

SARCINI TEHNICE

**Servicii de mentenanță corectivă
a SIA „e-Servicii Stare Civilă”**

Cuprins

1. Generalități.....	Ошибка! Закладка не определена.
2. Referințe.....	3
3. Obiectivul documentului	3
4. Destinația sistemului	3
4.1 Scopul	3
4.2 Integrarea SI cu alte sistemele și serviciile	4
5. Lista rolurilor a SI.....	4
6. Business procesul de primire cererii depuse la ghișeu.....	4
7. Baze de date și tehnologii utilizate.....	Ошибка! Закладка не определена.
8. Securitatea și protecția	5
9. Cerințe față de serviciile de mentenanță.....	5

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.

Sarcini tehnice 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

Sistemul descris în continuare face obiectul achiziției serviciilor de mentenanță corectivă în scopul asigurării bunei funcționări și extinderii acestuia. În mod concret prezentul document are următoarele componente:

Componenta proiect	Activitatea de mentenanță
Mentenanța corectivă a SIA „ e-Servicii Stare Civilă”	Servicii asigurate până la 31.12.2024. Serviciile se referă inclusiv la artefactele dezvoltate pe parcursul contractului asupra funcționalităților existente.

În prezenta documentație sunt reflectate informații privind tehnologia folosită și modul în care sunt prelucrate datele. Prestatorul va avea acces la codul sursă al sistemului și își va asuma riscurile ce decurg din modificările acestuia. Asumarea serviciilor implică acordarea garanției asupra sistemului pentru o perioadă de minim 6 luni după semnarea actului de predare primire. De asemenea prestatorul serviciilor va documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le va prezenta Beneficiarului.

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 sistemele și serviciile

SI este integrat cu următoarele sisteme și servicii guvernamentale:

- Mpay - serviciul pentru achitarea online a serviciilor;
- MPass - serviciul de autentificare și control al accesului;
- MSign – serviciul guvernamental de semnătură electronică;
- platforma tehnologică guvernamentală comună Mcloud.

5. Lista rolurilor a 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 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 INDN-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 INDN solicitant – conform INDN din RSP sunt interpellate datele personale;

5.2. Nume, prenume solicitant – câmpul se auto-populează din interpellarea RSP;

5.3. INDN, 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 INDN-ului din interpellarea 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 nesanctionate 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

Sistemul supus serviciilor de mentenanță a fost descris anterior. Toate cerințele sunt minime și obligatorii. Serviciul de mentenanță corectivă se va asigura de către Prestator pînă la data de 31.12.2024.

Procesul de mentenanță pentru SI este aplicat în practică privind mentenanța corectivă.

- **mentenanță corectivă** – modificarea în procesul de lucru al sistemului pentru corectarea problemelor detectate (neconformități, erori de funcționare) cu un impact minim asupra activității operaționale. Serviciile de mentenanță de corecție vor asigura suportul tuturor modulelor sistemului, create în conformitate cu Cerințele Tehnice prevăzute în Sarcina tehnică și amendamente privind elaborarea sistemului și presupun activitățile de management, logistică și servicii de îndepărtare a erorilor. Inclusiv includ și procesele de analiza și raportarea problemelor legate de datele furnizate în vederea asigurării importului de date corect și la timp a datelor în sistem, de analiza și raportarea problemelor legate de datele furnizate în vederea asigurării importului de date corect și la timp a datelor în sistem, prezentarea livrabilelor, etc.

Serviciile de mentenanță corectivă se vor presta prin următoarea modalitate:

- Recepționarea incidentelor prin aplicația de tichetare, 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;
- Soluționarea incidentului;
- Servicii de consultanță.

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

Apelurile referitoare la problemele de utilizare a sistemului vor fi preluate de specialiștii I.P. ASP care, după examinarea și prioritizarea lor, vor decide care din problemele sesizate de utilizatori necesită a fi redirectionate către echipa de mentenanță a Prestatorului. Persoanele de contact ale beneficiarului și prestatorului vor fi indicate în contract.

În cazul apariției neconcordanței specificației funcționale, Prestatorul se obligă să notifice în scris cu prezentarea descrierii detaliate a soluțiilor pentru înlăturarea neconcordanței.

În baza unei priorități setate de Beneficiar, problema va fi investigată și va fi oferită o soluție la aceasta într-un termen prestabilit.

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.

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

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

Prestatorul, prealabil predării către Beneficiar a soluțiilor de corectare, va asigura testarea funcționalităților suplimentare, conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar, care se vor consemna prin proces-verbal. Pentru a testa funcționalitatea suplimentară solicitată de Beneficiar, acesta din urmă va asigura mediul software și hardware, care va corespunde exact cu sistemul real și va asigura acces liber Prestatorului, precum și va oferi instrumente de testare necesare.

Prestatorul va prezenta, în luna decembrie al anului de gestiune, următoarele livrabile (versionate) care vor corespunde cerințelor Ordinului nr. 78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 - 002:2006, inclusiv:

- Ghid de instalare (în limba română);
- Proiectul tehnic al sistemului actualizat (în limba română);
- Ghidul administratorului actualizat (în limba română);
- Ghidul utilizatorului actualizat (în limba română);
- Codul sursă actualizat cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului;

- Procesul-verbal de testare de calificare (în limba română);
- Actul de predare - primire (în limba română).

Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile suplimentare ale sistemului, predate de către Prestator.

Pe mediul de producție, actualizările/modificările sistemului vor fi aplicate/plasate de către Beneficiar.

Beneficiarul și Prestatorul se vor obliga să se informeze reciproc despre orice modificări aduse sistemului atât prin funcționalitățile suplimentare integrate, cât și prin alte modificări dar fără a se limita la cele de administrare a sistemului (găzduire pe servere, resurse hardware alocate etc.). Informarea se va face în scopul excluderii unor lacune în comunicare ce va putea periclita buna funcționare a sistemului.

În baza nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita Prestatorului consultanță în formă de răspunsuri scrise la întrebările cu privire la SIA „e-Servicii Stare Civilă”, sau consultanță în formă de prezentări la oficiul I.P. „ASP” cu privire la întrebări specifice legate de sistem.

Beneficiarul își păstrează dreptul de proprietate asupra aplicației indiferent de îmbunătățirile aduse acesteia pe parcursul desfășurării contractului.