințe față de serviciile de mentenanță

Serviciul de mentenanță va fi asigurat de către Prestator până la 31.12.2026 și va include:

mentenanța preventivă

- Întreținere planificată, ce are ca scop menținerea sistemelor tehnice, în condiții normale de funcționare, prin inspecție sistematică, detecție a riscurilor de funcționalitate a SI;
- Consultații zilnice la solicitare a tuturor specialiștilor ce utilizează SI minim 100 persoane.
- Servicii de consultanță și suport instituțional în procesul planificării, ținerii evidenței contabile și elaborarea rapoartelor financiare. Consultanță economică-financiară în scopul

optimizării proceselor. Asistență în utilizarea sistemelor informaționale necesare pentru evidență contabilă.

- Vizita la sediul clientului va fi efectuată în cazul imposibilității soluționării deficiențelor de la distanță;
- Ajustarea SIIECAP în conformitate cu legislația Republicii Moldova și actele normative de evidență contabilă în vigoare;
- Să transmită,, Beneficiarului” noile versiuni ale SIIECAP;
- Administrarea lunară a serverelor, bazei de date 1C, modulelor existente ne-standarde, interconectate.
- Efectuarea zilnică a copiilor de rezervă cu stocarea pe alt server fizic sau suport de stocare.
- Administrarea serverului central - Monitorizarea serviciilor IT pe serverul central, necesar pentru funcționalitatea întregului sistem informațional;
- Administrarea serverului Bazei de date MS SQL;
- Administrarea Server 1C;
- Administrarea licențelor 1C;
- Administrarea utilizatorilor și drepturile acestora inclusiv în 1C;

mentenanță corectivă – identificarea, analiza și remedierea incidentelor, erorilor, neconformităților și deficiențelor apărute în procesul de exploatare a SIIECAP, cu un impact minim asupra activităților curente ale Beneficiarului.

Prestatorul va asigura un mecanism formal de gestionare a incidentelor, care să includă înregistrarea, clasificarea, prioritizarea, investigarea, soluționarea și documentarea acestora. Fiecare incident va fi analizat din perspectiva root cause analysis, iar soluțiile implementate vor preveni reapariția problemelor similare.

Remedierea incidentelor va fi realizată în conformitate cu prioritățile stabilite de Beneficiar, iar în cazul în care soluționarea necesită modificări de cod sau configurări complexe, Prestatorul va prezenta o estimare de timp și resurse înainte de implementare. Orice modificare aplicată va fi testată în prealabil într-un mediu controlat și implementată în mediul de producție doar cu acordul Beneficiarului.

7. Descrierea serviciului:

Serviciile prestate în baza prezentului caiet de sarcini au ca obiect asigurarea exploatării operaționale continue, sigure și conforme cu legislația în vigoare a Sistemului Informațional Integrat de Evidență Contabilă în Autoritățile Publice (SIIECAP), precum și menținerea capacității acestuia de a susține procesele critice de evidență contabilă și raportare financiară ale Beneficiarului.

Prestatorul va furniza un set coerent și integrat de servicii specializate, care acoperă întregul spectru al activităților necesare funcționării unui sistem informațional critic, incluzând suport operațional, mentenanță tehnică și funcțională, adaptare legislativă, optimizare continuă și consultanță de specialitate.

7.1 Managementul solicitărilor și al incidentelor

Prestatorul va asigura gestionarea completă a tuturor solicitărilor de servicii și incidentelor apărute în exploatarea SIIECAP, utilizând un proces formalizat care include înregistrarea, clasificarea, prioritizarea, investigarea, soluționarea și închiderea acestora.

Fiecare incident va fi analizat din punct de vedere tehnic și funcțional, iar în cazul incidentelor recurente sau cu impact major, Prestatorul va efectua o analiză a cauzei rădăcină, cu documentarea măsurilor corective și preventive aplicate. Gestionarea incidentelor se va realiza astfel încât să fie asigurată continuitatea operațională a activităților Beneficiarului și minimizarea timpilor de indisponibilitate a sistemului.

7.2 Analiză tehnico-funcțională și optimizare operațională

Prestatorul va desfășura activități de analiză aprofundată a funcționării SIIECAP, incluzând evaluarea fluxurilor de date, a regulilor contabile implementate, a parametrilor de performanță și a modului de utilizare a sistemului de către utilizatori.

În baza acestor analize, Prestatorul va formula și implementa măsuri de optimizare tehnică și funcțională, menite să îmbunătățească eficiența proceselor contabile, să reducă riscurile operaționale și să crească fiabilitatea sistemului, fără a afecta integritatea datelor și conformitatea legală.

7.3 Implementarea modificărilor și managementul schimbărilor

Prestatorul va asigura implementarea tuturor modificărilor necesare în SIIECAP, indiferent dacă acestea sunt generate de modificări legislative, reorganizări instituționale sau necesități operaționale identificate de Beneficiar.

Toate modificările vor fi supuse unui proces controlat de management al schimbărilor, care va include analiza impactului, testarea în medii dedicate, validarea rezultatelor și implementarea în mediul de producție exclusiv cu acordul prealabil al Beneficiarului. Prestatorul va garanta că modificările nu vor compromite funcționalitățile existente și nu vor genera inconsistențe în datele istorice.

7.4 Managementul versiunilor, actualizărilor și securității

Prestatorul va gestiona ciclul de viață al versiunilor SIIECAP, asigurând actualizarea regulată a tuturor componentelor software, inclusiv aplicarea patch-urilor de securitate și a actualizărilor funcționale necesare.

Actualizările vor fi realizate astfel încât să fie menținut un nivel ridicat de securitate informațională, protejând sistemul împotriva vulnerabilităților cunoscute, accesului neautorizat și pierderii de date. Fiecare versiune livrată va fi însoțită de documentație tehnică și funcțională corespunzătoare.

7.5 Asigurarea calității și testarea continuă

Prestatorul va implementa un proces continuu de asigurare a calității, care include testarea funcțională, tehnică și de regresie a sistemului, în special în urma modificărilor sau actualizărilor efectuate.

Testarea va viza corectitudinea calculelor contabile, coerența rapoartelor, performanța sistemului și compatibilitatea cu cerințele operaționale ale Beneficiarului. Implementarea modificărilor în mediul de producție va avea loc doar după confirmarea îndeplinirii criteriilor de acceptanță stabilite.

7.6 Suport operațional, consultanță și expertiză de domeniu

Prestatorul va asigura suport operațional permanent pentru utilizatorii SIIECAP, punând la dispoziție specialiști cu competențe tehnice și experiență relevantă în evidența contabilă bugetară pentru instituțiile publice.

Suportul va include consultanță în utilizarea corectă a sistemului, interpretarea prevederilor legislative aplicabile și aplicarea acestora în cadrul SIIECAP, precum și recomandări pentru optimizarea proceselor contabile și de raportare.

7.7 Instruire, transfer de cunoștințe și suport metodologic

Prestatorul va organiza activități de instruire inițială și periodică pentru utilizatorii sistemului, adaptate nivelului de competență al acestora și modificărilor intervenite în SIIECAP. Instruirile vor contribui la creșterea gradului de utilizare eficientă a sistemului și la reducerea dependenței operaționale de suportul extern.

7.8 Asistență pentru date, migrare și conformitate

Prestatorul va acorda asistență Beneficiarului în activități legate de migrarea, importul, corectarea și validarea datelor contabile, inclusiv introducerea soldurilor și reconcilierea informațiilor. Toate aceste activități vor fi realizate cu respectarea strictă a cerințelor de securitate, integritate și confidențialitate a datelor.

7.9 Raportare, documentare și trasabilitate

Prestatorul va asigura documentarea completă și sistematică a serviciilor prestate, inclusiv evidența incidentelor, modificărilor, versiunilor și activităților de suport. Raportarea periodică către Beneficiar va permite monitorizarea calității serviciilor, a nivelului de conformitate și a riscurilor operaționale.

8. Modalitatea de prestare a serviciilor de mentenanță

Prestarea serviciilor de mentenanță și suport pentru Sistemul Informațional Integrat de Evidență Contabilă în Autoritățile Publice (SIIECAP) se va realiza într-un cadru operațional clar definit, controlat și documentat, care să asigure transparența activităților, continuitatea operațională a sistemului și respectarea cerințelor funcționale, tehnice și de securitate stabilite prin prezentul caiet de sarcini.

Serviciile vor fi prestate pe întreaga durată a contractului, în baza solicitărilor Beneficiarului și a planurilor de mentenanță aprobate, cu respectarea priorităților stabilite și a impactului asupra activităților operaționale ale instituției.

8.1 Organizarea prestării serviciilor

Prestatorul va desemna o echipă dedicată pentru prestarea serviciilor aferente SIIECAP, formată din specialiști cu competențe tehnice și funcționale relevante. Structura echipei va asigura acoperirea tuturor domeniilor necesare, inclusiv administrare de sisteme, baze de date, aplicații, securitate informațională și evidență contabilă bugetară.

Prestatorul va desemna un responsabil de contract, care va constitui punctul unic de contact pentru Beneficiar și va coordona toate activitățile desfășurate în cadrul serviciilor prestate.

8.2 Modalități de solicitare și comunicare

Solicitările de servicii și raportările de incidente vor fi transmise de către Beneficiar prin canale de comunicare agreate, inclusiv telefon, e-mail sau sistem de ticketing. Fiecare solicitare va fi înregistrată și identificată în mod unic, permițând urmărirea stadiului de soluționare și documentarea completă a activităților întreprinse.

Prestatorul va asigura comunicarea permanentă cu Beneficiarul pe durata soluționării solicitărilor, furnizând informații privind progresul, eventualele riscuri identificate și termenele estimate de finalizare.

8.3 Clasificarea și prioritizarea incidentelor

Incidentelor și solicitărilor li se va atribui un nivel de prioritate, stabilit de Beneficiar, în funcție de impactul asupra funcționării SIIECAP și asupra activităților instituției. Clasificarea va permite alocarea adecvată a resurselor și stabilirea termenelor de răspuns și remediere.

În cazul incidentelor critice care afectează funcționarea generală a sistemului sau procesele contabile esențiale, Prestatorul va iniția imediat procedurile de intervenție, mobilizând resursele necesare pentru restabilirea funcționalității în cel mai scurt timp posibil.

8.4 Fluxul de gestionare a incidentelor și solicitărilor

Gestionarea incidentelor și solicitărilor va urma un flux operațional standardizat, care include următoarele etape:

- înregistrarea și confirmarea recepționării solicitării;
- analiza preliminară și clasificarea acesteia;
- investigarea tehnică și funcțională;
- identificarea și implementarea soluției;
- testarea soluției;
- validarea de către Beneficiar;
- închiderea solicitării și documentarea finală.

Acest flux va asigura trasabilitatea completă a fiecărei solicitări și va permite evaluarea performanței serviciilor prestate.

8.5 Prestarea serviciilor la distanță și la sediu

Serviciile de mentenanță și suport vor fi prestate, cu prioritate, la distanță, utilizând mijloace de comunicare și acces securizat. Intervențiile la sediul Beneficiarului vor fi efectuate doar în situațiile în care soluționarea problemelor nu este posibilă prin acces la distanță sau în cazurile expres solicitate de Beneficiar.

Costurile aferente deplasărilor sunt incluse în tariful serviciilor și nu vor genera cheltuieli suplimentare pentru Beneficiar.

8.6 Implementarea modificărilor în mediul de producție

Orice modificare adusă SIIECAP care afectează mediul de producție va fi realizată în mod controlat și documentat. Prestatorul va asigura testarea prealabilă a modificărilor și va obține acordul Beneficiarului înainte de implementare.

Implementarea va fi planificată astfel încât să minimizeze impactul asupra activităților operaționale și, după caz, va fi realizată în afara orelor de program.

8.7 Monitorizarea și raportarea serviciilor

Prestatorul va asigura monitorizarea continuă a activităților de mentenanță și suport și va furniza Beneficiarului rapoarte periodice privind:

- solicitările și incidentele gestionate;
- timpii de răspuns și soluționare;
- modificările și actualizările implementate;
- recomandările pentru îmbunătățirea funcționării SIIECAP.

Rapoartele vor constitui baza pentru evaluarea calității serviciilor prestate și pentru luarea deciziilor privind optimizarea acestora.

8.8 Managementul neconformităților

În cazul identificării unor neconformități între cerințele funcționale stabilite și comportamentul sistemului, Prestatorul este obligat să notifice Beneficiarul în scris, prezentând descrierea detaliată a neconformității și propunerea de soluții pentru remediere.

Remedierea neconformităților va fi realizată cu prioritate, iar implementarea soluțiilor va avea loc conform procedurilor stabilite, cu respectarea termenelor convenite.

Termenii de reacție pe care Prestatorul trebuie să-i asigure în cazul incidentelor raportate de Beneficiar se prezintă mai jos.

Descriere

Timp max. de recuperare / timp max. pentru soluționare o singură problemă(ore de lucru, zile)

Incident

Critic	Problema serioasă, care împiedică funcționarea întregului sistem conform destinației sale.	Timp max. de recuperare: 2 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei: 4 ore
Înalt	Probleme, ce au influență înaltă asupra asigurării funcționalității sistemului. Astfel de neconcordanțe pot conduce la restricționarea utilizării a unei părți a sistemului.	Timp max. de recuperare: 4 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei: 8 ore
Mediu	Probleme ce țin de dereglările funcționalității sistemului și, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau prejudicierea funcționalității sistemului.	Timp max. de recuperare: 8 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei: 24 ore
Jos	Probleme cu impact mic sau foarte mic asupra funcționalității sistemului. De exemplu, probleme legate de afișarea mesajelor sau modificări în documentație.	Timp max. de recuperare: 3 zile. Timp max. pentru corectare a cauzei: 4 zile