

## CAIET DE SARCINI Servicii

**Obiectul: Achiziționarea serviciilor de mentenanță preventivă, corectivă și adaptivă a Sistemului informațional de management în educație (SIME)**  
**Autoritatea contractantă: Ministerul Educației și Cercetării**

### Prevederi generale

1. Prezentul Caiet de sarcini reprezintă o instrucțiune pentru ofertanți, utilizată la elaborarea ofertei le procedura de achiziție publică: **Achiziționarea serviciilor de mentenanță preventivă, corectivă și adaptivă a Sistemului informațional de management în educație (SIME)**.

2. Prezentul Caiet de sarcini conține anexe destinate să faciliteze elaborarea și prezentarea ofertei, și a documentelor care să permită grupului de lucru examinarea și evaluarea tuturor ofertelor depuse, după cum urmează:

- 1) Cerere de participare (anexa nr.7 din Ordinul MF 115/2021);
- 2) Declarație privind valabilitatea ofertei (anexa nr.8 din Ordinul MF 115/2021);
- 3) Garanție bancară (transfer la contul autorității contractante indicat în anunțul de participare);
- 4) Garanția de bună execuție (anexa nr.10 din Ordinul MF 115/2021);
- 5) Specificații tehnice (anexa nr.22 din Ordinul MF 115/2021);
- 6) Specificații de preț (anexa nr.23 din Ordinul MF 115/2021);

3. Ofertantul suportă toate costurile asociate elaborării și prezentării ofertei sale, precum și documentelor care o însoțesc.

4. Cererea de participare (anexa nr.7 din Ordinul MF 115/2021), Oferta, Documentul Unic de Achiziții European (în continuare – DUAE), documentația de atribuire, caietul de sarcini și toată corespondența dintre ofertant și autoritatea contractantă se întocmește în limba română.

### Secțiunea a 2-a

#### Calificarea candidaților/ofertanților

5. Mai multe persoane juridice au dreptul să se asocieze în scopul depunerii unei oferte comune, de asemenea, fiecare asociat urmează să prezinte DUAE-ul separat. Asocierea trebuie prezentată în formă scrisă, odată ce a fost declarat în DUAE.

6. Filialele agenților economici, cu personalitate juridică și înregistrate în conformitate cu prevederile pct.29 din Ordinul MF nr. 115/2021, au dreptul de a participa la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică în nume propriu și, în acest scop, trebuie să prezinte documente care dovedesc eligibilitatea, înregistrarea, capacitatea tehnică și capacitatea economico-financiară.

7. Sucursalele au dreptul de a participa la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică și de a încheia contractul respectiv numai în numele persoanei juridice, prin împuternicire. În acest caz documentele prezentate, care dovedesc eligibilitatea, înregistrarea, capacitatea tehnică și capacitatea economico-financiară, trebuie să fie cele ale persoanei juridice.

8. Pentru confirmarea datelor de calificare în cadrul procedurii de achiziții publice, operatorul economic completează și prezintă DUAE, conform formularului atașat, în conformitate cu cerințele stabilite de autoritatea contractantă. Prezentarea oricărui alt formular DUAE, este temei de descalificare de la procedura de achiziție publică.

9. Criteriile de calificare și selecție sunt stabilite în anunțul de participare.

10. Pentru constatarea datelor de calificare în cadrul procedurilor de achiziții publice, operatorul economic prezintă la momentul evaluării documentele solicitate de către autoritatea contractantă în cadrul procedurilor de achiziții publice. Documentele se prezintă în format electronic, utilizând Sistemul informațional automatizat "Registrul de stat al achizițiilor publice" (în continuare – SIA RSAP).

11. Operatorul economic va prezenta dovada din care să rezulte o formă de înregistrare în cazul persoanei juridice, capacitatea legală de a executa documentația de atribuire și de a livra/presta bunurile/serviciile, în conformitate cu prevederile legale din țara în care este stabilit.

### **Secțiunea a 3-a**

#### **Pregătirea/Elaborarea ofertelor**

**12.** Condițiile/cerințele de livrare sunt indicate în anunțul de participare

**13.** Modalitatea de calculare a costului bunului: Conform condițiilor din anunțul de participare.

**14.** Operatorul economic interesat de a participa la procedura de achiziție publică este obligat să depună odată cu oferta cererea de participare.

**15.** Oferta cuprinde următoarele formulare:

1) Propunerea tehnică – ofertantul elaborează propunerea tehnică, astfel încât aceasta să respecte în totalitate cerințele de calificare, precum și cerințele prevăzute în caietul de sarcini. Propunerea tehnică conține – Specificații tehnice (anexa nr.22 din Ordinul MF 115/2021);

2) Propunerea financiară – ofertantul elaborează propunerea financiară, astfel încât aceasta să furnizeze toate informațiile solicitate cu privire la prețuri, tarife, precum și la alte condiții financiare și comerciale legate de obiectul contractului de achiziție publică de bunuri și servicii. Propunerea financiară conține – Specificații de preț (anexa nr.23 din Ordinul MF 115/2021);

3) DUA conform formularului din documentația de atribuire;

4) Garanția pentru ofertă, după caz (transfer la contul autorității contractante, indicat în anunțul de participare);

5) Cererea de participare (anexa nr.7 din Ordinul MF 115/2021);

6) Declarație privind valabilitatea ofertei (anexa nr.8 din Ordinul MF 115/2021);

**16.** Toate documentele menționate la pct.21 se completează fără nici o modificare sau abatere de la formulare, spațiile goale fiind completate cu informația solicitată. Completarea defectuoasă a formularelor atrage respingerea ofertei.

**17.** Propunerea tehnică se elaborează în conformitate cu următoarele specificații tehnice:

**Specificații Tehnice pentru organizarea procedurii de achiziție a serviciilor de mentenanță preventivă, corectivă și adaptivă a Sistemului informațional de management în educație (SIME).**

| <b>Nr.</b>                                       | <b>Denumirea echipamentului sau serviciului aferent</b>                                                                   | <b>Specificații tehnice și standarde</b> | <b>Cantitate, buc</b> |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------|
| 1                                                | Servicii de mentenanță preventivă, corectivă și adaptivă a Sistemului informațional „Testarea elevilor din clasele a IX-a | Conform caietului de sarcini             | 1                     |
| <b>Suma estimativă: 834000,00 lei (fără TVA)</b> |                                                                                                                           |                                          |                       |

#### **Caietul de sarcini:**

##### **I. Informații generale**

Sistemul informațional de management în educație (SIME) reprezintă o resursă informațională de stat, gestionată de Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova (MEC), destinată colectării, procesării, stocării și diseminării datelor educaționale relevante pentru toți actorii din domeniul educației – autorități centrale și locale, instituții de învățământ, cadre didactice, părinți și publicul larg.

SIME este compus din mai multe module specializate, care reflectă structura sistemului educațional național:

- Modulul „Educație Timpurie” (IET),
- Modulul „Învățământ General”,
- Modulul „Catalogul Electronic în Învățământul General”,
- Modulul „Învățământ Profesional Tehnic” (IPT),
- Modulul „Catalogul Electronic în IPT”,
- Modulul „eAdmitere IPT” – pentru admiterea online în învățământul profesional tehnic,
- Modulul „Învățământ Dual”
- Portalul public SIME

Prin intermediul acestor module, SIME contribuie la digitalizarea și eficientizarea proceselor educaționale, asigurând:

- suportul decizional pentru elaborarea și evaluarea politicilor publice în educație;
- gestionarea eficientă a resurselor umane și financiare;
- transparență și acces la date pentru societatea civilă;
- prevenirea fenomenelor precum abandonul școlar și falsificarea documentelor de studii.

#### **Acte normative:**

1. Codul Educației al Republicii Moldova, nr. 152 din 17.07.2014;
  2. Hotărârea Guvernului nr. 601/2020 cu privire la aprobarea Conceptului Sistemului informațional de management în educație;
  3. Hotărârea Guvernului nr. 320/2024 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului de stat format de Sistemul informațional de management în educație.
- Suplimentar, se va respecta totalitatea restricțiilor legale în vigoare în materie de dezvoltare a soluțiilor informatice destinate autorităților publice centrale din care cele mai relevante sunt:
4. Legea nr. 467-XV din 21.11.2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat (Monitorul Oficial al RM nr. 6-12, art. 44 din 01.01.2004).
  5. Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal (Monitorul Oficial al RM, nr. 170-175, art. 492 din 14.10.2011).
  6. Legea nr. 142 din 19.07.2018 cu privire la schimbul de date și interoperabilitate.
  7. Hotărârea Guvernului nr. 128 din 20.02.2014 privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud) (Monitorul Oficial al RM, 2014, nr. 47-48, art. 145 din 25.02.2014).
  8. Hotărârea Guvernului nr. 562 din 22.05.2006 cu privire la crearea sistemelor și resurselor informaționale automatizate de stat (Monitorul Oficial al RM, nr. 79-82, art. 591 din 26.05.2006).
  9. Hotărârea Guvernului nr. 1123 din 14.12.2010 privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal (Monitorul Oficial al RM nr. 254-256 din 24.12.2010).

## **II. Scopul și obiectivele sistemului**

Scopul SIME este de a furniza date veridice, actualizate și complete cu privire la sistemul educațional din Republica Moldova, în sprijinul planificării, monitorizării și evaluării politicilor educaționale la nivel central și local.

Obiectivele principale ale sistemului includ:

1. Modernizarea managementului educațional prin digitalizarea proceselor de evidență și raportare;
2. Sporirea validității, integrității și accesibilității datelor din domeniul educațional;
3. Asigurarea unui sistem integrat și interoperabil de colectare și schimb de date între actorii implicați;
4. Furnizarea de rapoarte analitice și statistice utile procesului decizional și informării publice;
5. Crearea unei surse unice de evidență pentru elevi, cadre didactice, instituții, bugete și acte de studii;
6. Deschiderea datelor și promovarea transparenței în educație, în conformitate cu cadrul legal privind protecția datelor cu caracter personal.

## **III. Cerințele business ale sistemului**

- 1) **Funcțiile de bază și rolurile în sistem** - Compartimentul dat descrie procesele business și modul de aplicare a acestora în cadrul sistemului.
  - a. formarea bazei de date a sistemului informațional automatizat de management în educație;
  - b. identificarea și luarea în evidență a persoanelor juridice și fizice din domeniul educațional;
  - c. actualizarea datelor despre entitățile de evidență prin completarea și modificarea atributelor obiectelor informaționale;
  - d. radierea din evidență a entităților din domeniul educației prin modificarea statutului obiectelor informaționale corespunzătoare;

- e. organizarea asigurării informaționale prin oferirea accesului la datele din SIME tuturor autorităților și instituțiilor implicate în procesele de înregistrare, modificare și radiere a entităților din domeniul educației, în conformitate cu legislația cu privire la schimbul de date și interoperabilitate;
- f. asigurarea fluxurilor de date și a mecanismelor de control asupra lor;
- g. asigurarea interacțiunii și a schimbului de date cu alte resurse informaționale, în conformitate cu legislația cu privire la schimbul de date și interoperabilitate;
- h. asigurarea veridicității, integrității, calității și plenitudinii datelor la toate etapele de colectare, stocare, transmitere și prezentare a datelor;
- i. asigurarea protecției datelor și a securității acestora la toate etapele de acumulare, păstrare, prelucrare, transmitere și utilizare a resurselor informaționale de stat;
- j. asigurarea autorităților competente ale administrației publice și a publicului cu informație relevantă;
- k. generarea rapoartelor statistice și analitice pentru prezentarea către autoritățile administrației publice centrale și locale, persoanele fizice și juridice, în conformitate cu legislația;
- l. publicarea datelor deschise despre fiecare instituție de învățământ și domeniul educației în ansamblu;
- m. furnizarea, în conformitate cu legislația cu privire la schimbul de date și interoperabilitate, a datelor în scopul dezvoltării și prestării serviciilor electronice în domeniul educației;
- n. asigurarea multilaterală și multidimensională a funcționării SIME și a integrării acestuia cu alte sisteme informaționale;
- o. asigurarea accesului autentificat și autorizat al utilizatorilor;
- p. asigurarea administrării și configurării parametrilor sistemului în conformitate cu evoluția domeniului educației;
- q. asigurarea evidenței copiilor, elevilor în scopul prevenirii neșcolarizării, abandonului școlar și părăsirii premature a sistemului de învățământ.

## **2) Părțile implicate în implementarea și utilizarea SIME:**

- a. Proprietar al SIME este statul, care determină posesorul, deținătorul, administratorul tehnic și utilizatorii SIME;
- b. Posesor al SIME este Ministerul Educației și Cercetării al RM;
- c. Deținător al SIME este Centrul de Tehnologii Informaționale și Comunicaționale în Educație din subordinea Ministerului Educației și Cercetării;
- d. Registratori ai SIME sunt:
  - instituțiile de învățământ - înregistrează, actualizează, radiază datele despre instituții, clase, grupe, secții, elevi, angajați, utilizatori ai sistemului din cadrul instituțiilor de învățământ în cauză;
  - organele locale de specialitate în domeniul învățământului - înregistrează, actualizează, radiază datele despre organele de specialitate, rețeaua de instituții de învățământ din unitățile administrativ-teritoriale în cauză, angajații și utilizatorii sistemului din cadrul organelor de specialitate în cauză;
  - deținătorul SIME - înregistrează, actualizează, radiază datele despre rețeaua de instituții de învățământ aflate în subordinea Ministerului Educației și Cercetării, altor organe ale administrației publice centrale, utilizatorii sistemului din cadrul administrației publice centrale.

## **3) Rolurile modulelor:**

- a. Administrator Național - are acces citire/editare la toate datele sistemului;
- b. Administrator Raional - are acces citire/editare la datele sistemului din unitatea administrativ-teritorială de care este responsabil;
- c. Administrator al instituției - are acces citire/editare la datele instituției de învățământ în care activează;
- d. Diriginte școlar - are acces citire/editare la datele sistemului ce se referă la clasa pe care o gestionează;

- e. Analist Național/Raional – are acces doar la vizualizarea datelor prin rapoartele accesibile la nivel Național sau Raional;
- f. Șef secție – are acces la citire/editare la datele sistemului ce se referă la grupele secției pe care o gestionează;
- g. Economist – are acces la citire/editare la bugetul instituției în care activează;
- h. Resurse umane – are acces la citire/editare la statele de personal, lista de tarifiere, personal în instituția în care activează;
- i. Candidat la procesul de eAdmitere – are acces la introducerea/ vizualizarea/ confirmarea/ trimiterea dosarului candidatului;
- j. Operator eAdmitere – are acces la introducerea/editare/vizualizare a dosarelor candidaților instituției;
- k. Președinte Comisia de admitere, Membru Comisia de admitere, Comisia de evaluare, Comisia de examinare a contestațiilor – acces la dosarele candidaților în dependență de secțiunea necesară.

**4) Furnizorii de date pentru SIME sunt:**

- a. Instituțiile de învățământ profesional-tehnic – datele despre elevi, studenți, cadre didactice și manageriale, alți angajați;
- b. Ministerul Educației și Cercetării – planul-cadru, nomenclatoare, clasificatoare etc.;
- c. Agenția Servicii Publice – date personale cu privire la elevi și angajați.

**5) Registratorii de date pentru SIME sunt:**

- a. instituțiile de învățământ – date despre infrastructura instituției, TIC, elevi, angajați, reușita școlară, buget etc.;
- b. Centrul Tehnologiei Informaționale și Comunicaționale în Educație – date cu privire la utilizatori, instituții, etc.

**6) Cerințe tehnice**

- Compatibilitate cu arhitectura existentă a sistemului SIME.
  - Păstrarea integrității datelor istorice.
  - Respectarea cerințelor GDPR și a legislației naționale.
  - Documentare tehnică pentru fiecare funcționalitate nouă sau revizuită.
  - Instruirea personalului cheie din instituțiile beneficiare, unde este cazul.
- a. Baza de date** - Baza de date utilizată este Oracle Database Standard Edition 2 ver.19C. Modelul bazei de date este relațional. În dependență de licența Beneficiarului, Prestatorul va avea obligațiunea de a realiza "upgrade" a versiunii SGBD.
- b. Stiva tehnologică a modulelor informaționale pentru mentenanță**
- Baza de date: Oracle Database Standard Edition 2, versiunea 19C;
  - Limbajele SQL, PL/SQL, Javascript, C#;
  - Application Express ver. 5.1 sau mai nou;
  - Oracle REST Data Services versiunea 21.1 sau mai nou;
  - Comunicarea Web prin protocolul HTTPS;
  - Interacțiunea cu alte sisteme departamentale prin protocolul SOAP (XML, JSON);
  - Găzduirea pe platforma guvernamentală MCloud;
  - Serviciul guvernamental MPass;
  - Serviciul guvernamental MLog;
  - Serviciul guvernamental MConnect.

**IV. Cerințe față de serviciile de mentenanță**

Sistemul supus serviciilor de mentenanță a fost descris anterior. Toate cerințele sunt minime și obligatorii. Serviciul de mentenanță se va asigura de către Prestator până la data de 31.12.2025 și va include următoarele forme:

- **servicii aferente mentenanței corective** – modificarea în procesul de lucru al sistemului pentru corectarea problemelor detectate (neconformități, erori de funcționare) cu un impact minim asupra activității operaționale. Serviciile vor asigura toate funcționalitățile modulelor, create în conformitate cu cerințele tehnice prevăzute în Sarcina tehnică și amendamente

- privind elaborarea modulelor și presupun activitățile de management, logistică și servicii de îndepărtare a erorilor, inclusiv asigurarea bunei funcționări a interacțiunii între SIME și alte sisteme informaționale departamentale, inclusiv:
- a. investigarea, analiza și identificarea cauzelor pentru incidentele raportate în utilizarea modulelor și entităților de date din ele; propunerea și elaborarea soluțiilor spre implementare.
  - b. recepționarea, înregistrarea, analiza, clasificarea incidentelor, urmărirea procesului de soluționare și închiderea incidentului;
  - c. actualizarea parametrilor existenți în aplicație (ex: actualizarea nomenclatoarelor/clasificatoarelor, modificarea valorilor de referință, registrelor de date, formularelor, etc).
  - d. corectarea erorii sau identificarea și aplicarea unei soluții de ocolire a acesteia;
  - e. depanarea erorilor, formarea raportului de analiză și a recomandărilor;
  - f. gestiunea jurnalului de incidente și raportare statistice privind incidentele;
  - g. consultarea utilizatorului în aspecte ce țin de incapacitatea acestora de utilizare a modulelor;
  - h. alte servicii necesare menținerii în stare funcțională a platformei SIME (5 module).
- Serviciul de mentenanță corectivă este prestat în baza unei solicitări intervenite drept rezultat al:
- a. unui incident de funcționare a modulelor;
  - b. solicitare din partea utilizatorului în vederea explicării funcționalităților supuse mentenanței;
  - c. autosesizării intervenite în baza alertei sistemului de monitorizare.
- **servicii aferente mentenanței preventive** – reprezintă suma verificărilor și acțiunilor întreprinse de către prestator în vederea asigurării unei funcționări optime a sistemului; verificarea codului sursă ale modulelor pe bază de rapoarte periodice (trimestrial), care vor dovedi că modulele funcționează corect, inclusiv:
- a. funcționarea optimă și continuă a sistemului din perspectiva Beneficiarului; eventualele incidente sau operațiuni uzuale trebuie să aibă un impact minim asupra modului de operare a sistemului de către Beneficiar;
  - b. analiza și monitorizarea parametrilor de funcționare a sistemului;
  - c. analiza datelor, indicatorilor identificați și asigurarea executării cu succes a operațiunilor cheie pentru anticiparea problemelor și pentru asigurarea unei funcționări stabile ale modulelor;
- **servicii dedicate sistemelor de gestiune a bazelor de date:**
- a. actualizarea versiunilor componentelor utilizate în module (SGBD, APEX), instalarea și integrarea acestora în aplicație, rularea testelor de rigoare pentru demonstrarea operativității și funcționării sistemului;
  - b. monitorizare și recomandări privind alocarea corectă a tipului și spațiului de disk;
  - c. monitorizarea utilizatorilor și menținerea securității sistemului de gestiune a bazei de date;
  - d. optimizarea și monitorizarea performanței bazei de date;
  - e. prin utilizarea soluțiilor disponibile Beneficiarului, planificarea backup-ului; monitorizarea executării, asistență la restabilirea bazei de date și a aplicațiilor la necesitate;
  - f. orice alte activități care au drept scop funcționarea corectă, continuă și în condiții de securitate a bazei de date.
  - g. 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;
  - h. configurarea, la solicitare, a drepturilor de acces a utilizatorilor;
  - i. asigurarea interconectării dintre modulele SIME și alte sisteme conexe din sistemul educațional;
  - j. identificarea locurilor înguste și optimizarea continuă a codului sursă, pentru asigurarea performanței și securității optime ale modulelor;
  - k. alte servicii în vederea asigurării unei funcționării optime a sistemului.
- **Servicii aferente mentenanței adaptive** – Furnizorul va asigura adaptarea și perfecționarea sistemului conform cerințelor prezentate de Beneficiar și agreeate cu Furnizorul. Echipa de

mentenanță va analiza fiecare solicitare de modificare - adaptare și va propune soluții de implementare/ajustare a aplicației în timp util.

#### **V. Obiectivul documentului:**

1. Obiectivul principal al prezentului document este de a asigura continuitatea funcționării sistemului SIME și de a dezvolta funcționalitățile acestuia, cu un accent prioritar pe îmbunătățirea și completarea modulelor destinate învățământului profesional tehnic (ÎPT/VET), inclusiv modulul de admitere online (eAdmitere), catalogul electronic și modulul principal SIME VET. Intervențiile vizează atât corectarea erorilor existente și optimizarea proceselor curente, cât și dezvoltarea de noi funcționalități care să susțină coerent evidența elevilor, personalului, activităților educaționale și documentelor de studii, în conformitate cu reglementările în vigoare.
2. Sistemul descris în continuare face obiectul achiziției serviciilor de mentenanță și are drept scop de a achiziționa servicii profesionale în domeniul sistemelor informaționale ce vor asigura buna funcționare și a extinderii acestuia.
3. Serviciile de mentenanță vor fi prestate în conformitate cu reglementările tehnice prevăzute de "Procese ciclului de viață ale software-ului" RT 38370656-002:2006.
4. Sistemul este descris atât la nivel arhitectural cât și funcțional, iar în prezenta documentație sunt prezente informații privind tehnologia folosită și funcționalități existente. Prestatorul va avea acces la codul sursă al sistemului deținut de către Beneficiar și își va asuma toate riscurile ce decurg din modificarea acestuia. Asumarea serviciilor din acest proiect implică acordarea garanției asupra sistemului pentru o perioadă de minim 6 luni după semnarea actului de predare-primire a serviciilor. De asemenea prestatorul serviciilor va documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le va prezenta Beneficiarului, acordând garanție pe întreg sistemul de la intrarea în regim de producție și ori de câte ori intervine asupra lui.

Prin contractarea serviciilor de dezvoltare și mentenanță se urmărește:

- creșterea gradului de automatizare a proceselor administrative din învățământul profesional tehnic;
- consolidarea mecanismelor de control și verificare a datelor;
- îmbunătățirea calității rapoartelor statistice și analitice;
- integrarea noilor reglementări normative și actualizarea clasificatoarelor oficiale;
- asigurarea unei evidențe mai complete și corecte a situațiilor elevilor (mobilitate, restabilire, diferențe, protecție temporară etc.).

#### **VI. Obiective specifice și activități vizate:**

Asigurarea relevanței și actualizării modulelor SIME, prin revizuirea și ajustarea seturilor de indicatori, a modalităților de introducere a datelor, precum și a rapoartelor generate, pentru fiecare dintre modulele menționate mai jos. Automatizarea procesului de monitorizare a introducerii datelor, în vederea asigurării disponibilității unor informații corecte și actualizate în cadrul sistemului.

##### **1. Modulul e-Admitere**

- a. Implementarea controalelor automate pentru validarea dosarelor în conformitate cu regulamentul de admitere.
- b. Generare de rapoarte pe criteriul de gen.
- c. Alerte automate pentru:
  - i. Acte de studii existente (de același nivel de studii la care se solicită depunerea dosarului)
  - ii. Acte emise de instituții pentru elevii ce finalizează treapta gimnazială în baza PEI (acesta poate fi înscris la programe de formare profesională de 2 ani).
- d. Raport date vârste personal – corectarea algoritmului de calcul.
- e. Raport elevi CES per instituție – includerea câmpului „nivel ISCED”.
- f. Actualizarea  
clasificatoarelor:
  - i. Discipline/unități de curs – separare clară pe categorii conform componentelor planului- cadru..

- ii. De actualizat Lista tipurilor de Practică la nivelul IV și V ISCED – conform Ordinului ME nr. 1086/2016, modificat prin OMEC nr. 1004/2023.
  - g. "La studii de creat opțiunea Transnistria și să se poată introduce instituția de la tastatură"
  - h. "Funcționalitatea de generare , editarea/anularea parțială, confirmarea/aprobarea listei nominale a elevilor admiși." Funcționalitate ce va permite anularea listei candidaților admiși la nivel de program studii (în prezent, în cazul unei erori, sistemul anulează simultan listele pentru toate programele de studii)."
  - i. Introducerea validării ce nu va permite introducerea în clasificador introducerea repetată a agentului economic.
  - j. La introducerea agenților economici să se verifice IDNO și denumirea cu RSUD
- 2. Modulul Agenda electronică**
- a. Funcționalitate de monitorizare accesării modulului de agendă electronică de către părinți/elevi, vizibilă pentru administratori de toate nivele (național/instituțional).

### **3. Management /gestionarea instituției SIME-VET**

#### **3.1. Categoria Personal**

##### **3.1.1. Gestionare resurse umane:**

- i. Transfer personal în cazul lichidării instituției cu păstrarea datelor completate.
- ii. Personalul cu statut „transferat în altă funcție” va fi automat transferat la începutul anului de studii.
- iii. Dezvoltarea regimului de căutarea personalului în sistem (după filtre/criterii de căutare/ etc).

#### **3.2. Categoria Buget**

##### **3.2.1. Implementarea formularului electronic pentru raportările financiare anuale, conform Ordinului MF nr. 151/2024.**

##### **3.2.2. Implementarea (includerea indicatorilor) formularului electronic pentru Raportarea cheltuielilor instituției de învățământ la autogestiune.**

[https://docs.google.com/document/d/1M7XZLuQhKcUipPVoioKh7AgVZWjigegJ\\_gOG1yy0Oe0/e/dit?usp=sharing](https://docs.google.com/document/d/1M7XZLuQhKcUipPVoioKh7AgVZWjigegJ_gOG1yy0Oe0/e/dit?usp=sharing)

#### **3.3. Categoria Rapoarte**

##### **3.3.1 Actualizarea rapoartelor:**

- a. Raport „director” – modificare denumire + algoritm.
- b. Raport elevi pe grupe de vârstă, includere raportării de la 16 ani, revizuire intervale de vârstă.
- c. Raport elevi străini – integrarea elevilor cu protecție temporară( refugiați)
- d. Indicatori care permite extragerea raportului grupei „rezultate probă de absolvire”.

##### **3.3.2. Implementarea indicatorilor ce vor permite generarea Rapoartelor financiare anuale, conform Ordinului MF nr. 151/2024:**

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WAbEpN1h\\_6SnuGJNHsfyhaap\\_tdajUoX/edit?gid=1256765031#gid=1256765031](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WAbEpN1h_6SnuGJNHsfyhaap_tdajUoX/edit?gid=1256765031#gid=1256765031)

<https://drive.google.com/drive/u/0/folders/102PuJWGoTslS7KVGBdj5ccG6SMnHVfnD>

##### **3.3.3. Implementarea Raportului Borderou grupă**

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1orXFPsJvWNJI7JpSNFFJ\\_GioQZwWScii/edit?gid=424529223#gid=424529223](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1orXFPsJvWNJI7JpSNFFJ_GioQZwWScii/edit?gid=424529223#gid=424529223)

##### **3.3.4. Raportarea cheltuielilor instituției de învățământ la autogestiune.**

[https://docs.google.com/document/d/1M7XZLuQhKcUipPVoioKh7AgVZWjigegJ\\_gOG1yy0Oe0/e/dit?usp=sharing](https://docs.google.com/document/d/1M7XZLuQhKcUipPVoioKh7AgVZWjigegJ_gOG1yy0Oe0/e/dit?usp=sharing)

[1. Raportarea chelt\\_inst de inv la autogestiune\\_14.05.25 \(LC\)](#)  
[2. GENERALIZATOR privind chelt\\_inst de inv la autogestiune\\_14.05.25 \(LC\)](#)

[3. GENERALIZATOR\\_Resurse financiare Guvernamentale pentru educație\\_14.05.25 \(LC\)](#)

#### **3.4. Calitatea datelor**

##### **3.4.1. Implementarea Notificărilor automate pentru asigurarea completitudinii datelor completate în momentul creării grupelor - cu includere denumirii programului, tip - clasic/dual.**

##### **3.5. Clasificator discipline**

3.5.1. Crearea clasificatorului separat pentru evidența disciplinelor în modulul SIME și SIME VET (disciplina → modul).

3.5.2. Înlocuire automată a disciplinelor cu denumirea introdusă greșit fără pierderea datelor asociate.

3.5.2. Funcționalitate nouă ce va permite includerea clasificatorului disciplinelor de cultură generală opționale în toate formele: plan-cadru la elev, activități didactice la profesori, orar și catalogul lecțiilor.

#### 4. Catalog electronic

##### 4.1. Gestionarea înlocuirilor

- a. Înlocuiri în catalog pentru ore individuale.
- b. Funcționalitate nouă ce va permite de a înlocui o disciplină cu alta, prin comutarea automată a tuturor datelor introduse (plan-cadru la elev, activitate didactică la profesori, orar, înlocuiri, catalogul lecțiilor, examene, restanțe), fără a fi necesară ștergerea manuală a datelor existente și introducerea disciplinei noi. Această funcționalitate este necesară în cazurile în care o disciplină a fost introdusă greșit (ex. „biologia” în loc de „biologie”). Notă: Problema a fost identificată în procesul de generare a suplimentelor la diplomă, unde s-a constatat că un număr semnificativ de discipline au fost introduse incorect din cauza neatenției.

##### 4.2. Monitorizarea

- a. Funcționalitate de monitorizare accesării modulului de agendă electronică de către părinți/elevi, vizibilă pentru administratori de toate nivele (național/instituțional).

4.3. Adăugarea în lista elevilor a externăților care trebuie să studieze o anumită disciplină (studierea diferenței)

#### 5. Suplimentul la diplomă

##### 5.1. Gestionarea suplimentului la diplomă:

- iv. Excepții semnalate de instituții
- v. Pentru elevi restabiliți (externi), transferuri între instituții, concedii și mobilități academice ( includerea informațiilor aferente în suplimentul emis de sistem) pct. 6.2 din modelul suplimentului.
- vi. Dezvoltarea funcționalității de extragere a datelor din SIPAS pentru elevii fără IDNP, pe baza de cod specific asociat.

5.2. Elaborarea funcționalității pentru generarea suplimentului la diplomă pentru elevii externi (care s-au restabilit)

#### 6. Categoria Elevi

- a. Crearea „Fișei personale a elevului” conform modelului:

[https://docs.google.com/document/d/1IV4fXkLsvR8ryFD1huf0\\_biAIKoRgIN\\_/edit](https://docs.google.com/document/d/1IV4fXkLsvR8ryFD1huf0_biAIKoRgIN_/edit)

- Actualizarea indicatorilor din sistem prin includerea indicatorilor lipsă;
  - Elaborarea formei de previzualizare cu notificări la date lipsă care necesită a fi completate;
  - Descarcarea fișei personale (pdf, excel).
- b. Promovare în același an pentru elevii care repeta anul (ex: anul IV → anul IV).
  - c. Mobilitate academică – păstrarea în sistem a datelor introduse până la perioada de mobilitate și posibilitatea de reutilizarea acestora după revenire.
  - d. Actualizare formă „fără ocrotire părintească” conform HG 140/2023.
  - e. Afișare coloană „suplimentare” în rapoartele administrative.
  - f. Modificarea opțiunii pentru studiile cu durata de 8 luni, cu actualizarea tuturor formelor
  - g. Atribuire automată a planului de învățământ pe baza specialității/meseriei.
  - h. Blocarea posibilității editării datelor cu caracter personal ale elevului, după extragerea, obligatorie, a datelor din RSP.

#### IV. Livrabile

1. Elaborarea planului de implementare a funcționalităților conform caietului de sarcini;
2. Funcționalități implementate în mediul de testare;
3. Documentație de implementare și de utilizare;
4. Raport de testare pentru fiecare funcționalitate;
5. Implementarea funcționalităților în mediu de producție;
6. Suport tehnic post-implementare.

## VII. Modalitatea de prestare a serviciilor de mentenanță

Serviciile de mentenanță de corecție și preventivă presupun acoperirea tuturor lucrărilor de mentenanță solicitate și necesare asigurării bunei funcționări a sistemului. În cazul apariției neconcordanței specificației funcționale, Prestatorul se obligă să notifice în scris cu prezentarea descrierii detaliate a soluțiilor pentru înlăturarea neconcordanței. Îndată ce problema depistată va fi rezolvată, instalarea versiunii noi a aplicației pe serverul de producție va avea loc cu acordul Beneficiarului.

În baza unei priorități stabilite 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.

În continuare se descriu regulile și procesele de interacțiune între Prestator și Beneficiar în vederea prestării și utilizării serviciilor de mentenanță aferente modulelor indicate supuse mentenanței ale Beneficiarului, nivelul agreat de servicii, precum și responsabilitățile individuale ale Prestatorului și Beneficiarului în cadrul acestor procese, numite în continuare Servicii.

### a. Interacțiunea între Părți

Aspectele administrative ce dețin de interacțiunea dintre Prestator și Beneficiar se va efectua prin intermediul persoanelor responsabile desemnate de Părți.

Părțile se vor informa reciproc, prin scrisoare oficială, despre persoana desemnată și informația de contact a acesteia (numele, prenumele, funcția, nr. telefon, e-mail, etc.) în termen de maxim 3 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanei responsabile se va face conform aceleiași proceduri. Apelurile referitoare la problemele de utilizare ale modulelor vor fi preluate de specialiștii CTICE care, după examinarea și prioritizarea lor, vor decide care din problemele sesizate de utilizatori necesită a fi redirecționate către echipa de mentenanță a Prestatorului.

Disponibilitatea pentru soluționarea acestora este determinată de nivelul agreat de servicii.

Prestatorul oferă Beneficiarului posibilitatea de a contacta echipa de mentenanță prin următoarele modalități :

- expedierea de e-mail la adresa serviciului de suport (disponibil 24/24);
- apel telefonic, Viber;
- actualizarea jurnalului de incidente

### b. Reguli de înregistrare a solicitărilor

**Solicitare** este orice interpelare formulată de un utilizator al Beneficiarului aferentă sistemului informatic deservit. În funcție de natura evenimentului care a generat solicitarea și rezultatul așteptat, interpelarea poate fi clasificată drept:

- a) **Solicitare de suport** - reprezintă o solicitare a unui serviciu prevăzut expres de acordul de prestare servicii privind funcționarea sistemului sau/și mediului conex. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă prestarea serviciului solicitat conform nivelului de calitate prestabilit. Serviciile de suport nu includ și nu prevăd dezvoltarea sistemului informatic dacă nu este stabilit altfel în acordul de prestare servicii de mentenanță.
- b) **Incident** - reprezintă orice solicitare care are la bază un **incident** de funcționare a sistemului informatic. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă o soluție privind înlăturarea sau ocolirea incidentului/problemei enunțate. Serviciile de suport nu includ și nu prevăd dezvoltarea sistemului informatic. În cazul când soluția optimă determină necesitatea de dezvoltare a sistemului informatic și există o soluție de ocolire a erorii care asigură funcționarea sistemului informatic la un nivel de performanță acceptabil, atunci va fi aplicată soluția de ocolire, iar soluția optimă va fi recalificată în solicitare de dezvoltare.
- c) **Solicitare de dezvoltare (aferește mentenanței adaptive și perfective)** - orice solicitare care necesită dezvoltarea modulelor și presupune realizarea de noi funcționalități prin elaborarea de cod program sau modificare conținut

informațional a bazei de date. Serviciile de dezvoltare oferite de Prestator nu includ dezvoltare de funcțional care dețin de alte produse program utilizate de sistemul informatic sau licențele pentru acestea.

În scopul prestării serviciilor de mentenanță în care se încadrează solicitarea:

Echipa de mentenanță efectuează expertiza preventivă a fiecărei solicitări:

- identifică tipul acestuia: suport, incident sau solicitare de dezvoltare;
- clasifică solicitările din punct de vedere al impactului și al urgenței declarată de Beneficiar;
- determină prioritatea de soluționare considerând regulile privind managementul solicitărilor conform tipului acesteia.

Înregistrează informația necesară pentru acordarea suportului:

- *în cazul incidentelor*, identifică modulul la care se referă, consecutivitatea de acțiuni care au dus la apariția incidentului, conținutul incidentului, rezultatul așteptat, și alți parametri prevăzuți de reglementarea internă cu privire la gestiunea incidentelor.
- *în cazul solicitării de suport* identifică serviciul solicitat conform contractului;
- *în cazul solicitărilor de dezvoltare* înregistrează: conținutul solicitării, baza normativă pentru dezvoltare, descrierea succintă a business procesului necesar de dezvoltat și rezultatul așteptat.

Orice solicitare de dezvoltare parvenită în adresa Prestatorului va fi analizată de acesta și raportată decizia în termeni rezonabili dar nu mai mult de 5 zile lucrătoare, în funcție de complexitatea solicitării. Informarea oficială a Beneficiarului necesită să conțină:

- soluția - în cazul unor incidente/ probleme prezente în baza de cunoștințe sau repetitive.
- timpul necesar de prezentare a soluției - în cazul lipsei necesității investigării subiectului
- planul de analiză - în cazul necesității unor analize suplimentare - refuzul sau redirecționarea sarcinii în cazul când aceasta nu deține de competența Prestatorului. În cazul refuzului Prestatorul va argumenta decizia și va comunica Beneficiarului în competența cui este soluționarea acesteia.

În cazul acceptării solicitării, Prestatorul va comunica soluția și va prezenta spre aprobare planul detaliat de soluționare cu indicarea: timpului (om/ore), cu descrierea lucrărilor necesare de efectuat, necesarul de resurse, la necesitate inclusiv și din partea Beneficiarului, graficul de realizare a lucrărilor care va include proiectarea, elaborarea, testarea și darea în exploatare a soluției (software), și a costului estimativ conform tarifelor stabilite, cu descifrarea acestora pe activități ce urmează a fi întreprinse.

Planul de soluționare poate fi schimbat în funcție de evoluția soluției acesteia doar cu acordul ambelor părți.

### **c. 7.3. Reguli privind Managementul incidentelor**

Serviciile de suport sunt orientate soluționării incidentelor și problemelor de utilizare a modulelor sistemului. Solicitățile de consultanță sunt considerate de asemenea incidente în cazul dacă determină incapacitatea utilizatorului de a utiliza funcționalul sistemelor informatice supuse mentenanței.

Prestatorul și Beneficiarul vor conlucra strâns în vederea prevenirii incidentelor și în vederea soluționării operative a celor produse pentru a minimiza impactul acestora asupra utilizatorilor. Efortul și prioritatea acordată pentru soluționarea unui incident va ține cont de regulile stabilite la acest capitol.

Impactul incidentului caracterizează consecințele acestuia asupra disponibilității și performanței sistemelor informatice supuse mentenanței. Urgența incidentului caracterizează operativitatea cu care acesta trebuie soluționat, pentru a minimiza impactul incidentului asupra Beneficiarului.

Prioritatea de escaladare și soluționare a incidentelor va fi în funcție de impactul și urgența incidentului. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unui incident este definit în continuare.

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

| Neconcordanță e Timp max. de recuperare / timp max. pentru soluționare o singură problemă(ore de lucru, zile) | Descriere                                                                                                                                                                                                                                               | Timp max. de recuperare / timp max. pentru soluționare o singură problemă(ore de lucru, zile) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Critică</b>                                                                                                | Problema serioasă, care împiedică funcționarea întregului sistem conform destinației sale.                                                                                                                                                              | Timp max. de recuperare: 2 ore.<br>Timp max. pentru corectare a cauzei: 4 ore                 |
| <b>Înaltă</b>                                                                                                 | 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 | Timp max. de recuperare: 4 ore.<br>Timp max. pentru corectare a cauzei: 8 ore                 |
| <b>Medie</b>                                                                                                  | 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.<br>Timp max. pentru corectare a cauzei: 24 ore                |
| <b>Mică</b>                                                                                                   | 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.<br>Timp max. pentru corectare a cauzei: 4 zile               |

#### d. 7.4. Reguli privind prestarea serviciilor de dezvoltare

Solicitarea serviciilor de dezvoltare se efectuează doar de persoana responsabilă din partea Beneficiarului în baza unei solicitări conform regulilor descrise în capitolul 7.3 ”Reguli de înregistrare a solicitărilor”.

În rezultatul analizei solicitării, Prestatorul va comunica planul de soluționare cu indicarea: timpului, lucrărilor necesare de efectuat și necesarul de resurse, inclusiv din partea Beneficiarului.

Prestarea serviciilor de dezvoltare se va efectua cu aplicarea următoarelor reguli:

- serviciile de mentenanță adaptivă, transfer de cunoștință și consultanță vor cuprinde acțiunile de adaptare și perfecționare ale modulelor conform cerințelor prezentate de Beneficiar.
- un serviciu de dezvoltare se consideră prestat în momentul confirmării și acceptării soluției de către persoana responsabilă din partea Beneficiarului.
- termenul de prestare a serviciului de dezvoltare include doar timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei și prestării nemijlocite a serviciului și poate fi diferit de intervalul de timp total dintre momentul enunțului acestuia și acceptării rezultatului, dar nu mai mult de 10 zile.
- neacceptarea rezultatului de către Beneficiar nu este considerat motiv pentru tarificare suplimentară sau modificarea planului de soluționare dacă n-au fost modificate condițiile inițiale ale solicitării (formularea problemei și rezultatul solicitat) sau dacă în procesul de analiză nu s-a identificat necesitatea efectuării unor lucrări suplimentare.
- în cazul nealocării în termenii agreeți a resurselor necesare din partea Beneficiarului termenul de soluționare se majorează cu timpul respectiv, aplicându-se după caz penalitățile prevăzute de contract.
- Prestatorul va asigura executarea lucrărilor de elaborare a funcționalităților noi, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate și 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 funcționalităților noi (pe mediul de testare), conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar, care se vor consemna prin proces-verbal. Pentru a testa funcționalitatea nouă solicitată de Beneficiar, aceasta din urmă va asigura mediul software și hardware, care va corespunde

cu mediul de producere și va asigura acces Prestatorului, precum și va oferi instrumente de testare necesare.

- Prestatorul va prezenta pentru optimizările/funcționalitățile incluse în module, următoarele livrabile 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:
  - Proiectul tehnic al sistemului actualizat (în limba română);
  - Ghidul de instalare (în limba română);
  - Ghidul administratorului actualizat (în limba română);
  - Ghidul utilizatorului actualizat (în limba română);
  - Codul sursă actualizat (suport electronic), 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 noi ale sistemului, predate de către Prestator, în conformitate cu procedurile stipulate în contract.
- Integrarea funcționalităților noi în mediul de producere se va efectua de către Beneficiar, și/sau de către Prestator cu aprobarea Beneficiarului. Responsabilitatea pentru funcționarea mediului de producere o va purta Beneficiarul.
- Beneficiarul și Prestatorul se vor obliga să se informeze reciproc despre orice modificări aduse sistemului atât prin funcționalitățile suplimentare integrate, cit și prin alte modificări cum ar fi dar fără a se limita la cele de administrare a sistemului (găzduire pe servere, adrese IP, 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 modulele SIME. Beneficiarul își păstrează dreptul de proprietate asupra aplicației indiferent de îmbunătățirile aduse acesteia pe parcursul desfășurării contractului.

#### **e. 7.5. Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor**

*Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor:*

Prestatorul poate, la necesitate, implementa modificări de infrastructură sau funcționale aferente sistemelor informatice supuse mentenanței. Fiecare acțiune de modificare a codului sursă, cu excepția celor urgente, neefectuarea imediată a cărora poate duce la indisponibilitatea serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora, va fi coordonată în prealabil cu Beneficiarul. Pentru fiecare lucrare de modificare va fi elaborat planul de aplicare a modificărilor care va include:

- a. Descrierea modificărilor aplicate, modulele și componentele afectate;
- b. Planul detaliat de efectuare a lucrărilor cu indicarea: termenilor, consecutivitatea, acțiunile și persoanelor responsabile, lista și locația versiunilor noi, planul de efectuare a copiilor de rezervă, activitățile de testare a succesului aplicării modificărilor;
- c. Planul de rezervă în caz de insucces care conține algoritmul de revenire la versiunea anterioară, restabilirea sistemului informatic (modulul) din backup, sau soluție alternativă de asigurare a disponibilității serviciilor pe perioada soluționării incidentului.

Aceste modificări pot necesita testarea prealabilă implementării în mediul de producție. Prestatorul va notifica cu 2 zile în avans despre necesitatea efectuării testelor în mediul de testare și va comunica Planul de testare Beneficiarului. Beneficiarul este responsabil să participe la testele inițiate de Prestator, conform Planului de testare.

Lucrările de aplicare a modificărilor vor fi efectuate de către Prestator cu impact minim asupra parametrilor de funcționalitate și disponibilitate a Serviciilor.

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

*Documentația tehnică*

Prestatorul menține în stare actuală documentația tehnică aferentă sistemelor informatice (modulelor). Documentația conține suficientă informație pentru ca orice echipă de dezvoltatori soft/administratori terți să poată prelua serviciile de mentenanță. Prestatorul va notifica Beneficiarul despre noile versiuni și modificările importante, la documentația tehnică aferentă sistemelor informatice destinată Beneficiarului.

#### *Mediul de test*

Pentru efectuarea testărilor funcționale ale modulelor supuse mentenanței, Prestatorul va desfășura în locul indicat de Beneficiar un mediu de test. Mediul de test va putea fi utilizat de Beneficiar în următoarele cazuri:

- la apariția unor probleme semnificative în mediul de producție. În aceste situații, utilizarea mediului de testare poate fi solicitată atât de Beneficiar, cât și de Prestator;
- la implementarea modificărilor importante pentru sistemele informatice supuse mentenanței și testarea lor prealabilă pe mediul de test.

Accesarea sistemelor informatice în mediul de testare se face în bază de canale securizate prin autentificarea similară cu mediul de producție.

#### *Raportarea privind nivelul serviciilor*

Părțile vor opta pentru prestarea transparentă a serviciilor. În acest scop, Prestatorul va prezenta cu regularitate Beneficiarului rapoarte privind conținutul și nivelul serviciilor. Beneficiarul va formula propuneri privind conținutul rapoartelor de monitorizare a serviciilor.

Structura rapoartelor respective este stabilită de Prestator.

Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora, este stabilită de către Beneficiar în momentul semnării contractului între Părți.

#### *Securitatea informației*

Părțile agreează de comun acord să conlucreze și să coopereze în vederea gestiunii proactive a riscurilor de securitate a informației ce pot afecta serviciile Prestatorului și sistemele Beneficiarului, dependente de serviciile Prestatorului.

Prestatorul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a modulelor informatice supuse mentenanței, în limitele sarcinilor de mentenanță îndeplinite. Beneficiarul este responsabil pentru utilizarea securizată a serviciilor oferite de Prestator.

În cazul unui incident de securitate a informației, partea ce a constatat incidentul va notifica imediat și cealaltă parte, dacă aceasta poate fi de asemenea afectată de incident. Părțile vor coordona măsurile necesare a fi întreprinse în scopul diminuării impactului incidentului și soluționării acestuia.

La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va întreprinde acțiunile de rigoare în scopul colectării și conservării probelor ce pot fi necesare la investigarea incidentului și la probarea juridică a responsabilității pentru incident.

După soluționarea unui incident de securitate, părțile vor întocmi rapoarte individuale privind gestiunea incidentului. De comun acord vor întocmi un plan de acțiuni pentru prevenirea repetării incidentelor similare.

**18.** Ofertantul depune garanția pentru ofertă conform cerințelor din anunțul de participare.

**19.** Ofertantul are obligația, prin depunerea declarației privind valabilitatea ofertei (anexa nr.8), de a menține oferta valabilă pe toată perioada de valabilitate prevăzută în documentația de atribuire. Termenul valabilității ofertei începe să decurgă din momentul termenului limită de depunere a ofertelor. Orice ofertă valabilă pentru o perioadă mai mică decât cea prevăzută în anunțul de participare se respinge de către grupul de lucru ca fiind necorespunzătoare.

**20.** Prețurile pentru bunurile/serviciile solicitate se indică în lei moldovenești, cu două cifre după virgulă.

#### **Depunerea și deschiderea ofertelor**

**21.** Oferta scrisă și semnată în format electronic, de către administratorul companiei indicat în Extrasul Registrului de Stat al persoanelor juridice sau de către persoana împuternicită atât și în cazul delegării sau împuternicirii persoanei, la ofertă se anexează actul/documentul de împuternicire.

**22.** Ofertantul trebuie să ia toate măsurile, astfel încât oferta să fie recepționată și înregistrată în SIA RSAP până la data limită pentru depunerea ofertelor, ținând cont de timpul necesar pentru încărcarea ofertei în sistem.

**23.** Ofertantul nu are dreptul de a depune decât o singură ofertă de bază.

**24.** Ofertantul are dreptul să modifice sau să retragă oferta înainte de expirarea termenului de depunere a ofertelor, fără a pierde dreptul de retragere a garanției pentru ofertă.

### **Evaluarea și compararea ofertelor**

**25.** În cazul în care la evaluare se stabilesc discrepanțe între informațiile prezentate de către operatorul economic în DUAE și cerințele stabilite de către autoritatea contractantă, operatorul economic se descalifică, ceea ce duce la respingerea ofertei, fiind stabilită ca inacceptabilă și neconformă, și se examinează documentele următorului ofertant/candidat.

**26.** Operatorul economic a cărui informație prezentată în DUAE corespunde cerințelor/condițiilor specificate de către autoritatea contractantă în anunț/invitația de participare are obligația să prezinte la cerere și fără întârziere documentele justificative.

**27.** Ofertantul clasat pe primul loc după aplicarea criteriului de atribuire prezintă documentele justificative prin care să demonstreze că îndeplinește în totalitate cerințele corespunzătoare criteriilor de calificare și de selecție, în conformitate cu informațiile cuprinse în Anunțul de participare și DUAE.

**28.** Dacă oferta, inclusiv formularele care o însoțesc, nu corespunde cerințelor prestabilite în invitația/anunțul de participare, inclusiv în documentația de atribuire sau aceasta nu este completată, semnată electronic și după caz, semnată și ștampilată în modul corespunzător, ea se respinge de către autoritatea contractantă, și nu poate fi rectificată cu scopul de a corespunde cerințelor, prin corectarea sau extragerea devierilor sau rezervelor necorespunzătoare, excepție constituind doar corectarea greșelilor aritmetice sau abaterilor neînsemnate.

**29.** Autoritatea contractantă poate, la discreția sa, să ceară oricăruia dintre ofertanți o clarificare a ofertei acestora, pentru a facilita examinarea, evaluarea și compararea ofertelor. Nu se solicită, nici nu se permit schimbări în prețurile sau în conținutul ofertei, cu excepția corectării erorilor aritmetice descoperite de către autoritatea contractantă în timpul evaluării ofertelor.

**30.** Erorile aritmetice se corectează după cum urmează: dacă există o discrepanță între prețul pentru o unitate de măsură și prețul total (care este obținut prin multiplicarea prețului cu cantitatea totală), se ia în considerare prețul pe unitate, iar prețul total este corectat în mod corespunzător.

**31.** Grupul de lucru are dreptul de a corecta erorile aritmetice numai cu acceptul ofertantului. Dacă ofertantul nu acceptă corectarea acestor erori, oferta sa se consideră necorespunzătoare și, în consecință, se respinge de către grupul de lucru.

**32.** Operatorul economic este obligat să răspundă la solicitarea de clarificare a autorității contractante în cel mult 3 zile lucrătoare, iar în cazul în care ofertantul nu suplimentează, nu prezintă clarificări sau nu completează informațiile sau documentele solicitate de autoritatea contractantă în termenele stabilite de aceasta, oferta se respinge și se selectează următoarea după clasament dintre ofertele rămase în vigoare.

**33.** Oferta care corespunde tuturor termenilor, condițiilor și specificațiilor din documentele de atribuire, fără abateri esențiale sau cu abateri neînsemnate, erori sau omiteri ce pot fi înlăturate fără a afecta esența ei, se consideră conformă.

**34.** Autoritatea contractantă descalifică ofertantul care depune documente ce conțin informații false, cu scopul calificării, sau derutează ori face reprezentări neadevărate pentru a demonstra corespunderea sa cerințelor de calificare. În cazul în care acest lucru este dovedit, autoritatea contractantă declară ofertantul respectiv ca fiind neeligibil pentru participarea ulterioară în contractele de achiziții publice, în urma includerii lui în Lista de interdicție a operatorilor economici.

**35.** Ofertantul/ofertantul asociat desemnat câștigător este obligat de a completa și prezenta declarația cu privire la beneficiarii efectivi în conformitate cu Ordinul ministrului finanțelor nr.145/2020 cu privire la aprobarea Declarației privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani.

### Atribuirea contractului

**36.** Autoritatea contractantă va anula procedura de atribuire a contractului de achiziție publică în cazul apariției circumstanțelor descrise în art.71 din Legea nr.131/2015 privind achizițiile publice.

**37.** La momentul încheierii contractului, dar nu mai târziu de data expirării garanției pentru ofertă, după caz, ofertantul câștigător prezintă garanția de bună execuție, în conformitate cu cerințele stipulate în art.68 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice.

**38.** Garanția de bună execuție a contractului, dacă părțile agreează, se constituie din:

1) transfer pe contul autorității contractante:

Beneficiar: Ministerul Educației și Cercetării al R. M.

MF – TR Chișinău bugetul de stat

c/f 1006601000107

Cont bancar 2264011001

IBAN: MD96TRPCAA518410A00436AA

Banca: MF – Trezoreria de Stat

2) formă de garanție bancară de la o instituție licențiată, (anexa nr.10).

**39.** Refuzul ofertantului câștigător de a depune garanția de bună execuție sau de a semna contractul constituie motiv pentru anularea atribuirii contractului și reținerii garanției pentru ofertă. În acest caz, autoritatea contractantă poate atribui contractul următorului ofertant cu oferta cea mai bine clasată, a cărei ofertă este conformă cerințelor și care este apreciată de către autoritatea contractantă a fi calificată în executarea contractului.

**40.** La expirarea perioadei de așteptare sau, după caz, după soluționarea oricăror contestații, sau monitorizării conformității desfășurării procedurilor de achiziții publice de către Agenția Achiziții Publice, autoritatea contractantă încheie contractul de achiziții publice, în conformitate cu termenii și condițiile indicate în documentația de atribuire.

**41.** Contractul-model este prezentat ca anexă la prezentul Caiet de sarcini.

#### **42. Documente obligatorii la depunerea ofertei**

1) Cerere de participare (anexa nr.7 din Ordinul MF 115/2021);

2) Declarație privind valabilitatea ofertei (anexa nr.8 din Ordinul MF 115/2021);

3) Garanție bancară (transfer la contul autorității contractante indicat în Anunțul de participare);

4) Specificații tehnice (anexa nr.22 din Ordinul MF 115/2021);

5) Specificații de preț (anexa nr.23 din Ordinul MF 115/2021);

6) DUAE;

La punctul dat autoritatea contractantă indică care documente sunt obligatorii de a fi prezentate la depunerea ofertei prin intermediul SIA RSAP. La fel, tot aici se indică documentele ce conțin date cu caracter personal, care nu se depun prin intermediul SIA RSAP și nu sunt publice pentru toți.

#### **43. Documente/cerințe obligatorii la evaluarea ofertelor:**

| Nr. d/o | Criteriile de calificare și de selecție<br>(Descrierea criteriului/cerinței) | Mod de demonstrare a îndeplinirii<br>criteriului/cerinței:                                                                            | Nivelul minim/<br>Obligativitatea |
|---------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1.      | Extras de la Camera înregistrării de Stat                                    | Copie, confirmată prin semnătura electronică a participantului                                                                        | Obligativ                         |
| 2.      | Cerere de participare                                                        | Conform Anexei nr.7 din Documentația standard aprobată prin Ordinul MF nr. 115 din 15.09.2021<br>Confirmat prin semnătura electronică | Obligativ                         |
| 3.      | Declarația privind valabilitatea ofertei                                     | Conform Anexei nr.8 din Documentația standard aprobată prin Ordinul MF nr. 115 din 15.09.2021<br>Confirmat prin semnătura electronică | Obligativ                         |

|     |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |           |
|-----|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.  | Garanția pentru ofertă - 1%                                              | Scrisoare de garanție bancară sau transfer<br>Beneficiar: Ministerul Educației și Cercetării al R. M.<br>MF – TR Chișinău bugetul de stat<br>c/f 1006601000107<br>Cont bancar 2264011001<br>IBAN: MD96TRPCAA518410A00436AA<br>Banca: MF – Trezoreria de Stat<br><br>Anexa nr. 9, confirmată prin semnătura electronică a participantului                                                                                                     | Obligativ |
| 5.  | Certificat de atribuire a contului bancar                                | Copie, eliberat de banca deținătoare de cont, confirmată prin semnătura electronică a participantului                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Obligativ |
| 6.  | Certificat de efectuare sistematică a plății impozitelor, contribuțiilor | Copie, eliberat de Inspectoratul Fiscal, confirmată prin semnătura electronică a participantului                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Obligativ |
| 7.  | Specificații tehnice                                                     | Original, completat de participant în conformitate cu Formularul (Anexa nr. 22)<br><br>Confirmat prin semnătura electronică                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Obligativ |
| 8.  | Specificații preț                                                        | Original, completat de participant în conformitate cu Formularul (Anexa nr. 23)<br><br>Confirmat prin semnătura electronică                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Obligativ |
| 9.  | Garanția de bună execuție                                                | 5% din valoarea contractului.<br><br>Conform Anexei nr. 10 din Documentația standard aprobată prin Ordinul MF nr. 115 din 15.09.2021<br><br>Se va prezenta de către operatorul economic desemnat câștigător, după decizia de atribuire a contractului.                                                                                                                                                                                       | Obligativ |
| 10. | Capacitate profesională                                                  | Anexa nr. 14 la Documentația standard aprobată prin Ordinul Ministrului Finanțelor nr. 115 din 15.09.2021. Confirmat prin semnătura electronică.                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Obligativ |
| 11. | Experiență similară                                                      | Original, confirmată prin semnătura electronică a Participantului<br>Experiență în dezvoltarea, implementarea și mentenanța sistemelor informaționale în domeniul educațional cu specificul operării cu datele cu caracter personal (la nivel național) cu o experiență în domeniu de minim 3 ani. Se vor descrie succint (Proiectul, Data implementării, Beneficiarul, Descriere succintă, Stiva tehnologică), minimum 3 proiecte similare. | Obligativ |
| 12. | DUA                                                                      | Original, confirmată prin semnătura electronică a Participantului                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Obligativ |

La punctul dat autoritatea contractantă indică care documente sunt obligatorii de a fi prezentate în SIA RSAP la evaluarea ofertei. La fel, tot aici se indică documentele ce conțin date cu caracter personal, care nu se depun prin intermediul SIA RSAP și nu sunt publice pentru toți, ele se prezintă la etapa de evaluare direct autorității contractante.

Conducătorul grupului de lucru:

\_\_\_\_\_ / Valentina OLARU

## CERERE DE PARTICIPARE

Către \_\_\_\_\_  
(denumirea autorității contractante și adresa completă)

**Stimați domni,**

Ca urmare a anunțului/invitației de participare/de preselecție apărut în Buletinul achizițiilor publice și/sau Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, nr. .... din ..... (ziua/luna/anul), privind aplicarea procedurii pentru atribuirea contractului ..... (denumirea contractului de achiziție publică), noi ..... (denumirea/numele ofertantului/candidatului), am luat cunoștință de condițiile și de cerințele expuse în documentația de atribuire și exprimăm prin prezenta interesul de a participa, în calitate de ofertant/candidat, neavând obiecții la documentația de atribuire.

Data completării ..... Cu stimă,

Ofertant/candidat

.....

(semnătura autorizată)

**DECLARAȚIE  
privind valabilitatea ofertei**

Către \_\_\_\_\_  
(denumirea autorității contractante și adresa completă)

**Stimați domni,**

Ne angajăm să menținem oferta valabilă, **privind achiziționarea** \_\_\_\_\_  
(se indică obiectul achiziției)  
**prin procedura de achiziție** \_\_\_\_\_,  
(tipul procedurii de achiziție)  
pentru o durată de \_\_\_\_\_ zile, (durata în litere și cifre), respectiv până la data de \_\_\_\_\_  
(ziua/luna/anul), și ea va rămâne obligatorie pentru noi și poate fi acceptată  
oricând înainte de expirarea perioadei de valabilitate.

Data completării . . . . . Cu stimă,

Ofertant/candidat  
.....  
(semnătura autorizată)

*[Banca comercială, la cererea ofertantului câștigător, va completa acest formular pe foaie cu antet, în conformitate cu instrucțiunile de mai jos.]*

Data: “ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_

Procedura de achiziție Nr.: \_\_\_\_\_

**Oficiul Băncii:** \_\_\_\_\_  
*[introduceți numele complet al garantului]*

**Beneficiar:** \_\_\_\_\_  
*[introduceți numele complet al autorității contractante]*

## **GARANȚIA DE BUNĂ EXECUȚIE**

**Nr.** \_\_\_\_\_

Noi, *[introduceți numele legal și adresa băncii]*, am fost informați că firmei *[introduceți numele deplin al Furnizorului/Prestatorului]* (numit în continuare „Furnizor/Prestator”) i-a fost adjudecat Contractul de achiziție publică de livrare/prestare \_\_\_\_\_ *[obiectul achiziției, descrieți bunurile/serviciile]* conform anunțului/invitației la procedura de achiziție nr. din \_\_\_\_\_. 20\_\_ *[numărul și data procedurii de achiziție]* (numit în continuare „Contract”).

Prin urmare, noi înțelegem că Furnizorul/Prestatorul trebuie să depună o Garanție de bună execuție în conformitate cu prevederile documentației de atribuire.

În urma solicitării Furnizorului/Prestatorului, noi, prin prezenta, ne angajăm irevocabil să vă plătim orice sumă(e) ce nu depășește *[introduceți suma(ele) în cifre și cuvinte]* la primirea primei cereri în scris din partea Dvs., prin care declarați că Furnizorul/Prestatorul nu îndeplinește una sau mai multe obligații conform Contractului, fără discuții sau clarificări și fără necesitatea de a demonstra sau arăta temeiurile sau motivele pentru cererea Dvs. Sau pentru suma indicată în aceasta.

Această Garanție va expira nu mai târziu de *[introduceți numărul]* de la data de *[introduceți luna][introduceți anul]*, și orice cerere de plată ce ține de aceasta trebuie recepționată de către noi la oficiu până la această dată inclusiv.

*[semnăturile reprezentanților autorizați ai băncii și ai Furnizorului/Prestatorului]*

### Specificații tehnice

[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloana 3 iar de către autoritatea contractantă – în coloanele 1 și 2]

|                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numărul procedurii de achiziție: _____ din _____                                                                                          |
| Obiectul achiziției: Servicii de mentenanță preventivă, corectivă și adaptivă a Sistemului informațional de management în educație (SIME) |

| Nr. | Denumirea lotului                                                                                                    | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|     | 1                                                                                                                    | 2                                                                         | 3                                                      |
| 1   | Servicii de mentenanță preventivă, corectivă și adaptivă a Sistemului informațional de management în educație (SIME) | Conform specificației tehnice descifrate din Caietul de sarcini           |                                                        |

Semnat: \_\_\_\_\_ Numele, Prenumele: \_\_\_\_\_ În calitate de: \_\_\_\_\_  
Ofertantul: \_\_\_\_\_ Adresa: \_\_\_\_\_

Specificații de preț

[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 4, 5, 6, și 7 iar de către autoritatea contractantă – în coloanele 1,2,3 și 8]

|                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numărul procedurii de achiziție: _____ din _____                                                                                             |
| Obiectul de achiziției: Servicii de mentenanță preventivă, corectivă și adaptivă a Sistemului informațional de management în educație (SIME) |

| Nr. | Denumirea lotului                                                                                                                                                  | Unitatea de măsură | Cantitatea | Preț unitar (fără TVA) | Suma fără TVA | Preț unitar (cu TVA) | Suma cu TVA | Termenul de prestare                                            |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------|------------------------|---------------|----------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------|
|     | 1                                                                                                                                                                  | 2                  | 3          | 4                      | 5             | 6                    | 7           | 8                                                               |
| 1   | <b>LOT 1</b><br><b>Servicii de mentenanță preventivă, corectivă și adaptivă a Sistemului informațional de management în educație (SIME)</b><br>Cod CPV: 72212190-7 | Serviciu           | 1          |                        |               |                      |             | Conform specificației tehnice descifrate din Caietul de sarcini |

Semnat: \_\_\_\_\_ Numele, Prenumele: \_\_\_\_\_ În calitate de: \_\_\_\_\_  
Ofertantul: \_\_\_\_\_ Adresa: \_\_\_\_\_