

Cerințe tehnice cu privire la prestarea

Serviciilor de mentenanță preventivă SIA „e-Servicii Stare Civilă”

1. Generalități

Sistemul informațional automatizat „e-Servicii Stare Civilă” este destinat depunerii și evidenței prelucrării cererilor cetățenilor pentru actele de stare civilă, disponibil din rețeaua internă pentru operatori și publice pentru cetățeni. Acest sistem informațional oferă servicii pentru utilizatorii și administratorii acestora care se află local, ceea ce creează o necesitate de monitorizare continuă a bunei funcționări în regim real.

Lipsa disponibilității acestui sistem de aplicații inclusiv și pe un termen scurt stopează depunerea și evidența prelucrării cererilor cetățenilor pentru actele de stare civilă și va duce la stoparea procesului de prestare a serviciilor de stare civilă.

Caietul de sarcini conține o descriere succintă a SI, precum și condițiile, premisele generale și cerințele pentru mentenanța a sistemului.

2. Referințe

Funcționarea SIA „ e-Servicii Stare Civilă” sunt reglementate de următoarele acte legislative și normative:

- Legea Nr. 100 din 26.04.2001 “Privind actele de stare civilă”;
- Hotărârea Guvernului nr. 757 din 04.07.2006 cu privire la aprobarea modelului unic al formularelor certificatelor de stare civilă, Monitorul Oficial Nr. 102-105 din 07.07.2006;
- Hotărârea Guvernului nr. 558 din 18.05.2007 cu privire la aprobarea modelelor unice ale formularelor tipizate ale actelor de stare civilă, Monitorul Oficial Nr. 74-77 din 01.06.2007;
- Ordin ASP nr. 66 din 29.01.2021 cu privire la aplicarea Nomenclatorului serviciilor prestate de către ASP și tarifelor la acestea, aprobate prin HG nr. 966/2020;
- Ordin SSC nr. 73 din 13.05.2016 “Cu privire la utilizarea în activitatea Serviciului Stare Civilă a Sistemului informațional E-Servicii Stare Civilă și a Sistemului informațional Arhiva Stării Civile”;
- Reglementarea tehnică „Procese ciclului de viață al software-lui” RT 38370656-002: 2006, Monitorul Oficial Nr. 95-97/335 din 23/06/2006.

3. Obiectivul documentului

Caietul de sarcini face obiectul descrierea premisele generale, precum și acțiunile detaliate de mentenanță preventivă în scopul asigurării bunei funcționări a sistemului. În mod concret prezentul document are următoarele componente de conținut:

Componența proiect	Activitatea de mentenanță
Mentenanța preventivă a SIA „e-Servicii Stare Civilă”	Servicii asigurate pînă la 31.10.2024. Serviciile se referă inclusiv la artefactele dezvoltate pe parcursul contractului asupra funcționalităților existente.

4. Destinația sistemului

4.1 Scopul

SI „e-Servicii Stare civilă” are destinația asigurării realizarea proceselor de activitate privind recepționarea cererilor pentru eliberarea documentelor de stare civilă (în continuare - DocSC). În plus, SI asigură jurnalizarea cererilor depuse după statutul cererii: depuse, achitate/spre achitare/neachitate, spre perfectare, remise, perfectate, eliberate.

4.2 Integrarea SI cu alte sisteme și servicii

SI este integrat cu următoarele sisteme și servicii guvernamentale:

- serviciul MPay pentru achitarea online a serviciilor, mSign, mPass;
- platforma tehnologică guvernamentală comună Mcloud.

5. Lista rolurilor în cadrul SI

Rolurile din cadrul SI sunt următoarele:

- Solicitant
- Specialist Front-Office (FO)
- Specialist Back-Office (BO) din cadrul DSC
- Administrator

6. Business procesul de primire a cererii depuse la ghișeu

Solicitantul se adresează la ghișeul prestării serviciului public.

1. Solicitantul prezintă actul de identitate și, după caz, procura;
2. Specialistul FO identifică Solicitantul conform actului de identitate prezentat, introduce INDP-ul Solicitantului, după caz inclusiv a Titularului, în SI;
3. Specialistul FO selectează serviciul ”eliberarea DocSC”;
4. Specialistul FO selectează termenul de prestare conform Nomenclatorului serviciilor ASP.
5. Specialistul FO completează **Cererea electronică** de solicitare a DocSC:
 - 5.1. Se introduce IDNP solicitant – conform IDNP din RSP sunt interpelate datele personale;
 - 5.2. Nume, prenume solicitant – câmpul se auto-populează din interpelarea RSP;
 - 5.3. IDNP, Nume, Prenume al Titularului DocSC - Specialistul FO poate bifa „Solicitantul este Titularul”, în acest caz datele vor fi precompletate automat. În caz contrar, aceste câmpuri vor fi auto-populate conform IDNP-ului din interpelarea RSP sau introduse manual din procură (în cazul persoanei care nu este în evidență în RSP);
 - 5.4. Tipul DocSC solicitat/solicitate – cu posibilitatea selecției multiple din lista actelor de stare civilă înregistrate pe numele Titularului, cu posibilitatea adăugării manuale a unor date de referire cu privire la actele de stare civilă pe numele Titularului, în rubrici destinate indicării acestor date de referire.
 - 5.5. Scanează și atașează documentele prezentate emise de autoritățile din străinătate, relevante cazului.
6. Specialistul FO selectează modalitatea de eliberare a DocSC solicitat:
 - 6.1. Electronic, la email-ul Solicitantului;
 - 6.2. Pe suport de hârtie. După executarea cererii de eliberare a DocSC, documentul (DocSC pe suport de hârtie sau Scrisoarea de refuz) va putea fi ridicat la oricare din subdiviziunile ale DSC, MDOC/primărie.

7. Specialistul FO imprimă cererea de eliberare a DocSC și o transmite solicitantului pentru verificare.
8. Solicitantul semnează cererea de eliberare a DocSC.
9. Specialistul FO, scanează și încarcă în SI cererea (după caz și alte documente prezentate de solicitant).
10. Specialistul FO transmite nota de plată solicitantului.
 - 10.1. Solicitantul achită serviciul în orice mod posibil;
 - 10.2. SI recepționează confirmarea achitării;
 - 10.3. În cazul în care confirmarea nu a fost recepționată în X ore/zile (în dependență de termenul solicitat al prestării serviciului), cererea are statut expirat și este arhivată.
11. După achitarea notei de plată se va iniția executarea cererii. Specialistul BO inițiază procesarea cererii recepționate.

7. Baze de date și tehnologii utilizate

Sistemul informațional automatizat „e-Servicii Stare Civilă” este plasat în cadrul platformei guvernamentale comune MCloud și este bazat pe:

- ◆ Sistem de Operare – 6 unități (5 Windows, 1 CentOS).
- ◆ Tehnologii și Platforme:
 - IIS;
 - C#/ASP.NET MVC 5;
 - Microsoft SQL Server;
- ◆ Integrări cu serviciile guvernamentale:
 - MPass - serviciul de autentificare și control al accesului;
 - MSign – serviciul guvernamental de semnătură electronică;
 - MPay – serviciul guvernamental de plăți electronice.
- Baze de date pe servere locale (teritoriale și centrale) Informix Dynamic Server 2000 9.21;
- Baza de date pe MCloud – MS SQL.

8. Securitatea și protecția

Pentru garantarea securității la nivelul infrastructurii tehnico-tehnologice este implementat auditul activ al securității informaționale, care asigură:

- completitudinea spectrului atacurilor detectate și abuzurilor de privilegii;
- minimizarea numărului de alerte false;
- afișarea informațiilor în diferite forme;
- accesul la analiza datelor auditului administratorilor sistemului;
- garantarea protecției contra modificărilor nesancționate a informațiilor de înregistrare.

Subsistemul de audit prestează următoarele servicii:

- analiza activității de rețea;
- analiza activității de sistem;
- analiza activității aplicațiilor;
- analiza activității utilizatorilor.

Securitatea sistemului este asigurată prin utilizarea:

- mijloacelor de autentificare și autorizare;
- mijloacelor de audit a sistemului.

9. Cerințe față de serviciile de mentenanță preventivă

Sistemul supus serviciilor de mentenanță preventivă a fost descris anterior. Toate cerințele sunt minime și obligatorii.

Serviciul de mentenanță se va asigura de către Prestator până la data de 31.10.2024 și va include:

- **mentenanță preventivă** – verificarea de către Prestator a codului sursă al sistemului pe bază de rapoarte periodice (trimestrial), care vor dovedi că sistemul funcționează corect. Mentenanța preventivă se va efectua în conformitate cu un plan-program elaborat de Prestator și aprobat de Beneficiar.

Specificația serviciilor de mentenanță preventivă

- Să asigure monitorizarea continuă și mentenanță preventivă a SIA „e-Servicii Stare Civilă”;
 - Să asigure actualizarea certificatelor de autentificare și SSL;
 - Să asigure actualizarea certificatelor de integrare cu Mpass, MPay și MSign în timp util;
 - Să asigure actualizarea și înlocuirea applet-ului de semnătură electronică (periodic după actualizările realizate de posesorul serviciului guvernamental de semnătură electronică);
 - Să asigure un sistem eficient de raportare a problemelor identificate de către Beneficiar în SIA „e-Servicii Stare Civilă”;
 - Să asigure crearea copiilor de rezervă a SIA „e-Servicii Stare Civilă” în regim regulat;
 - Să asigure corectarea și ajustarea rapoartelor statistice și financiare integrate în sistemul respectiv;
 - Să asigure restabilirea funcționării sistemului dat în regim de urgență în limitele competențelor sale și după caz să interacționeze cu administratorul platformei MCloud și/sau serviciilor MSign/Mpass/MPay din numele Beneficiarului sistemului;
 - Să asigure securitatea informației și transmiterea ei în conformitate cu drepturile de acces atribuite utilizatorilor din cadrul Beneficiarului.
- Să asigure modificarea minoră, ajustarea la legislația în vigoare a Republicii Moldova, ajustarea nomenclatorului serviciilor prestate sau alte modificări care nu aduc la impact de schimbare a funcționalităților realizate în cadrul sistemului.

2. Modalitatea de prestare a serviciilor de mentenanță

Serviciile de mentenanță preventivă se vor presta prin următoarea modalitate:

- Recepționarea incidentelor prin aplicația redmine a beneficiarului, telefon, e-mail sau skype;
- Actualizarea jurnalului de incidente;
- Monitorizarea activității de mentenanță și suport;
- Urmărirea statutului de îndeplinire a incidentului;
- Raportarea periodică cu privire la statutul incidentelor/performancei sistemului;
- Servicii de consultanță.

Serviciile de mentenanță preventivă presupun acoperirea tuturor lucrărilor de mentenanță solicitate și necesare asigurării bunei funcționări a sistemului.

Persoanele de contact ale beneficiarului și prestatorului vor fi indicate în contract.

În cazul în care este posibil, problema va fi rezolvată în limita timpului de răspuns prestabilit, fie va fi oferită o estimare pentru fixarea și lichidarea acesteia ulterior reieșind din prioritatea acesteia cât și a altor sarcini în derulare.

Orele de lucru:**Zilnic:** intervalul de timp cuprins între orele 08:00 și 17:00;**Săptămânal:** 5 zile lucrătoare, cu excepția sărbătorilor oficiale din Republica Moldova.**Termeni de reacție:**

În cazul în care vor parveni solicitări privind oferirea suportului, în special cu referire la cazurile de asigurare a funcționării sistemului, este necesară aplicarea timpului de reacție/de restabilire a funcționalității conform tabelului de mai jos:

Excepții: cazurile de upgrade, cod suplimentar sau script.

Neconcordanță	Descriere	Timpul maxim de reacție	Timp maxim de restabilire a funcționalității sau soluționare a problemei
Critică	Problemă care afectează funcționalitatea întregului sistem.	Timp maxim de reacție: 2 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 4 ore
Înaltă	Probleme care au o influență înaltă asupra funcționalității sistemului, care pot conduce la limitarea utilizării sistemului.	Timp maxim de reacție: 4 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 8 ore
Medie	Probleme ce țin de dereglările funcționalității sistemului, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau prejudicierea funcționalității sistemului.	Timp maxim de reacție: 8 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 40 ore
Redusă	Probleme cu impact redus sau foarte redus asupra funcționalității sistemului.	Timp maxim de reacție: 8 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 72 ore

Pentru întreaga perioadă contractuală, Prestatorul va asigura pentru Beneficiar funcționarea și accesul la un sistem de înregistrare a apelurilor de suport și mentenanță.

Pentru asigurarea confidențialității datelor, pe perioada prestării serviciului, Prestatorul va semna cu Beneficiarul un Acord de confidențialitate.