

## CERINȚE TEHNICE OBLIGATORII

### Servicii de mentenanță adaptivă a Sistemului Informațional Automatizat „Rând Electronic”

#### 1. Informații generale și contextul achiziției

##### 1.1 Generalități

Sistemul Informațional Automatizat (SIA) „Rând Electronic” reprezintă o componentă esențială a infrastructurii digitale a Instituției Publice „Agenția Servicii Publice” (ASP), fiind integrat în cadrul SIA „Complexul Informațional de Calcul REGISTRU”. Sistemul asigură reglementarea electronică a fluxului de solicitanți ai serviciilor publice, optimizând procesul de deservire prin mecanisme de gestionare centralizată a cozilor de așteptare, programare prealabilă și monitorizare operativă în timp real.

Prezenta Sarcină Tehnică (Terms of Reference) definește cadrul tehnic, cerințele funcționale, non-funcționale, de integrare și de securitate aplicabile serviciilor de mentenanță adaptivă a SIA „Rând Electronic”, precum și modalitatea de prestare, livrabilele așteptate și criteriile de acceptanță a rezultatelor.

##### 1.2 Definiții și abrevieri

Termen / Abreviere	Definiție
ASP	Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”
SIA	Sistem Informațional Automatizat
Beneficiar	I.P. „Agenția Servicii Publice” (ASP)
Prestator	Operatorul economic căruia îi este atribuit contractul de achiziție
Mentenanță adaptivă	Activități de modificare și ajustare a sistemului software pentru adaptarea la cerințe noi ale mediului operațional, scenarii de lucru noi sau optimizări funcționale solicitate de utilizatori
CI/CD	Continuous Integration / Continuous Delivery / Continuous Deployment
BIE	Biroul de Informații și Eliberare
DÎMTCCA	Departamentul înmatriculare a mijloacelor de transport și calificare a conducătorilor auto
DMSP	Departamentul Management Serviciilor Publice
MPass	Serviciul guvernamental de autentificare și control al accesului
RSP	Registrul de Stat al Populației
RSUD	Registrul de Stat al Unităților de Drept
SLA	Service Level Agreement (Acord privind nivelul serviciilor)

##### 1.3 Obiectul achiziției

Obiectul prezentei achiziții îl constituie prestarea serviciilor de mentenanță adaptivă a SIA „Rând Electronic”, având următoarele componente:

Componenta	Detalii
Obiectul contractului	Servicii de mentenanță adaptivă a SIA „Rând Electronic”
Durata contractuală	Din data semnării contractului până la 24.12.2026, inclusiv

<b>Componente incluse</b>	Mentenanță adaptivă, transfer de cunoștințe, consultanță la cerere
<b>Perioada de garanție</b>	6 luni de la semnarea Actului de predare-primire

## 2. Cadrul normativ și de reglementare

Funcționarea SIA „Rând Electronic” și prestarea serviciilor de mentenanță sunt reglementate de următoarele acte legislative, normative și administrative:

Ref.	Documentul	Descriere / Relevanță
<b>REF-01</b>	<b>Ordinul nr. 78/01.06.2006</b>	Aprobarea reglementării tehnice RT 38370656-002:2006 privind ciclul de viață al software-ului
<b>REF-02</b>	<b>Ordinul ASP nr. 688/18.10.2018</b>	Implementarea complexului tehnico-aplicativ „Rând Electronic” în centrele multifuncționale (cu modificări ulterioare)
<b>REF-03</b>	<b>Ordinul ASP nr. 897/31.12.2018</b>	Inițierea proiectului de implementare a modului „Programare prealabilă”
<b>REF-04</b>	<b>Dispoziția D-57/19.09.2019</b>	Transmiterea în exploatare a modului „Programare prealabilă”
<b>REF-05</b>	<b>Ordinul ASP nr. 40/21.01.2021</b>	Reglementarea serviciului electronic de programare la serviciile ASP (cu modificări ulterioare)
<b>REF-06</b>	<b>Ordinul ASP nr. 52/22.01.2025</b>	Lansarea versiunii noi a modului „Programare prealabilă”
<b>REF-07</b>	<b>Ordinul ASP nr. 148/24.02.2025</b>	Extinderea serviciilor disponibile pentru programare prin versiunea nouă a modului

## 3. Descrierea sistemului

### 3.1 Destinația, scopul și obiectivele sistemului

SIA „Rând Electronic” este destinat fluidizării și gestionării centralizate a fluxului de solicitanți ai serviciilor publice în cadrul subdiviziunilor teritoriale ale ASP. Sistemul implementează un mecanism complex de reglementare electronică a cozilor de așteptare, programare prealabilă online (prin portalul [www.re.asp.gov.md](http://www.re.asp.gov.md)) și monitorizare operativă a procesului de deservire.

Obiectivele strategice ale sistemului sunt:

- Optimizarea procesului de prestare a serviciilor publice prin reducerea timpului de așteptare și asigurarea deservirii echitabile a solicitanților;
- Asigurarea accesibilității serviciului de programare prealabilă prin canale multiple (portal web, ghișeu, serviciul support clienți);
- Stocarea, agregarea și analiza datelor statistice privind volumul și calitatea serviciilor prestate;
- Asigurarea gestionării centralizate a utilizatorilor, configurațiilor și datelor de referință.

### 3.2 Arhitectura și componentele funcționale

Sistemul „Rând Electronic” este construit pe o arhitectură modulară, incluzând următoarele componente funcționale principale:

Nr.	Componenta	Funcționalitate principală
1	<b>Configurare procese business</b>	Gestionarea parametrilor de funcționare: subdiviziuni, servicii, rânduri virtuale de așteptare, profiluri de lucru, prioritizare tichete, terminale de auto-rezervare, echipamente
2	<b>Statistică și raportare</b>	Colectarea, stocarea și extragerea datelor operaționale; generarea rapoartelor statistice și a extraselor personalizate
3	<b>Programare prealabilă</b>	Definirea și configurarea serviciilor disponibile, gestionarea restricțiilor și regulilor, administrarea notificărilor (e-mail), crearea/modificarea/anularea/auditul programărilor

4	<b>Gestionare utilizatori</b>	Crearea, administrarea și atribuirea rolurilor; activarea/dezactivarea conturilor de utilizatori
5	<b>Suport clienți și programări</b>	Crearea, căutarea, vizualizarea, modificarea și anularea programărilor prin canalele de suport (ghișeu, serviciul support clienți)
6	<b>Monitorizare operativă (real-time)</b>	Vizualizarea în timp real a oficiilor active, rândurilor de așteptare, ghișeelor operaționale, tichetelor emise/deservite/în așteptare, timpilor medii de așteptare/deservire; schimbarea profilurilor operatorilor

### 3.3 Stiva tehnologică

Platforma tehnologică a SIA „Rând Electronic” se bazează pe următoarele componente software și hardware:

Categorie	Componente
<b>Sistem de operare</b>	Windows Server
<b>Platforma aplicativă</b>	Qmatic Orchestra v. 7.4 [4.4.0.587] cu modulele: Essential, Digital Communication, Appointment Management, Connectivity, Distrib.Oper./Node
<b>Echipamente self-service</b>	Kiosk Intro 17 Generation 2, Kiosk Intro 8
<b>Echipamente de afișare</b>	Workstation Display Notes 924 RED With Sign
<b>Echipamente de conectivitate</b>	CS1701 Connection Box 4/2, PSU 24V 2.5A, RS232 1745 Branch Hub
<b>Periferice</b>	Imprimantă BIXOLON (tipărire tichete), Splitter comunicațional Cinematic

### 3.4 Roluri și actori ai sistemului

Sistemul definește următoarele roluri de acces, fiecare cu atribuții și permisiuni specifice:

Nr.	Rol	Atribuții și permisiuni
1	<b>Administrator</b>	Acces deplin la toate compartimentele sistemului. Gestionare și actualizare a configurațiilor, paginilor web ale ASP (re.gov.md, re.asp.gov/intern, re.asp.gov.md/admin). Destinat angajaților subdiviziunilor structurale ASP.
2	<b>Operator BIE</b>	Vizualizare, creare, gestionare și anulare a vizitelor/programărilor în centrele multifuncționale (oficiile de prestare a serviciilor). Destinat angajaților Birourilor de Informații și Eliberare.
3	<b>Operator al Serviciului suport clienți</b>	Verificare, creare și anulare a programărilor. Destinat angajaților Serviciului Suport Clienți.
4	<b>Administrator oficii SCCA</b>	Monitorizarea programărilor în subdiviziunile de examinare a conducătorilor de vehicule. Destinat angajaților DÎMTCCA.
5	<b>Operator SCCA</b>	Programarea solicitanților la adresarea directă (oficiu/telefon) în domeniul examinării conducătorilor auto.
6	<b>Operator (counter)</b>	Deservirea directă a solicitanților la ghișeu în cadrul centrelor multifuncționale și subdiviziunilor teritoriale (DÎMT CCA, DAICEP, DSC, DILUD).
7	<b>Operator monitorizare</b>	Monitorizarea centralizată a deservirii solicitanților prin panoul Enterprise Operation Panel. Destinat angajaților DMSP.

### 3.5 Integrări cu sisteme externe

SIA „Rând Electronic” interacționează cu următoarele sisteme informaționale externe, în special prin modulul „Programare prealabilă”:

- Registrul de Stat al Populației (RSP) – verificarea și validarea datelor de identitate ale solicitanților în procesul programării;
- Registrul de Stat al Unităților de Drept (RSUD) – interogarea datelor privind entitățile juridice în contextul serviciilor prestate;

- MPass (serviciul guvernamental de autentificare) – asigurarea autentificării securizate a utilizatorilor prin mecanismul Single Sign-On (SSO) guvernamental.

#### 4. Cerințe funcționale

Prezenta secțiune definește cerințele funcționale față de serviciile de mentenanță adaptivă, structurate pe categorii. Fiecare cerință este identificată printr-un cod unic în formatul FR-XXX (Functional Requirement). Toate cerințele enumerate sunt obligatorii, cu excepția cazurilor marcate explicit ca „Recomandat”.

##### 4.1 Cerințe funcționale specifice: Modulul de repartizare aleatorie

Modulul de repartizare aleatorie reprezintă principala componentă funcțională nouă solicitată în cadrul prezentei mentenanțe adaptive. Scopul modului este distribuirea echitabilă și automatizată a solicitărilor de programare pentru probele practice de obținere a permisului de conducere, între oficiile stabilite și configurate de administrator.

ID	Cerința	Descriere detaliată	Prioritate
<b>4.1.1 Logica de distribuție și algoritm</b>			
FR-001	Algoritm de repartizare aleatorie parametrizabil	Sistemul trebuie să implementeze un algoritm de repartizare aleatorie a programărilor între oficiile configurate, bazat pe principii de distribuție echitabilă. Algoritmul trebuie să suporte cel puțin următoarele moduri de operare: (a) repartizare pur aleatorie, (b) repartizare cu prioritizare pe oficiu/oficii, (c) repartizare pentru o anumită dată sau perioadă.	Obligatoriu
FR-002	Selectarea tipului de serviciu	Solicitantul selectează tipul serviciului din lista serviciilor disponibile pentru repartizarea aleatorie, configurată de administrator.	Obligatoriu
FR-003	Selectarea locației geografice	Solicitantul selectează locația (Chișinău, Bălți etc.) în care dorește prestarea serviciului, fără a selecta un oficiu specific.	Obligatoriu
FR-004	Repartizare automată în oficiu	Sistemul atribuie automat programarea unui oficiu din locația selectată, în baza algoritmului configurat, fără intervenția solicitantului.	Obligatoriu
FR-005	Respectarea plafonului maxim de examinare	Sistemul trebuie să respecte plafonul maxim de examinare stabilit pentru fiecare locație/oficiu. La atingerea plafonului, locația/oficiul este exclus(ă) temporar din algoritmul de repartizare.	Obligatoriu
FR-006	Restabilirea capacității	Locațiile/oficiile temporar excluse din algoritmul de repartizare vor fi reintegrate automat la restabilirea capacității operaționale. În cazul anulării programării de către solicitant, sistemul va aplica o regulă de validare astfel încât, la o nouă programare efectuată în decurs de 30 de zile, solicitantul să fie repartizat la același oficiu care i-a fost atribuit inițial	Obligatoriu
FR-007	Redistribuire la anulare	Locurile devenite disponibile în urma anulării unei programări vor reintra automat în circuitul de repartizare aleatorie.	Obligatoriu
FR-008	Aplicabilitate universală	Repartizarea aleatorie se aplică tuturor solicitanților, indiferent de metoda de programare utilizată (portal web, ghișeu, serviciul support clienți).	Obligatoriu
<b>4.1.2 Configurabilitate</b>			
FR-009	Configurare officii participante	Administratorul trebuie să poată defini și modifica lista oficiilor participante în procesul de repartizare aleatorie, pe baza criteriilor geografice și operaționale.	Obligatoriu
FR-010	Configurare servicii implicate	Administratorul trebuie să poată defini lista serviciilor care participă în procesul de repartizare aleatorie.	Obligatoriu
FR-011	Configurare coeficienți de prioritate	Administratorul trebuie să poată defini și ajusta coeficienții de prioritate pentru fiecare oficiu sau grup de officii, influențând distribuția programărilor.	Obligatoriu

ID	Cerința	Descriere detaliată	Prioritate
FR-012	Configurare plafoane de capacitate	Administratorul trebuie să poată defini plafoanele maxime de examinare pentru fiecare locație și perioadă.	Obligatoriu

## 4.2 Cerințe funcționale generale

Pe lângă modulul de repartizare aleatorie, Prestatorul va asigura mentenanța adaptivă a tuturor componentelor funcționale existente ale sistemului, în conformitate cu solicitările Beneficiarului, inclusiv dar fără a se limita la:

ID	Cerința	Descriere detaliată	Prioritate
FR-013	Adaptarea configurației business	Implementarea modificărilor solicitate în configurația proceselor business (subdiviziuni, servicii, rânduri de așteptare, profiluri de lucru), în conformitate cu evoluția organizațională a ASP.	Obligatoriu
FR-014	Optimizări ale modului de programare	Analiza și implementarea optimizărilor funcționale ale modului de programare prealabilă, în baza sugestiilor utilizatorilor și cerințelor operaționale.	Obligatoriu
FR-015	Extindere raportare	Dezvoltarea de rapoarte statistice suplimentare sau ajustarea celor existente, conform cerințelor Beneficiarului.	Obligatoriu
FR-016	Adaptări interfață utilizator	Implementarea modificărilor de interfață necesare pentru îmbunătățirea experienței utilizatorului (UX), inclusiv pentru canalul web și interfețele operatorilor.	Recomandat

## 5. Cerințe tehnice

Cerințele tehnice definesc condițiile obligatorii privind mediul tehnologic, procesele de dezvoltare, testare, livrare și documentare. Fiecare cerință este identificată printr-un cod unic în formatul TR-XXX (Technical Requirement).

ID	Cerința	Descriere detaliată	Prioritate
<b>5.1 Cerințe privind mediul de dezvoltare și livrare</b>			
TR-001	Compatibilitate cu platforma existentă	Toate modificările trebuie să fie pe deplin compatibile cu versiunea curentă a platformei Qmatic Orchestra v. 7.4 [4.4.0.587] și cu stiva tehnologică existentă a sistemului.	Obligatoriu
TR-002	Acces la codul sursă	Prestatorul va avea acces la codul sursă al sistemului și își va asuma integral riscurile ce decurg din modificările efectuate.	Obligatoriu
TR-003	Implementare prin CI/CD	Pe mediul de producție, actualizările/modificările sistemului vor fi aplicate exclusiv prin intermediul soluțiilor CI/CD (Continuous Integration / Continuous Delivery / Continuous Deployment) ale Beneficiarului.	Obligatoriu
<b>5.2 Cerințe privind testarea</b>			
TR-004	Testare prealabilă livrării	Prestatorul va asigura testarea integrală a funcționalităților dezvoltate/modificate, anterior predării către Beneficiar. Rezultatele testării se vor consemna în Proces-verbal de testare.	Obligatoriu
TR-005	Mediu de testare	Beneficiarul va asigura mediul software și hardware de testare, care va corespunde configurației mediului de producție.	Obligatoriu
TR-006	Dreptul de verificare al Beneficiarului	Beneficiarul își rezervă dreptul de a verifica (testa) independent funcționalitățile predate de Prestator, anterior acceptanței.	Obligatoriu
<b>5.3 Cerințe privind documentarea</b>			
TR-007	Documentarea modificărilor	Prestatorul va documenta integral toate operațiunile de modificare a sistemului și le va prezenta Beneficiarului în format structurat.	Obligatoriu

ID	Cerința	Descriere detaliată	Prioritate
TR-008	Conformitate cu RT 38370656-002:2006	Toate livrabilele documentare trebuie să corespundă cerințelor Reglementării tehnice „Procese ciclului de viață al software-ului” (Ordinul nr. 78/01.06.2006).	Obligatoriu
TR-009	Versionare livrabile	Toate livrabilele trebuie să fie versionate corespunzător, cu indicarea clară a versiunii, datei și autorului modificărilor.	Obligatoriu

## 6. Cerințe non-funcționale

Cerințele non-funcționale definesc atributele de calitate pe care sistemul trebuie să le îndeplinească în urma intervențiilor de mentenanță adaptivă. Fiecare cerință este identificată printr-un cod unic în formatul NFR-XXX (Non-Functional Requirement).

ID	Cerința	Descriere detaliată	Prioritate
<b>6.1 Performanță și stabilitate</b>			
NFR-001	Performanță sub sarcină	Sistemul trebuie să mențină performanța ridicată și stabilitate la volum mare de programări simultane, fără degradarea timpilor de răspuns sub pragurile acceptabile.	Obligatoriu
NFR-002	Integritate și consistență a datelor	Toate operațiunile de scriere/modificare a datelor trebuie să asigure integritatea și consistența informațiilor, inclusiv în condiții de acces concurrent.	Obligatoriu
<b>6.2 Scalabilitate și compatibilitate</b>			
NFR-003	Scalabilitate	Arhitectura modificărilor implementate trebuie să permită extinderea ulterioară a sistemului către noi subdiviziuni, servicii sau canale de acces, fără refactorizare majoră.	Obligatoriu
NFR-004	Compatibilitate cu infrastructura	Toate modificările trebuie să fie pe deplin compatibile cu infrastructura hardware și software existentă a Beneficiarului.	Obligatoriu
<b>6.3 Protecția datelor</b>			
NFR-005	Conformitate PDCP	Prestatorul va respecta cerințele legislației naționale privind protecția datelor cu caracter personal (PDCP) în cadrul tuturor intervențiilor asupra sistemului.	Obligatoriu
<b>6.4 Mentenabilitate</b>			
NFR-006	Calitatea codului	Codul sursă livrat trebuie să respecte principiile de clean code, să fie adecvat comentat și să permită mentenanța ulterioară de către echipa Beneficiarului sau terți.	Obligatoriu
NFR-007	Modularitate	Modificările implementate trebuie să respecte principiul separării responsabilităților (separation of concerns) și să minimizeze cuplarea cu componentele existente.	Recomandat

## 7. Cerințe de integrare

Cerințele de integrare definesc condițiile privind interoperabilitatea cu sistemele externe și procesele de audit. Fiecare cerință este identificată printr-un cod unic în formatul IR-XXX (Integration Requirement).

ID	Cerința	Descriere detaliată	Prioritate
<b>7.1 Integrări cu registre de stat</b>			
IR-001	Integrare cu RSP	Mentenanța adaptivă nu trebuie să afecteze sau să degradeze integrarea existentă cu Registrul de Stat al Populației, utilizată în procesul de programare.	Obligatoriu
IR-002	Integrare cu RSUD	Mentenanța adaptivă nu trebuie să afecteze sau să degradeze integrarea existentă cu Registrul de Stat al Unităților de Drept.	Obligatoriu

ID	Cerința	Descriere detaliată	Prioritate
IR-003	Integrare cu MPass	Mentenanța adaptivă nu trebuie să afecteze integrarea cu serviciul guvernamental de autentificare MPass (SSO).	<b>Obligatoriu</b>
<b>7.2 Audit și trasabilitate</b>			
IR-004	Mecanism de audit complet	Implementarea unui mecanism de audit (jurnalizare completă) a procesului de repartizare aleatorie, asigurând trasabilitatea integrală a fiecărei repartizări (timestamp, utilizator, oficiu atribuit, algoritm aplicat, parametri).	<b>Obligatoriu</b>
IR-005	Rapoarte statistice repartizare	Generarea de rapoarte statistice detaliate privind: (a) distribuția programărilor pe locații, (b) distribuția pe categorii de servicii, (c) gradul de utilizare a capacității fiecărui oficiu.	<b>Obligatoriu</b>

## 8. Cerințe de securitate

Cerințele de securitate definesc mecanismele și măsurile de protecție pe care Prestatorul trebuie să le respecte și să le mențină în cadrul intervențiilor de mentenanță adaptivă. Fiecare cerință este identificată printr-un cod unic în formatul SEC-XXX (Security Requirement).

ID	Cerința	Descriere detaliată	Prioritate
SEC-001	Audit de securitate informațională	Prestatorul trebuie să mențină și să nu degradeze mecanismele de audit activ al securității informaționale existente: detecția atacurilor, minimizarea alertelor false, protecția contra modificărilor nesancționate a datelor de audit.	<b>Obligatoriu</b>
SEC-002	Analiza activității	Subsistemul de audit trebuie să continue să asigure analiza activității de rețea, de sistem, a aplicațiilor și a utilizatorilor.	<b>Obligatoriu</b>
SEC-003	Autentificare și autorizare	Toate modificările trebuie să respecte și să nu degradeze mecanismele existente de autentificare și autorizare ale sistemului.	<b>Obligatoriu</b>
SEC-004	Acord de confidențialitate	Prestatorul va semna cu Beneficiarul un acord de confidențialitate pe întreaga perioadă contractuală, privind datele și informațiile la care obține acces.	<b>Obligatoriu</b>

## 9. Modalitatea de prestare a serviciilor

Serviciile de mentenanță adaptivă, transfer de cunoștințe și consultanță vor fi prestate în conformitate cu următorul calendar orientativ al ciclului de viață al proiectului:

Nr.	Etapa	Activități principale	Termen	Livrabile
1	Identificare și analiză	Analiza și înțelegerea cerințelor. Definierea obiectivelor și scopului intervențiilor.	Trimestrul II 2026	Document de analiză a cerințelor
2	Proiectare	Definirea arhitecturii și design-ului soluției. Selectarea tehnologiilor și instrumentelor.	Trimestrul II 2026	Descrierea procedurii / Proiect tehnic
3	Implementare (Dezvoltare)	Elaborarea funcționalităților. Integrarea componentelor necesare.	Trimestrul III 2026	Cod sursă și proiect tehnic actualizat
4	Testare	Verificarea funcționalității și performanței. Identificarea și corectarea neconformităților.	Trimestrul III 2026	Proces-verbal de testare de calificare
5	Livrare și implementare	Implementarea soluției în mediul de producție. Documentația și instrucțiunile necesare.	Trimestrul III 2026	Act de predare-primire. Ghiduri de utilizare/administrare/instalare.

6	<b>Întreținere și suport</b>	Furnizarea suportului continuu. Monitorizarea performanței și asigurarea securității.	Trimestrul IV 2026	Rapoarte de monitorizare
---	------------------------------	---	--------------------	--------------------------

*Notă: Cerințele tehnice detaliate ale lucrărilor urmează a fi prezentate de către echipa ASP separat, la etapa de inițiere a lucrărilor.*

## 10. Livrabile și documentație

Prestatorul va prezenta, în luna decembrie a anului de gestiune, următoarele livrabile versionate, conforme cerințelor Reglementării tehnice RT 38370656-002:2006:

Nr.	Livrabil	Descriere
L-01	<b>Ghid de instalare actualizat</b>	Documentație completă privind procedura de instalare și configurare a sistemului, incluzând modificările introduse prin mentenanța adaptivă.
L-02	<b>Proiectul tehnic actualizat</b>	Documentație tehnică ce reflectă arhitectura, componentele și integrarea sistemului după intervențiile de mentenanță.
L-03	<b>Ghidul administratorului actualizat</b>	Documentație destinată personalului de administrare, incluzând noile configurații și funcționalități.
L-04	<b>Ghidul utilizatorului actualizat</b>	Documentație destinată utilizatorilor finali ai sistemului, reflectând modificările de interfață și fluxuri de lucru.
L-05	<b>Cod sursă actualizat</b>	Codul sursă complet, inclusiv toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului.
L-06	<b>Proces-verbal de testare de calificare</b>	Document formal ce atestă efectuarea testelor de calificare și conformitatea funcționalităților cu cerințele specificate.
L-07	<b>Act de predare-primire</b>	Document formal bilateral ce atestă predarea și acceptanța lucrărilor executate.

## 11. Cerințe privind garanția, suportul și comunicarea

### 11.1 Garanția

Prestatorul acordă garanție asupra rezultatelor lucrărilor de mentenanță adaptivă pentru o perioadă de 6 (șase) luni de la data semnării Actului de predare-primire. Pe durata perioadei de garanție, Prestatorul se obligă să remedieze gratuit orice defecte sau neconformități identificate în funcționalitățile livrate.

### 11.2 Sistem de înregistrare a solicitărilor

Pe întreaga perioadă contractuală, Prestatorul va asigura Beneficiarului funcționarea și accesul la un sistem de înregistrare a apelurilor de suport și mentenanță de tip web-ticketing platform, care să permită:

- Înregistrarea, clasificarea și prioritizarea solicitărilor de suport;
- Trasabilitatea integrală a ciclului de viață al fiecărei solicitări;
- Notificarea automată a părților privind stadiul de procesare a solicitărilor.

### 11.3 Consultanță

În baza necesităților operaționale, Beneficiarul poate solicita Prestatorului consultanță în formă de răspunsuri scrise la întrebările cu privire la SIA „Rând Electronic”, referitoare la aspecte specifice legate de sistem și de funcționalitatea acestuia.

### 11.4 Obligații de comunicare reciprocă

Beneficiarul și Prestatorul se obligă să se informeze reciproc, în mod prompt și documentat, despre orice modificări aduse sistemului, fie prin funcționalitățile suplimentare integrate, fie prin alte intervenții (inclusiv, fără a se limita la, modificări de administrare, găzduire, resurse hardware alocate). Comunicarea are drept scop excluderea lacunelor de informare care ar putea periclită buna funcționare a sistemului.

## **12. Proprietate intelectuală și confidențialitate**

Beneficiarul își păstrează dreptul de proprietate integrală asupra aplicației și a tuturor componentelor sistemului, indiferent de îmbunătățirile aduse de Prestator pe parcursul desfășurării contractului. Toate modificările, extensiile funcționale și documentația produsă în cadrul contractului devin proprietatea exclusivă a Beneficiarului.

Prestatorul va semna cu Beneficiarul un acord de confidențialitate anterior accesării codului sursă și a datelor sistemului. Acordul va fi valabil pe întreaga durată a contractului și pentru o perioadă de 2 (doi) ani după încetarea acestuia.