

CAIET DE SARCINI

Servicii de mentenanță a SIA „Impozit pe avere”

Cuprins

1. Generalități	3
2. Referințe	3
3. Obiectivul documentului.....	3
4. Destinația sistemului	4
4.1 Scopul și obiectivele.....	4
4.2 Dependența/interacțiunea cu sistemele existente	4
5. Cerințele business	4
5.1 Rolurile și funcționalitățile de bază a sistemului.....	4
5.2 Baza de date.....	5
5.3 Tehnologii utilizate.....	5
5.4 Securitatea și protecția.....	5
6. Cerințe față de serviciile de mentenanță	6

1. Generalități

SIA „Impozit pe avere”, reprezintă un sistem care permite evidența, monitorizarea și calcularea obligațiilor fiscale aferente impozitului pe avere pentru fiecare subiect al impunerii în funcție de obiectele deținute.

Caietul de sarcini conține o descriere succintă a serviciilor realizate, precum și condițiile, premisele generale și recomandările pentru mentenanța sistemului.

2. Referințe

Funcționarea SIA „Impozit pe avere” sunt reglementate de următoarele acte legislative și normative:

- Codul Fiscal al Republicii Moldova;
- Legea cu privire la modificarea și completarea unor acte legislative nr. 138 din 17.06.2016, prin care a fost introdus Titlul VI¹ „Impozit pe avere”, cu aplicarea din 01.01.2016;
- Legea Nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal, Monitorul Oficial Nr. 171-175 din 14.10.2011;
- Reglementarea tehnică „Procese ciclului de viață al software-lui” RT 38370656-002: 2006, Monitorul Oficial Nr. 95-97/335 din 23/06/2006;
- Alte legi, acte normative, standarde în vigoare în domeniul TIC.

3. Obiectivul documentului

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

Componența proiect	Durata/termen
Servicii de mentenanță corectivă și preventivă a SIA „Impozit pe avere”	Servicii asigurate până la 31.12.2023 de la semnarea contractului. Serviciile se referă inclusiv la artefactele dezvoltate pe parcursul contractului asupra funcționalităților existente.
Servicii de mentenanță adaptivă a SIA „Impozit pe avere”	Furnizorul va livra servicii de mentenanță adaptivă, transfer de cunoștințe și consultanță la cerere, în condițiile indicate în prezentul caiet, inclusiv conform cerințelor tehnice anexate

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 și obiectivele

Sistemul informațional automatizat Impozit pe avere este utilizat în cadrul Serviciului Fiscal de Stat și asigură evidența, monitorizarea și calcularea obligațiilor fiscale aferente impozitului pe avere pentru fiecare subiect al impunerii în funcție de obiectele deținute.

Sistemul este parte componentă a sistemului informațional al SFS.

4.2 Dependența/interacțiunea cu sistemele existente

Sistemul „Impozit pe avere” comunică cu Registrul Fiscal de Stat și cu cadastrul fiscal. Procedura de autentificare și identificare a inspectorilor are loc prin intermediul portalului intern conform rolurilor din Active Directory.

5. Cerințele business

Compartimentul dat descrie procesele business și modul de aplicare a acestora în cadrul sistemului.

5.1 Rolurile și funcționalitățile de bază a sistemului

1. Utilizator de informație:

- a. Calcularea impozitului pe avere;
- b. Acordarea leasing/ipotecă pentru subiecții impunerii conform solicitării contribuabilului (anexarea documentelor confirmative);
- c. Generarea avizului de plată;
- d. Generarea rapoartelor statistice.

2. Administratorul:

- a. gestionarea conținutului și mesajelor informative;
- b. crearea/modificarea/ștergerea rapoartelor din sistem;
- c. înregistrarea utilizatorilor noi ai sistemului și atribuirea drepturilor pentru ei;
- d. inițiere procedurii de importare a obiectelor și subiecților impunerii cu impozitul pe avere;
- e. monitorizarea activității utilizatorilor;
- f. crearea unor posibilități noi ale sistemului;
- g. controlul versiunilor, arhivarea informației, asigurarea conținutității activității;
- h. configurarea serverelor necesare pentru funcționarea lor corectă;
- i. alte lucrări legate de administrarea sistemului.

3. Audit:

- a. Sistemul loghează informație despre acțiunile utilizatorilor și oferă modalități de vizualizarea și căutare prin informația logată.
- b. Activarea sau dezactivarea logării unui anumit tip de informație despre activitatea utilizatorilor.

Sistemul „Impozit pe avere” are conexiune cu fișa contribuabilului pentru a face schimbul de date. Cazurile de schimb a datelor:

1. Calculul masiv a sumei impozitului spre achitare se efectuează la situația existentă la 1 noiembrie a anului de gestiune. Acesta se efectuează/calculează în SIA „Impozit pe avere” și importă în BD Informix datele privind obligațiunile fiscale.
2. Atît lunar cît și în timp real la solicitarea SIA Impozitul pe avere extrage penalitățile din sistemul de evidență a SFS.
3. Datele despre Achitarea sumei de plată, precum și alte tranzacții privind stingerea obligației fiscale se păstrează în BD Informix și sunt preluate de SIA Impozit pe avere.

Evaluare și impozitare a persoanelor fizice utilizează următoarele date și actori:

-
- *Date despre subiecții impunerii* cu impozit pe avere – proprietari ai bunurilor imobiliare cu destinație locativă (cu excepția terenurilor) inclusiv cotele părți ale acestora precum și căsuțe de vacanță totalitatea cărora cumulativ întrunesc ambele condiții:
 - valoarea estimată totală, apreciată de către organele cadastrale în scopul impozitării constituie 1,5 mln sau mai mult;
 - suprafața totală constituie 120 m² sau mai mult.
 - Agenția Servicii Publice, în calitate de organ care transmite informația privind bunurile imobiliare și drepturile de proprietate aferente acestora;
 - Organele de administrare fiscală:
 - funcționari fiscali cu atribuții de efectuare a operațiunilor în sistem.
 - funcționari fiscali cu atribuții de vizualizare și monitorizare a informației în sistem.

5.2 Baza de date

SIA „Impozitul pe avere” are o bază de date proprie care interacționează direct cu baza de date a SIA „Cadastrul fiscal 2”. Baza de date a Impozitului pe avere este elaborată pentru optimizarea procesului de extragere a datelor pentru crearea rapoartelor și generarea avizelor de plată.

5.3 Tehnologiile utilizate

- Sistem de operare: Windows Server 2008R2;
- Limbajele de programare: .NET2, WebAssembler 2.0;
- Setul de șabloane: XSLT;
- RDBS: MSSQL2008R2;
- Standardele de interschimbare a datelor: XML/XSL;
- Protocoalele de transmitere și criptografice: TCP/IP, SSL/TLS;
- Serverele Web: IIS7.

5.4 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.

6. Cerințe față de serviciile de mentenanță

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

Cerințe față de serviciile de mentenanță

Serviciul de mentenanță se va asigura de către Prestator pînă la data de 31.12.2023 și va include următoarele forme:

- **mentenanță de corecție** – 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. Suportul și asigurarea procesului, privind importarea și înregistrarea datelor în sistem și generarea avizelor de plată pentru contribuabili.
- **mentenanță adaptivă** – în procesul de lucru al sistemului apar situații și scenarii noi de lucru, apare necesitatea optimizării unor funcționalități existente în baza sugestiilor utilizatorilor; echipa de mentenanță va analiza fiecare solicitare de modificare - adaptare și va propune soluții de implementare/ajustare a aplicației în timp util.

Specificația serviciilor de mentenanță

Nr.	Denumirea și descrierea serviciilor
1	Mentenanța SIA „Impozit pe avere”
1.1	Investigarea, analiza și identificarea cauzelor pentru problemele raportate în utilizarea sistemului și entităților de date din sistem; propunerea și elaborarea soluțiilor spre implementare.
1.2	Analiza datelor, indicatorilor identificați și asigurarea executării cu succes a operațiunilor cheie pentru anticiparea problemelor și pentru asigurarea unei funcționări stabile a sistemului.
1.3	Actualizarea versiunilor componentelor utilizate în sistem identificarea patch-urilor necesare de aplicat, instalarea și integrarea acestora în aplicație, rularea testelor de rigoare pentru demonstrarea operativității și funcționării sistemului
1.4	Analiza și raportarea problemelor legate de datele furnizate în vederea asigurării importului de date corect și la timp a datelor în sistem.
1.5	Monitorizarea și oferirea de suport în optimizarea continuă a configurărilor și parametrilor de performanță a bazei de date , la fel coordonarea după caz și rezolvarea problemelor întâmpinate cu ajutorul suportului online.
1.6	Identificarea locurilor înguste și optimizarea continuă a codului sursă , pentru asigurarea performanței și securității optime a aplicației.
1.7	Testarea componentelor dezvoltate precum și rularea, la solicitare, a proceselor de testare integrală a sistemului, în urma plasării funcționalităților dezvoltate.
1.8	Soluționarea imediată și integrală a problemelor ce țin de funcționalitatea sistemului.
1.9	Informarea continuă a persoanelor ce au raportat problemele despre progresul soluționării acestora.
1.10	Descrierea cauzei problemei și soluției aplicate in vederea eliminării neconformității.
1.11	Ajustarea funcționalităților conform modificărilor cadrului legal.

1.12	Prezentarea codului sursă a versiunilor și a documentației actualizate a sistemului până la data de 10 decembrie 2023.
1.13	Adaptare și perfecționare a sistemului conform cerințelor prezentate de beneficiar și agreeate cu Prestator, și transferul de cunoștință și consultanță

2. Modalitatea de prestare a serviciilor de mentenanță

Serviciile de mentenanță de corecție 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;
- 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. CTIF care, după examinarea și prioritizarea lor, vor decide care din problemele sesizate de utilizatori necesită a fi redirecționate 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.

Prioritatea incidentului	Descriere	Timp max. de reacție / timp max. pentru soluționare o singură problemă (ore de lucru, zile)
Critică	Problema serioasă, care împiedică funcționarea întregului sistem conform destinației sale.	Timp max. de reacție: 2 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei: 4 ore
Înaltă	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 reacție: 4 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei: 8 ore
Medie	Probleme ce țin de dereglările funcționalității sistemului și care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau prejudicierea funcționalității sistemului.	Timp max. de reacție: 8 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei: 24 ore
Redusă	Probleme cu impact mediu asupra funcționalității sistemului. De	Timp max. de reacție: 1 zi. Timp max. pentru corectare a cauzei:

	exemplu, probleme legate de generarea rapoartelor.	2 zile
Neglijabilă	Probleme cu impact foarte mic asupra funcționalității sistemului. De exemplu, probleme legate de afișarea mesajelor sau modificări în documentație.	Timp max. de reacție: 3 zile. Timp max. pentru corectare a cauzei: 5 zile

Serviciile de mentenanță adaptivă, transfer de cunoștință și consultanță vor cuprinde acțiunile de adaptare și perfecționare a sistemului conform cerințelor prezentate de beneficiar.

Prestatorul va asigura prestarea serviciilor de optimizare a funcționalităților, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate, a standardelor agreeate de Beneficiar, ținând cont și de ultimele cerințe în materie de elaborare, și calculate în baza tarifelor convenite de părți la momentul semnării contractului.

Prestatorul, prealabil predării către Beneficiar, va asigura testarea optimizărilor efectuate, conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar, care se vor consemna prin proces-verbal. Pentru a testa optimizările 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 pentru optimizările incluse în tabelul de mai sus, următoarele livrabile care vor corespunde cerințelor Ordinului nr. 78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procesele 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);
- 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 prin intermediul soluțiilor CI/CD (continuous integration, continuous delivery, continuous deployment) ale beneficiarului.

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 „Impozit pe avere”, sau consultanță în formă de prezentări la oficiul I.P. „CTIF” 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.