

# **CAIET DE SARCINI**

privind

**Servicii de mentenanță**

a Sistemului Informațional Automatizat de Gestionare  
și Eliberare a Actelor Permisive (**SIA GEAP**)

Chișinău 2021

# Cuprins

1.	Introducere. Cadrul legal. Baza Juridica. Acte normative .....	4
2.	Termeni și definiții .....	5
3.	Obiectivul proiectului .....	6
4.	Descrierea generala a sistemului SIA GEAP .....	6
5.	Specificații tehnice SIA GEAP .....	7
5.1.	Caracteristici generale de funcționare .....	7
5.2.	Logica proceselor de lucru .....	9
5.3.	Module funcționale .....	10
5.4.	Modulul de gestionare a aplicațiilor (e-Filing) .....	10
5.5.	Registre.....	11
5.6.	Modulul de gestionare a înregistrărilor .....	11
5.7.	Funcționalitatea de căutare și filtrare .....	12
5.8.	Modul de gestionare a proceselor .....	12
5.9.	Modul de comunicare (mesagerie) .....	13
5.10.	Consolă administrativă .....	13
5.11.	Sistem de management al conținutului .....	14
5.12.	Arhitectura sistemului pe MCloud .....	15
5.13.	Arhitectură software (SIA GEAP) .....	15
5.14.	Strat de prezentare .....	17
5.15.	Strat de logică pentru afaceri .....	18
5.16.	Strat de date .....	18
5.17.	Arhitectura serviciilor web (MConnect) .....	18
6.	A. Cerințe de Mentenanță corectivă .....	20
	B. Cerințe de Mentenanță preventivă.....	20
	a) Servicii dedicate Sistemelor de Operare ale serverelor .....	20
	b) Servicii dedicate sistemelor de gestiune a bazelor de date .....	21
	c) Servicii dedicate componentelor, inclusiv a celor de interconectare .....	21

C. Cerințe de mentenanță adaptiva .....	22
7. Cerințe privind calitatea serviciilor.....	23
7.1. Mod de lucru. Modalități de intervenție.....	23
7.2. Nivelul serviciilor de suport [SLA] .....	24
8. Cerințe privind experiența Furnizorului și personalului echipei .....	27

## 1. Introducere. Cadrul legal. Baza Juridica. Acte normative

Sistemul informațional de gestionare și eliberare a actelor permise (SIA GEAP) servește drept punct central pentru conectarea autorităților publice și coordonarea activităților lor. Instituțiile vor putea face schimb de informații în scopul de a minimiza cantitatea de informații care trebuie să fie prezentate de solicitanți în vederea obținerii actelor permise.

Baza juridico-normativă a SIA GEAP include legislația națională în vigoare, convențiile și tratatele internaționale, la care Republica Moldova este parte. Crearea și funcționarea SIA GEAP sunt reglementate de următoarele acte legislative și normative:

- Conceptul mecanismului de gestionare și eliberare a actelor permise este prevăzut în Hotărârea Guvernului nr. 753 din 14 iunie 2016.

- Hotărârea Guvernului nr. 550 din 13 iunie 2018 cu privire la aprobarea Conceptului tehnic al Sistemului informațional automatizat de gestionare și eliberare a actelor permise.

- Hotărârea Guvernului nr. 551 din 13 iunie 2018 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de ținere a Registrului actelor permise

Crearea și funcționarea SIA GEAP este reglementată de următoarele acte legislative și normative:

- 1) Legea nr. 982-XIV din 11 mai 2000 privind accesul la informație;
- 2) Legea nr. 1069-XIV din 22 iunie 2000 cu privire la informatică;
- 3) Legea nr. 451-XV din 30 iulie 2001 privind reglementarea prin licențiere a activității de întreprinzător;
- 4) Legea nr. 467-XV din 21 noiembrie 2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat;
- 5) Legea nr. 71-XVI din 22 martie 2007 cu privire la registre;
- 6) Legea nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- 7) Legea nr. 160 din 22 iulie 2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător;
- 8) Legea nr. 161 din 22 iulie 2011 privind implementarea ghișeului unic în desfășurarea activității de întreprinzător;
- 9) Legea nr. 91 din 29 mai 2014 privind semnătura electronică și documentul electronic;
- 10) Hotărârea Guvernului nr. 546 din 20 iulie 2011 „Privind aprobarea Regulamentului cu privire la acordarea serviciilor Sistemului de telecomunicații al autorităților administrației publice și operarea modificărilor în unele hotărâri ale Guvernului”;
- 11) Hotărârea Guvernului nr. 710 din 20 septembrie 2011 „Cu privire la aprobarea Programului strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare)”;
- 12) Hotărârea Guvernului nr. 857 din 31 octombrie 2013 „Cu privire la Strategia națională de dezvoltare a societății informaționale „Moldova Digitală 2020”;
- 13) Hotărârea Guvernului nr. 700 din 25 august 2014 „Pentru aprobarea Concepției privind principiile datelor guvernamentale deschise”;
- 14) Hotărârea Guvernului nr. 708 din 28 august 2014 „Privind serviciul electronic guvernamental de jurnalizare (MLog)”;
- 15) Hotărârea Guvernului nr. 717 din 29 august 2014 „Privind platforma guvernamentală de registre și acte permise (PGRAP)”;

## 2. Termeni și definiții

În prezentul document se vor utiliza următorii termeni și definiții a lor:

**Utilizator** – orice persoana sau grup de persoane care folosește informația din sistemul informatic sau interacționează direct cu acesta. SIA GEAP are două tipuri de utilizator, cei de back-office și cei de front-office. Primii sunt angajații autorităților emitente de acte permissive implicate în procesele de primire a cererilor de emitere a actului permisiv și procesele de revizuire, avizare și luare de decizii pe cererile primite. Cei de-a doua sunt solicitanții de emitere și/sau modificare a actelor permissive, fiind persoane fizice (rezidenți și nerezidenți ai Republicii Moldova), care reprezintă persoane juridice.

**Mentenanța** reprezintă un ansamblu de activități tehnico-organizatorice care au drept scop asigurarea funcționării sistemului la un nivel agreat de disponibilitate. Prin activități se pot înțelege atât operațiile de întreținere a componentelor sistemului informatic, cât și crearea de procese, funcționalități noi menite să asigure funcționarea normală sau dezvoltarea sistemului.

Tipurile de mentenanță:

a) **Mentenanță corectivă** – constă în totalitatea activităților orientate spre restabilirea funcționalității sistemului informatic în caz de incident. Intervenția se consideră acceptabilă dacă sistemul funcționează la un nivel minim acceptat;

c) **Mentenanța preventivă** – reprezintă un sistem de întreținere planificată, ce are ca scop menținerea sistemelor tehnice, în condiții normale de funcționare, prin inspecție sistematică, detecție, lubrifiere, curățire și înlocuirea sistematică a elementelor cu anumite grade de defectare, împreună cu executarea unor operațiuni de revizie periodică și de reglare.

d) **Mentenanță adaptivă** – constă în modificarea și/sau adaptarea/dezvoltarea sistemului informatic, aflat în exploatare în scopul asigurării eficienței, performanței și productivității acestuia, precum și adaptarea acestuia la cerințele tehnico-normative actuale.

**Incident** - este considerat orice eveniment neplanificat ce a afectat sau ar fi putut afecta disponibilitatea și indicatorii de performanță ai sistemului informatic.

**Problemă** – reprezintă cauza primară a apariției incidentelor.

**Solicitare** – orice interpelare din partea Beneficiarului aferentă sistemului informatic deservit.

### 3. Obiectivul proiectului

Sistemul descris în continuare face obiectul achiziției serviciilor de mentenanță.

În mod concret, prezentul proiect are următoarele componente:

COMPONENTA PROIECT	DURATA / TERMEN
A. Mentenanță corectivă	Servicii asigurate constant, timp de <b>5 luni</b> de la semnarea contractului. Serviciile se refera inclusiv la artefactele dezvoltate pe parcursul contractului asupra funcționalităților existente
B. Mentenanța preventivă	Servicii asigurate constant, timp de <b>5 luni</b> de la semnarea contractului. Serviciile se refera inclusiv la artefactele dezvoltate pe parcursul contractului asupra funcționalităților existente
C. Mentenanță adaptivă	Servicii asigurate la cerere, timp de <b>5 luni</b> de la semnarea contractului.

Sistemul este descris atât la nivel arhitectural cât și funcțional, iar în prezenta documentație sunt prezente informații privind tehnologia folosită și modul în care sunt prelucrate datele. Furnizorul va avea acces la codul sursa al sistemului deținut de către Autoritatea Contractantă și își va asuma toate riscurile ce decurg din modificarea acestuia. Asumarea serviciilor din acest proiect implica acordarea garanției asupra SIA GEAP pentru o perioadă de minim **3 luni** de la încetarea contractului. De asemenea furnizorul 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 a sistemului și ori de câte ori intervine asupra lui.

### 4. Descrierea generală a sistemului SIA GEAP

În scopul înțelegerii cât mai corecte a cerințelor Caietului de Sarcini, Autoritatea Contractantă aduce la cunoștința participanților la procedura de achiziție detaliile tehnice funcționale ale SIA GEAP. Toate autoritățile publice la nivel național și local care emit documente de autorizare trebuie să utilizeze sistemul SIA GEAP pentru gestionarea procesului complet, de la primirea notificărilor și cererilor, la prelucrarea cererilor, comunicarea internă și externă și schimbul de informații, până la emiterea permiterea documentelor. Companiile beneficiază de navigarea online a tuturor cerințelor de autorizare și de posibilitatea de a finaliza întregul proces online, de la depunerea cererii până la primirea documentului de autorizare emis. De asemenea, colaborarea sporită și schimbul de date între autoritățile publice au redus duplicarea solicitărilor de informații către întreprinderi. Atât întreprinderile, cât și autoritățile publice beneficiază de transparență și claritate sporită a proceselor.

Conform Hotărârii Guvernului nr. 550/2018, care a adoptat Conceptul pentru sistemul informațional pentru eliberarea și gestionarea autorizațiilor și Hotărârea Guvernului nr. 551/2018, care a adoptat Regulamentul privind deținerea Registrului de stat al actelor permissive (RSAP), Instituția

publică Agenția de Guvernare Electronică este posesorul și administratorul sistemului. Această autoritate coordonează și monitorizează implementarea sistemului SIA GEAP.

Sistemul servește ca instrument pentru monitorizarea și gestionarea proceselor de gestionare și emitere a actelor permise, permite gestionarea performanței și optimizarea continuă a proceselor de lucru. În prezent, sistemul a fost deja dezvoltat și există un proces continuu de integrare a sistemului în procesele de emitere a actelor permise.

## 5. Specificații tehnice SIA GEAP

### ***5.1. Caracteristici generale de funcționare***

Sistemul Informațional Automatizat pentru gestionarea și eliberarea actelor permise (SIA GEAP) reprezintă o soluție bazată pe web care integrează aplicația dezvoltată și serviciile online deja implementate în cloud-ul național (MCloud ), cum ar fi MPass (autentificare utilizator), MSign (semnătură digitală), MPay (plăți online), MNotify (alerte și mesaje) și MLog (registrul acțiunilor).

Fiind de tip software-as-a-service (SaaS), soluția dezvoltată se află pe infrastructura națională MCloud livrată ca serviciu (IaaS) și profită din plin de platforma guvernamentală MConnect, pentru a trimite și a primi automat date către și de la agențiile guvernamentale respective. Datele din domeniul public sunt partajate prin Portalul de date deschise.

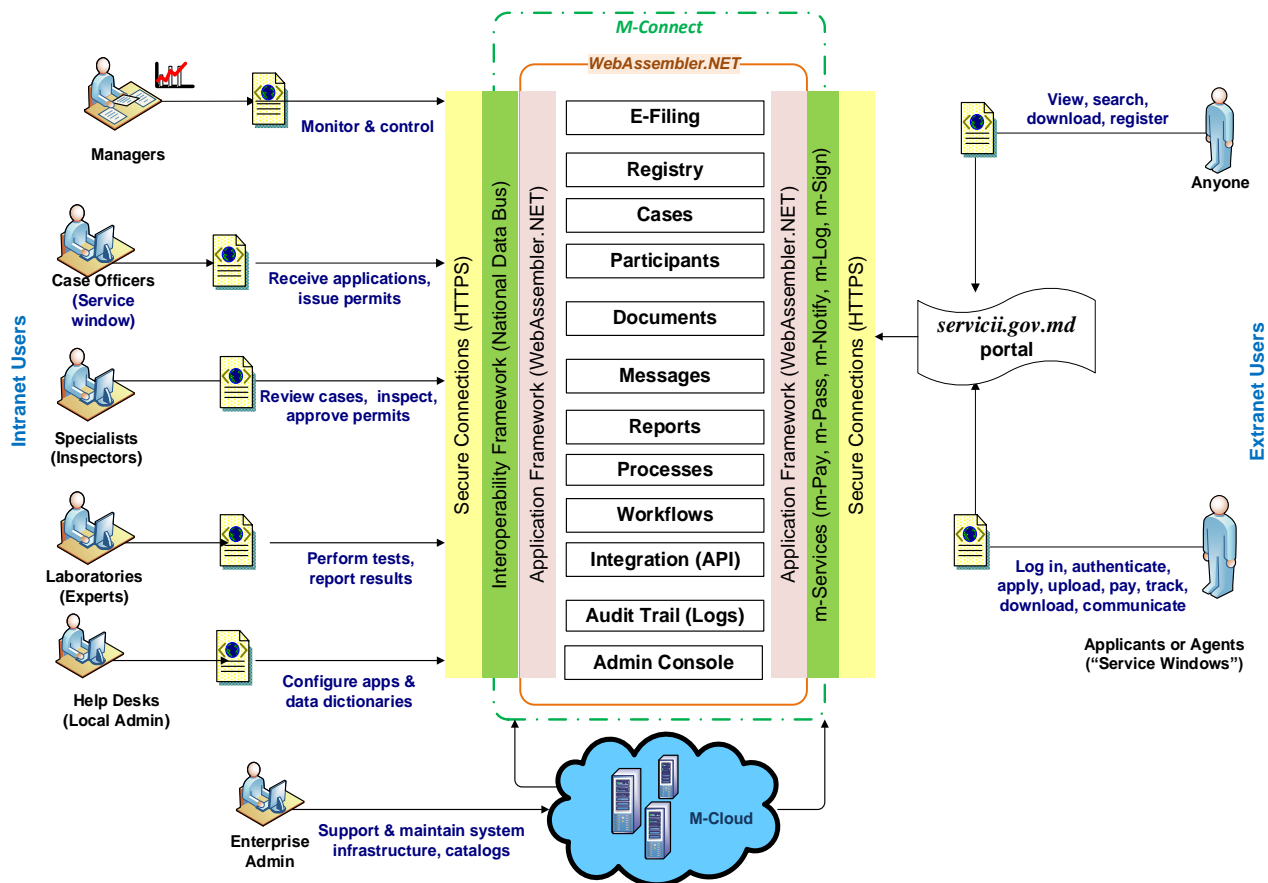


Figura 1: Conceptul de Operare

Toți utilizatorii de sistem se încadrează în următoarele categorii: Oricine (utilizator anonim, neînregistrat), Solicitant sau agentul său (reprezentant legal), ofițeri de ghișee de servicii, specialiști (inspectori), experți (instituții terțe / laboratoare), manageri (șefi de direcții și instituții), auditori, birouri de asistență (administratori de sistem locali) și administratori de sistem centrali.

Conform proceselor de lucru colectate și analizate pentru diverse documente de autorizare, numai astfel de categorii de utilizatori precum Solicitanții, Operatorii Ghișeelor de serviciu (Service Window), Specialiștii, Managerii (Supraveghetorii) și Experții (Laboratoarele) participă direct la procesul de autorizare.

Utilizatorii care se încadrează în categoriile Oricine, Help Desk și Administratorii nu participă direct la procesul de solicitare, procesare și eliberare a permiselor. Aceștia joacă roluri de susținere, cu acces limitat la aplicații și date și nu sunt capabili să interfezeze și să modifice rezultatul cazurilor individuale.



Oricine are acces pentru a căuta, vizualiza și descărca datele permise disponibile online, printr-un portal public accesibil direct, precum și prin portalurile e-Services și Open Data. Odată ce au decis să participe la procesul de autorizare, își pot înregistra conturile și pot deveni solicitanți.

Executivii de vârf ai autorităților de autorizare respective sau ai organismelor de supraveghere, cum ar fi Cancelaria de Stat, pot monitoriza și controla procesul general, la nivel de politică.

## ***5.2. Logica proceselor de lucru***

Oricine dorește să solicite un act permisiv poate înregistra un cont cu rolul unui solicitant. Un astfel de agent ar putea fi un persoana fizică ca reprezentant a persoanei juridice.

Acești utilizatori externi au la dispoziție locuri de lucru virtuale sigure și personalizate (Extranet).

Solicitanții se pot autentifica, selecta, completa un formular de cerere online, pot încărca documente justificative, pot plăti taxele de servicii online (sau pot furniza dovada plății efectuate offline), pot urmări starea dosarelor lor, pot descărca și imprima documentul de autorizare (sau scrisoarea de refuz), trimite și primește mesaje către / de la operatorii sau șefii ghișeelor de lucru.

Pe partea guvernamentală, utilizatorii acestui sistem sigur, inter-instituțional de gestionare a dosarelor (Intranet) joacă rolurile funcționale ale operatorilor ghișeelor de lucru, specialiștilor, managerilor (supraveghetorilor) și experților (laboratoarelor).

Ofițerii de la fereastra de serviciu servesc drept grefierii „recepției”. Aceștia asistă solicitanții fără acces online la sistem pentru a completa cererea în numele lor, pentru a scana documente și a le încărca și pentru a imprima documente din sistem. În unele cazuri, intrând sub autoritatea lor, ofițerii de la fereastra de service emit ei înșiși documentele de autorizare sau lasă Sistemului să înregistreze astfel de notificări dacă nu este necesară o decizie, în cazul așa-numitei „proceduri de confirmare”.

În cazurile care implică elaborare complexă sau expertiză tehnică specială, specialiștii efectuează revizuirea de fond (inclusiv inspecții ale amplasamentului și cereri de informații suplimentare) și iau decizia de a elibera permisul sau de a respinge cererea ca neeligibilă. În anumite cazuri, specialiștii (inspectorii) pot trimite cazul, împreună cu probele pe care le colectează la fața locului, la un laborator (expert), pot comanda un test și pot lua decizia finală pe baza rezultatelor testului, prezentate online de experți.

Toate procesele au fost grupate în mai multe procese de afaceri generice principale pe actori și activități principale:

- 1) Înregistrare - utilizată pentru notificări simple, fără a fi nevoie de examinări de la terți.
- 2) Revizuire de specialitate - proces simplificat fără participarea experților.

3) Revizuirea experților - un proces cu participarea experților (laboratoare sau terțe părți)

4) Revizuire completă - procese cuprinzătoare care includ toți participanții, cu posibilități de configurare a necesității testelor / coordonării experților, aprobare pe unul sau două niveluri, plăți la începutul sau la mijlocul procesului. Acest proces poate acoperi și Revizuirea experților cu anumite configurații.

5) Licență - proces pentru examinarea cererii, generarea documentului de decizie, plata după aprobare și tipărirea licenței.

6) Revizuirea post-înregistrare - un proces standardizat pentru actualizările post-înregistrare pentru autorizarea documentului ca urmare a cererii, cum ar fi reînnoirea, modificarea, anularea, suspendarea temporară a valabilității, preluarea și retragerea validității.

### **5.3. *Module funcționale***

Soluția dezvoltată include următoarele module funcționale (obiecte):

- Modul de gestionare a aplicațiilor (e-Filing pe portal)
- Registre (permise emise, facilități / locații)
- Modul de gestionare a înregistrărilor
- Funcționalitate de căutare și filtrare
- Modul de raportare (analiza datelor)
- Modul de gestionare a proceselor
- Modul de comunicații (mesagerie)
- Consolă administrativă
- Sistem de gestionare a conținutului

### **5.4. *Modulul de gestionare a aplicațiilor (e-Filing)***

Modulul Extranet (e-Filing) plasat pe portal este o aplicație web care permite utilizatorilor externi autorizați să deschidă un cont și să obțină acces sigur, controlat la anumite date sau funcționalități ale sistemului, printr-un loc de muncă virtual personalizat.

Utilizând Extranet, Solicitanții (persoane fizice și persoane juridice, atât rezidenți, cât și nerezidenți) pot găsi un serviciu de e-permis specific și pot completa un formular de cerere, unele date de profil fiind completate automat la autentificarea lor. Portalul conține paginile web ale tabloului de bord / locul de muncă al solicitantului (Cabinetul meu) și formulare pentru depunerea cererilor și urmărirea stării cererii.

Utilizatorii Extranet pot atașa fișiere la o listă a documentelor justificative pre-configurate și în format predefinit (zip, pdf, png, jpg). Lista documentelor justificative este configurată pentru fiecare tip de document de autorizare.

Ca parte a procesului de aplicare, sistemul oferă o poartă de conectare la sistemul de plăți online MPay și funcționalitate pentru semnarea digitală a formularului de cerere PDF.

Prin locul lor de muncă extranet, Solicitanții pot urmări starea cererii de emitere a actului permisiv, pot primi mesaje de la autoritățile care gestionează acte permise și pot furniza informații suplimentare, după cum este necesar, pentru a finaliza examinarea cazului lor.

### **5.5. Registre**

Modulul Registre conține următoarele registre:

- Registrul cererilor
- Registrul documentelor de autorizare emise
- Registrul solicitanților
- Registrul autorităților / locațiilor

Înregistrările din registre sunt create automat atunci când sunt create dosare sau acte permise. În plus, Registrul actelor permise eliberate are posibilități de scanare și încărcare a actelor permise deja emise, care sunt valabile.

Toate registrele au posibilități de căutare a documentelor și descifrare pentru afișarea informațiilor detaliate despre un permis sau document selectat. Pentru utilizatorii guvernamentali, registrele furnizează toate detaliile despre permise. Pentru utilizatorii care nu sunt înregistrați, Registrul de pe portalul web extern are informații limitate.

### **5.6. Modulul de gestionare a înregistrărilor**

Crearea și gestionarea înregistrărilor (dosarelor) în sistem se face prin utilizarea formularelor electronice, care au câmpuri și grile personalizate pentru fiecare document de autorizare. Fluxurile de lucru automatizează gestionarea înregistrărilor, transmiterea cazurilor de la un actor la altul, schimbarea statutului, declanșarea evenimentelor.

Consola de administrare a înregistrărilor încorporată permite crearea de obiecte de date, tabele, vizualizări, căutări, profiluri etc. pentru obiectele de date de configurare și atributele înregistrărilor.

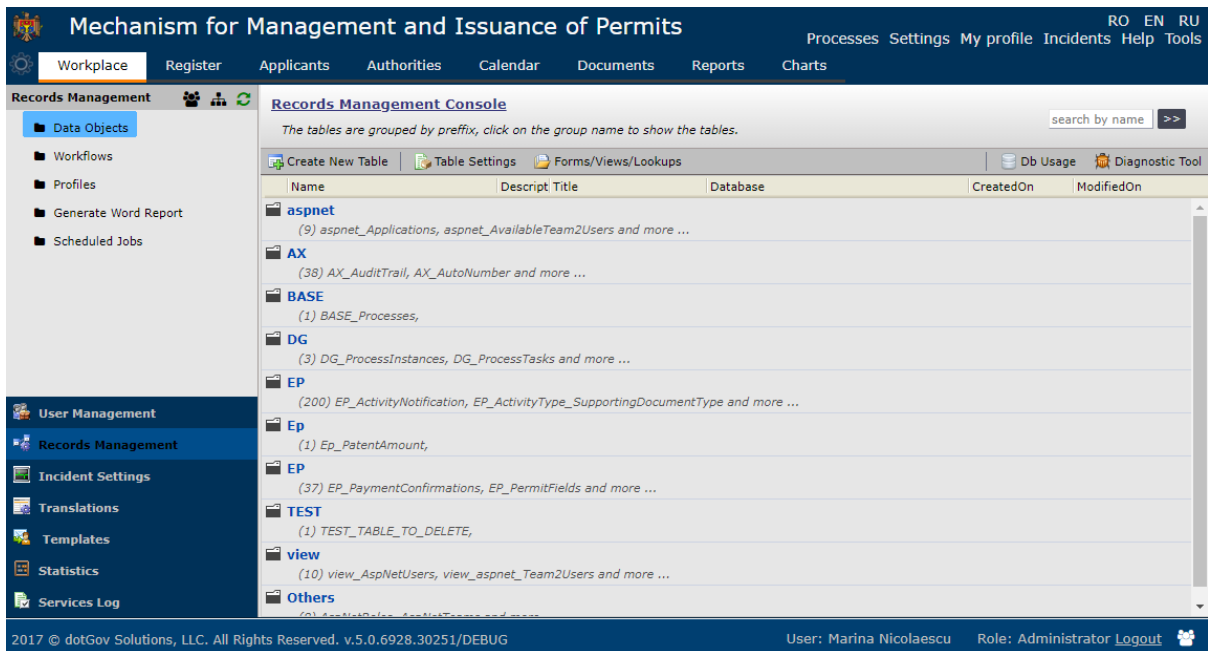


Figura 2: Modulul gestionării înregistrărilor

Odată ce cazul este procesat și închis, toate înregistrările de date asociate rămân accesibile în sistem și pot fi vizualizate și navigate.

### 5.7. Funcționalitatea de căutare și filtrare

Search Engine permite căutările după cuvinte cheie, precum și după atribute definite de utilizator, cum ar fi IDNO-ul companiei, numele companiei, numele proprietarului companiei, adresa, starea, intervalul de date, scopul înregistrării, natura companiei, ID-ul documentului etc. Are capacitatea de filtrare și sortare nelimitate și poate fi utilizat de utilizatorii de intranet și extranet, precum și de utilizatorii neînregistrați. Această funcționalitate este implementată în multe interfețe diferite, începând de la listele de căutare, rapoarte, locuri de muncă, grile etc.

### 5.8. Modul de gestionare a proceselor

Managerul de procese este una dintre cele mai importante componente a sistemului. Are o interfață vizuală pentru modelarea proceselor de afaceri (fluxuri de cazuri) folosind metodologie BPMN, testându-le simulând volumul de lucru și apoi făcându-le executabile le publică în sistem. Acesta este un instrument vizual puternic pentru crearea și modificarea regulilor de afaceri (logica aplicației), fără a scrie niciun cod software.

Acest modul are o subcomponentă, Workflow Engine (FormFlow), o aplicație backend care permite proiectarea și executarea fluxurilor de lucru semiautomatizate care apar utilizatorilor ca o secvență de formulare de introducere a datelor. Motorul FormFlow este responsabil pentru construirea acestor secvențe în mod dinamic, în timp real, în funcție de datele utilizatorului introduse la fiecare pas. Strâns legat de acest modul este modulul Task Manager pentru crearea, atribuirea, revizuirea, dirijarea și urmărirea sarcinilor într-un mediu organizațional ierarhic sau peer-to-peer.

Aceste instrumente sunt utilizate pentru implementarea logicii de afaceri a sistemului, care poate include orice sarcini necesare pentru fluxul de lucru, inclusiv, dar fără a se limita la cele definite în următoarele cerințe funcționale:

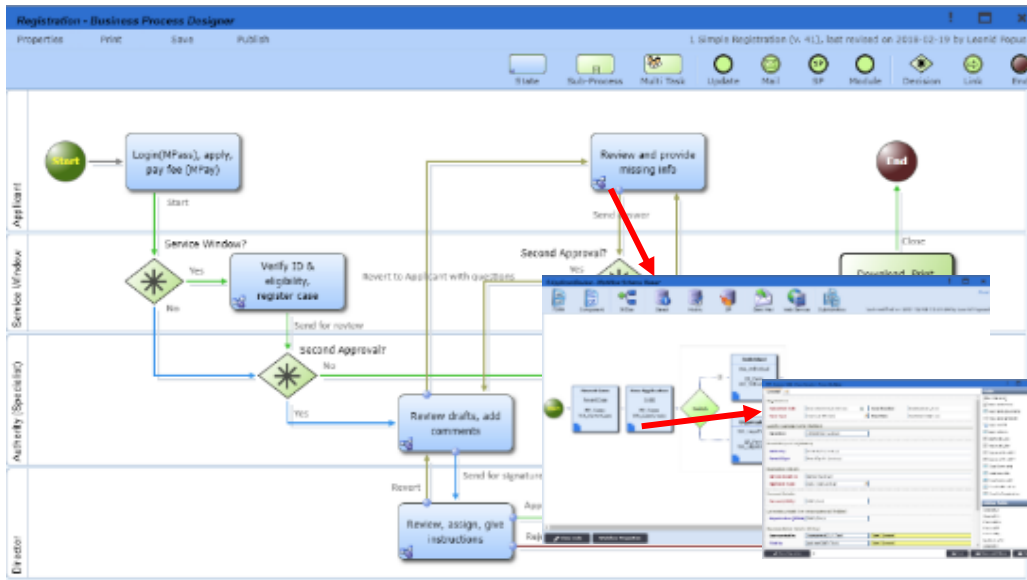


Figura 3 Modulul de gestionare a proceselor

### 5.9. Modul de comunicare (mesagerie)

Sistemul de mesagerie este un modul care oferă o interfață web all-in-one pentru toate serviciile de mesagerie, cum ar fi mesaje de portal interne (înregistrări personalizate), e-mail și SMS. Acest modul poate fi configurat pentru a oferi toate funcționalitățile de mesagerie necesare în sistemul intern sau prin MNotify. Unele documente, cum ar fi Confirmarea certificatului, sunt trimise automat ca atașament la e-mailul solicitantului prin MNotify.

### 5.10. Consolă administrativă

Admin Console oferă interfață vizuală pentru configurarea practic a tuturor proprietăților aplicației și a datelor. Pentru confort și securitate, aceste controale sunt concentrate în Consola de administrare. Cu toate acestea, ele sunt, de asemenea, integrate în componente individuale și sunt accesibile doar de către utilizatorii autorizați. Astfel de controale administrative includ:

- Proiectant și proces de lucru
- Alerte și notificări
- Dicționare de date
- Editor HTML
- Administrarea utilizatorilor

- Audit Trail / Activity Log

În plus față de gestionarea înregistrărilor de date relaționale, DotGov Engine® are un sistem de gestionare a documentelor la scară completă, o aplicație pentru configurarea grupării logice a materialelor de conținut reprezentate vizual ca foldere, sub-foldere și fișiere. Deși aceste „fișiere” și „foldere” sunt construcții pur logice și nu reflectă locația fizică reală a fișierelor, ele seamănă cu metafora managerului de fișiere care este familiară pentru toți utilizatorii Microsoft Windows. Utilizatorii autorizați pot crea, șterge, redenumi folderele și pot adăuga, edita, șterge, muta documente și seta permisiunile de acces la fișiere și foldere. Acest modul are controlul versiunii și alte funcționalități necesare pentru gestionarea configurației.

### 5.11. Sistem de management al conținutului

Se introduce conținutul cerințelor de autorizare și configurarea procesului se face individual pentru fiecare document de autorizare. Conținutul este apoi afișat pe portal pentru acces public.

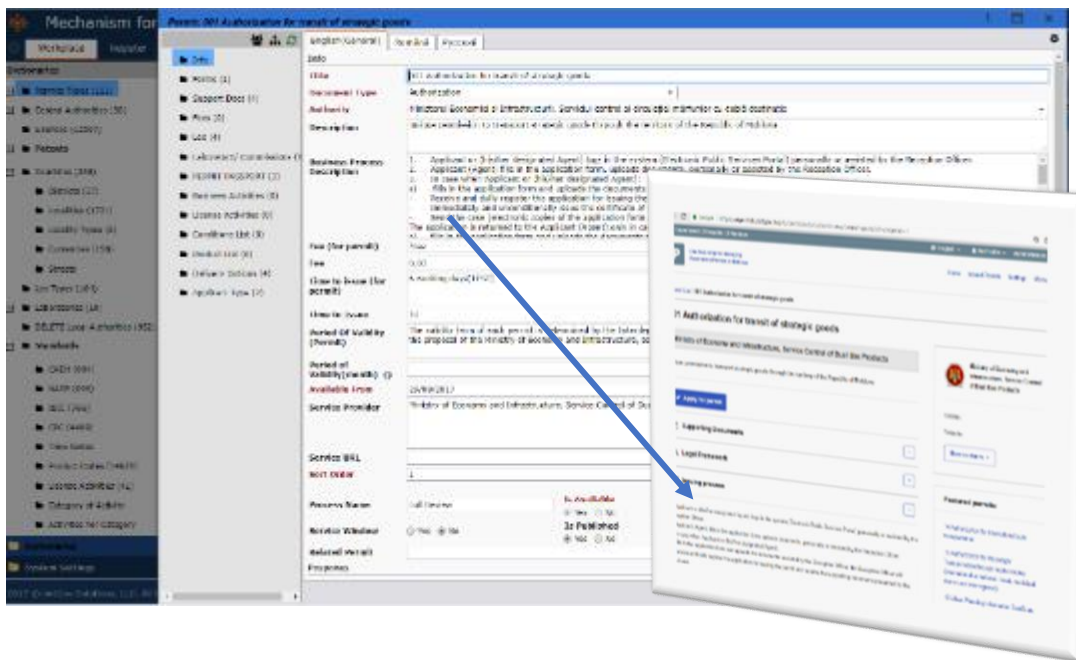


Figura 4: Modul de management al conținutului

Conținutul include pașaportul permisului, precum și informații despre autoritățile emitente.

Administratorii pot configura, de asemenea, meniul, pagina, vizualizarea și locurile de muncă pentru toți utilizatorii fără a schimba codul programului.

## **5.12. Arhitectura sistemului pe MCloud**

Pentru a asigura un nivel ridicat de rezistență la eșec și pentru a elimina punctele unice de eșec (SPOF), infrastructura sistemului include cinci mașini virtuale (VM):

a) două aplicații servere redundante App Srv 1 și App Srv 2, care găzduiesc două copii independente ale binarelor aplicației SIA GEAP și fișiere auxiliare.

b) două servere de baze de date DB Srv 1 și Db Srv 2 configurate ca oglindă de bază de date de înaltă siguranță cu failover automat.<sup>1</sup>

c) o instanță de martor SQL Server.

Instanța Martor nu găzduiește și nu servește baze de date, este necesar doar să acceptați failover-ul automat pentru oglindirea serverului de baze de date, verificând dacă serverul principal de baze de date funcționează. Permisele electronice se bazează, de asemenea, pe echilibrul de încărcare HAPROXY existent "MCloud", pentru a organiza și menține distribuția uniformă a volumului de lucru și pentru a minimiza timpul de răspuns al serverelor de aplicații. În cazul unei încărcări mari a tranzacțiilor în viitor, este posibil să configurați (clonați) VM-uri de servere de aplicații suplimentare și să le uniți la același pool HAPROXY echilibrat de sarcină (serverul de aplicații suplimentar este prezentat semitransparent pe diagrama sistemului MMIP).

Pentru a îndeplini cerința unei platforme tehnologice omogene pentru toate cele trei straturi ale sistemului, serverele de aplicații, serverele de baze de date și Witness Instance utilizează sistemul de operare Microsoft Windows 2012 R2 furnizat de MCloud Datacenter. Serverele de aplicații sunt configurate ca „Server de aplicații” și „Internet Information Server” în „Rolurile serverului” Microsoft Windows. Procesele de lucru ale aplicațiilor Internet Information Services (IIS) (Pool-uri de aplicații) sunt asociate cu utilizatorul sistemului „Servicii de rețea”, cu permisiuni speciale de acces la folderele soluției.

## **5.13. Arhitectură software (SIA GEAP)**

Sistemul are arhitectura clasică pe 3 niveluri care oferă cea mai bună securitate, integritate și toleranță la erori. Conform acestei abordări, stocarea datelor, logica de afaceri și straturile de prezentare sunt separate fizic.

---

<sup>1</sup> La moment sistemul se află în proces de reorganizare și este posibil să fie introdus un server de Baze de Date cu stocarea fișierelor încărcate.

Straturile oferă o modalitate de a descompune sistemul în componente software mai ușor de gestionat și de a restricționa dependențele inter-sistem, pentru a crea un sistem cuplat slab, care este mai ușor de întreținut. O caracteristică importantă a modelului de proiectare a straturilor sunt dependențele direcționale dintre diferite straturi. Cu alte cuvinte, o componentă software dintr-un anumit strat poate accesa numai componente din același strat sau din straturile de sub acesta.

Fiecare interacțiune a utilizatorului cu sistemul returnează o pagină HTML 5.0. Această pagină servește ca instrucțiuni ale browser-ului despre cum să redați textul și graficele afișate utilizatorului. Această arhitectură necesită o putere minimă de calcul a nodului procesorului client și elimină dependențele de configurare a Beneficiarului. Drept urmare, utilizatorii pot accesa frontend-ul sistemului prin intermediul unui dispozitiv hardware la fel de puternic ca un computer desktop sau la fel de minim ca un dispozitiv mobil activat pe Web (telefon, tabletă).

Modelul de proiectare a straturilor presupune că fiecare strat reprezintă o grupare de funcționalități conexe, așa cum se arată în diagrama de mai jos:



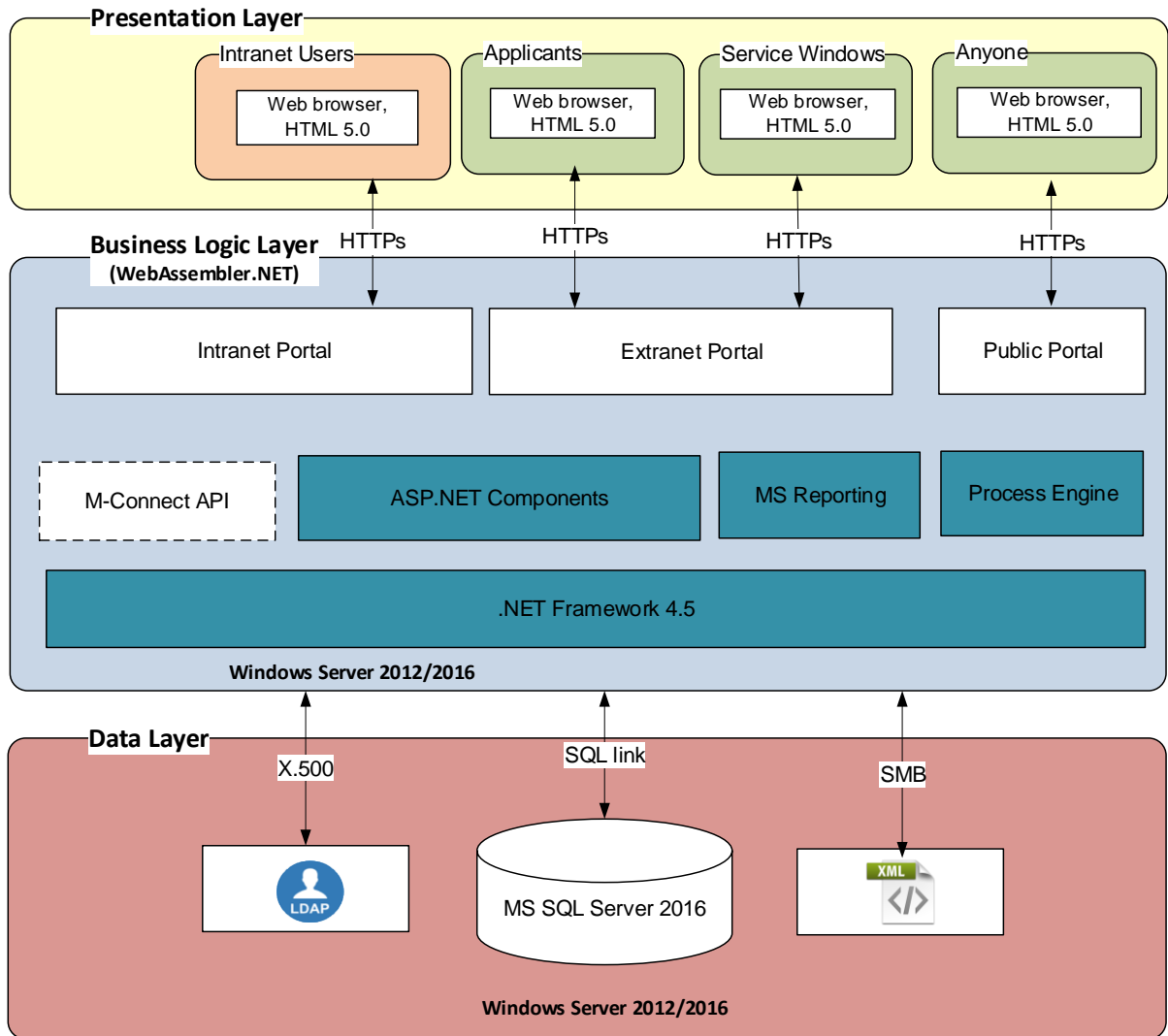


Figura 5: Structura SIA GEAP

#### 5.14. Strat de prezentare

Acest strat folosește „Beneficiarul subțire”, un browser web, ca singură aplicație necesară pentru toate interacțiunile utilizatorilor cu sistemul. Stratul de prezentare este redat dinamic în cel mai recent format HTML 5.0 neutru în platformă. Ca urmare, oferă accesibilitate între browser și cross-platform. Toate categoriile de utilizatori anonimi și autorizați pot accesa soluția prin intermediul browserelor web populare, cum ar fi Microsoft Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome și Safari de pe computerele personale, tablete sau smartphone-uri care rulează MS Windows, Linux, Apple iOS sau sisteme de operare Android.

Deoarece toată logica și datele sistemului sunt situate pe partea serverului și pot fi accesate prin orice browser web popular, nu există cerințe speciale în ceea ce privește sistemele utilizatorului final sau software-ul Beneficiarului. Soluția poate fi accesată de pe orice dispozitiv și nu sunt necesare suplimente software speciale.

### **5.15. Strat de logică pentru afaceri**

Acest strat (numit și „middleware”) este responsabil pentru maparea datelor, logica aplicației și conectivitate. Oferă infrastructură funcțională pentru primirea și întreținerea solicitărilor, oferind acces la chitanțe și rapoarte ale clienților, gestionând cadrul de securitate și alte procese de afaceri.

Fiind un sistem 100% bazat pe web, soluția noastră găzduiește în mod nativ toate introducerile de date prin intermediul formularelor web. Invocă puterea motorului de bază, pentru a crea, modifica, gestiona și monitoriza toate procesele automatizate sau semiautomatizate, inclusiv interacțiunile om-la-om, om-la-mașină și mașină la mașină.

Toată logica de afaceri este conținută în procesele automatizate, executabile, care pot fi create și modificate folosind Process Designer, executate folosind Process Engine și monitorizate folosind Process Monitor. Vizual, fiecare proces executabil apare ca o diagramă a procesului de lucru în format BPMN 2.0, separând în mod clar actorii de proces static și fluxurile dinamice de proces. Logica fluxului de lucru este păstrată complet separată de obiectele de date sau de serviciile web (API).

### **5.16. Strat de date**

Stratul de bază de date backend acceptă infrastructura pentru stocarea, căutarea și recuperarea datelor. Acest strat formează linia de jos sau rădăcina aplicației. Structura bazei de date definește modul în care middleware-ul și, în cele din urmă, utilizatorul interacționează cu datele. Middleware-ul DotGov Engine ORM (mapare obiect-relațională) încurajează proiectarea normalizată a bazei de date și setul de elemente ale formularului de interfață face foarte clar și simplu pentru sistemul de dezvoltare (sau administrator) să aleagă a treia formă normală (3NF) ca proiectare de bază de date preferată.

### **5.17. Arhitectura serviciilor web (MConnect)**

Platforma MConnect facilitează schimbul de date între agențiile guvernamentale pentru a spori eficiența și furnizarea de servicii publice de calitate. Prin intermediul platformei de interoperabilitate, autoritățile publice fac schimb de date în timp real, fără a le solicita cetățenilor și mediului de afaceri sub formă de certificate, rapoarte etc.

Integrarea sistemului MMIP cu schimburile de date activate MConnect și serviciile de e-guvernare partajate (M-Services) se face în conformitate cu conceptul de infrastructură IT instalată și operată de Guvernul Moldovei, după cum se arată mai jos.

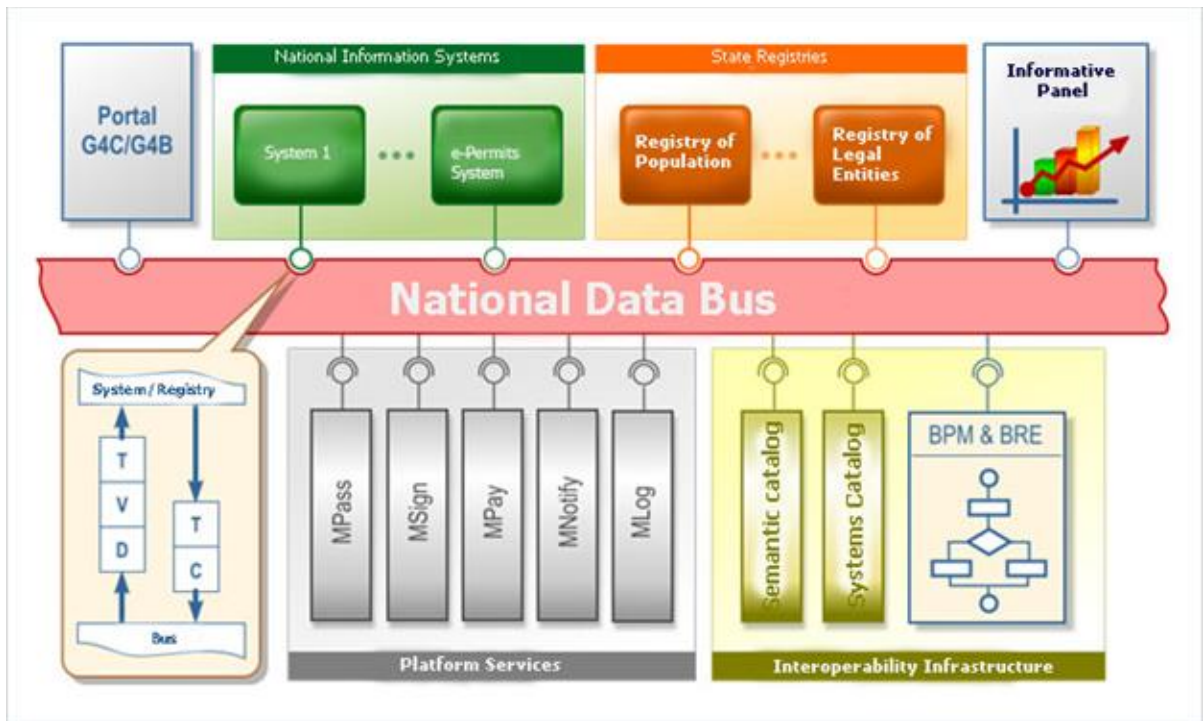


Figura 6: Arhitectura WEB

Sistemul SIA GEAP este conceput pentru a fi atât consumatorul, cât și furnizorul de date. Serviciile web care consumă date (servicii din aval) sunt utilizate pentru colectarea și validarea datelor solicitantului prin terțe părți. De asemenea, sistemul SIA GEAP își folosește API-urile pentru a furniza date agențiilor autorizate conectate la magistrala de servicii MConnect (servicii în amonte).

## 6. A. Cerințe de Mentenanță corectivă

Serviciile de mentenanță corectivă au rolul de a asigura funcționarea sistemului în condiții de utilizare normală și presupun cunoașterea aplicației în ansamblul ei de către personalul tehnic care oferă aceste servicii, la un nivel suficient pentru a adresa și a elimina problemele uzuale întâmpinate de utilizatori interni și externi în timpul utilizării sistemului. Pentru mentenanța corectivă a sistemului SIA GEAP, Autoritatea Contractanta formulează următoarele cerințe:

a) Investigarea, analiza și identificarea cauzelor pentru problemele raportate (incidentele) în utilizarea sistemului și entităților de date din sistem; propunerea și elaborarea soluțiilor spre implementare. În cazul în care există necesitatea unor informații adiționale la un incident plasat în HelpDesk, Furnizorul va contacta direct deponentul incidentului, prin email și/sau telefon.

b) Consultarea utilizatorului în aspecte ce dețin de incapacitatea acestora de utilizare a Sistemului informatic. Solicitățile de consultanță sunt considerate incidente în cazul dacă determină incapacitatea utilizatorului de a utiliza funcționalul Sistemul informatic;

c) Actualizarea parametrilor existenți în aplicație [ex: actualizarea nomenclatoarelor, modificarea valorilor de referință, registrelor de date, formularelor, etc].

d) Actualizarea versiunilor componentelor utilizate în sistem identificarea patch-urilor necesare de aplicat, instalarea și integrarea acestora în sistem, rularea testelor de rigoare pentru demonstrarea operativității și funcționării sistemului

e) Actualizarea proceselor de gestionare a cererilor în baza modificărilor cadrului legal și normativ.

Serviciul de mentenanță corectivă este prestat în baza unei Solicitări intervenite drept rezultat al:

- unui incident de funcționare a sistemului informatic.
- solicitare de consultanță din partea utilizatorului în vederea accesării funcționalului supus mentenanței;
- autosesizării intervenite în baza alertei sistemului de monitorizare (mentenanța preventivă).

## B. Cerințe de Mentenanță preventivă

Mentenanța preventivă reprezintă suma verificărilor și acțiunilor întreprinse în vederea asigurării unei funcționari optime a sistemului.

### a) Servicii dedicate Sistemelor de Operare ale serverelor

În aceasta categorie intra următoarele servicii minime relative la Sistemele de operare Microsoft Windows Server ale SIA GEAP care vor fi desfășurate de către Furnizor:

- verificare de ansamblu a stării de funcționare a sistemului de operare și a performanțelor sale
- instalare corecții puse la dispoziție de producătorul sistemului de operare (service pack, security patch) conform modelului de licențiere;

- consultarea log-urilor aplicațiilor de securitate și sistem pentru depistarea problemelor ce nu se manifesta transparent și înlăturarea cauzelor care le-au produs sau recomandarea măsurilor ce trebuie luate pentru a nu mai apărea astfel de erori;
- verificare politici de securitate și depistare intruziuni/vulnerabilități;
- optimizarea configurației sistemului de operare;
- comunicare cu specialiștii de infrastructura MCloud în sensul menținerii stării operaționale de înaltă performanță și disponibilitate a sistemului.

**b) Servicii dedicate sistemelor de gestiune a bazelor de date**

În aceasta categorie intra următoarele servicii minime relative la Microsoft SQL Server ale SIA GEAP care vor fi desfășurate de către Furnizor:

- Ajustarea sistemului de gestiune al bazelor de date și a instrumentelor sale conform licenței deținute de către Agenția de Guvernare Electronică;
- Controlarea și monitorizarea accesului utilizatorilor la baze de date;
- Monitorizarea și optimizarea performanței bazei de date;
- Organizarea backup-ului datelor și aplicației;
- Configurarea programării secvențelor de backup;
- Orice alte activități care au drept scop funcționarea corectă și în condiții de securitate a bazei de date.

**c) Servicii dedicate componentelor, inclusiv a celor de interconectare**

În aceasta categorie intra următoarele servicii minime relative la codul aplicației SIA GEAP care vor fi desfășurate de către Furnizor:

- Asigurarea completivității codului sursă plasat pe Azure DevOps Server atât pentru mediul de test cât și pentru mediul de producție;
- Verifică și optimizează secvențele de cod sursă a sistemului;
- Identifica și analizează problemele și potențialele probleme de la nivelul codului;
- Asigură disponibilitatea și bună funcționare a tuturor interfețelor a sistemului;
- Soluționează incidentele apărute la nivelul codului;
- Comunica cu echipele de suport din cadrul Agenției de Guvernare Electronică în scopul funcționării corecte și permanente a sistemului.

Autoritatea Contractanta precizează ofertanților că toate operațiunile se vor desfășura în condițiile utilizării sistemului de zeci de mii utilizatori din mediul de afaceri din Republica Moldova și peste hotare, la fel și din toate autoritățile a puterii de stat cât locale atât și centrale responsabile de emitere și gestionare a actelor permissive în conformitate cu prevederile legislației Republicii Moldova și tratatelor internaționale.

Instituția publică “Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”, conform Hotărârii Guvernului nr. 414/2018, asigură activitățile minime de administrare tehnică și menținerea sistemului.

### C. Cerințe de mentenanță adaptivă

Furnizorul va asigura adaptare și perfecționare a sistemului conform cerințelor prezentate de Beneficiar și agreeate cu Furnizorul. În urma implementării modificărilor, Furnizorul va asigura transferul de cunoștință și consultanță.

a) În baza legislației sau a nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita Furnizorului modificări sau funcționalități noi, iar Furnizorul trebuie să fie pregătit în permanență să le implementeze rapid, fără a afecta funcționarea normală a sistemului. Procedura de implementare a cerințelor de funcționalități sau procese adiționale trebuie să corespundă principiilor SDLC (Software Development Life Cycle) și să dispună de specialiști care vor asigura fiecare etapă.

b) Cerințele de dezvoltare suplimentare precum și configurarea unor procese noi sau modificarea proceselor existente de emisie și gestionare a actelor permise vor fi formulate de către Beneficiar ca o sarcină tehnică separată și în baza estimărilor de efort (om/ore per specialist), oferite de către Furnizor, se va lua decizia de lansare sau ajustare/anulare a cerințelor. În baza nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita Furnizorului consultanță în formă de răspunsuri scrise la întrebările cu privire la SIA GEAP, sau consultanță în formă de consultări personale/online.

c) În categoria serviciilor suplimentare intra acele servicii necesare pentru modificarea sistemului sau a parametrilor acestuia ca urmare a modificării logicii de business, de modificare sau de introducere funcționalități în sistem. Efectul execuției de servicii suplimentare îl constituie o nouă versiune a aplicației, adaptată cerințelor Autorității Contractante și implica activitatea business analiștilor, dezvoltatorilor, testerilor și trainerilor. Exemplu: pentru introducerea unor noi acte permise necesită - analiza proceselor de emisie a actului permisiv „AS IS” și elaborarea versiunii „TO BE” a procesului, analiza infrastructurii IT a emitentului actului permisiv, implementarea în sistem prin setarea procesului de lucru și a tuturor funcționalităților aferente, crearea API-urilor pentru schimbul de date cu alte sisteme informaționale, testarea tuturor scenariilor posibile de emisie/gestionare a actului permisiv, elaborarea ghidurilor complete (cu descrierea operațiunilor principale și a capturilor de ecran ale aplicației) pentru fiecare rol de utilizator, instruirea utilizatorilor (inclusiv testarea cunoștințelor și emisia certificatelor de participare). Ghidurile pentru utilizatori (rezidenți) se elaborează în limba de stat, pentru utilizatori (nerezidenți) - în limba engleză. Pentru utilizatori front-office se vor elabora și versiunile video a ghidului.

d) După dezvoltarea și aprobarea modificărilor cerute, toate documentele tehnice a sistemului trebuie să fie ajustate corespunzător. Exemple: Descrierea funcțională a sistemului, ghidurile de administrare și utilizare, descrierea design-ului sistemului, etc.

e) Versiunile actualizate și funcționale ale sistemului intra automat în proprietatea Beneficiarului, iar Furnizorul execută operațiunile tehnice asupra acestora până la finalizarea contractului și acorda garanție asupra lor, în forma în care au fost predate, de **minim 3 luni** de la

încetarea contractului. Cheltuielile generate de defecțiunile aplicației în perioada de garanție vor fi suportate de către Furnizor.

f) În cazul eventualelor incidente generate de operațiuni executate de furnizor sau de lipsa de execuție a unor operațiuni obligatorii (cum sunt aplicație ajustărilor (Update), patch-urilor, etc.) care vor duce la apariția erorilor sau indisponibilității a sistemului, Furnizorul asumă cheltuielile de repunere în producție cât și daunele provocate de incident.

### **Contextul în care Furnizorul va desfășura serviciile contractate este următorul:**

- Beneficiarul deține dreptul de proprietate asupra codului aplicației. Orice operațiune de modificare a codului generează o nouă versiune a aplicației pentru care Furnizorul [cel care efectuează modificarea] va oferi garanție completă. Beneficiarul își păstrează în continuare dreptul de proprietate asupra aplicației. Pentru o înțelegere clară, modificările funcționalităților existente sau noile dezvoltări ale aplicației se fac la cererea Beneficiarului. Beneficiarul nu intervine asupra codului aplicației, motiv pentru care răspunderea funcționării corecte a aplicației în timpul și după executarea modificărilor de cod aparține Furnizorului. Orice modificare asupra aplicației implică din partea dezvoltatorului obligația acordării garanției pentru întreg sistemul și nu doar pe modificările efectuate.

- În același context este important de reținut faptul ca eventualele incidente, erori sau alterări de configurație care privesc buna funcționare a SIA GEAP se vor trata exclusiv cu Furnizorul serviciilor și nu cu terțe persoane. Asumarea serviciilor din acest proiect implică acordarea garanției asupra SIA GEAP pentru o perioadă de minim 3 luni de la încetarea contractului.

- Inițial, imediat după încheierea contractului, Furnizorul va asigura verificarea codului sursa aplicației, prezentat de către Beneficiar în scopul confirmării integrității acestuia.

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

## **7. Cerințe privind calitatea serviciilor**

### **7.1. Mod de lucru. Modalități de intervenție**

Sistemul este găzduit pe infrastructura guvernamentală virtualizată de servere (Mcloud) operată de către Serviciul Tehnologia Informației și Securitatea Cibernetică (STISC). Sistemul este integrat cu platforma națională de schimb de date (MConnect) și servicii web guvernamentale partajate (interfețe de programare a aplicațiilor, API), și anume, single sign-on (Mpass), semnătura digitală (MSign), serviciul de plată (MPay), serviciul de notificări (MNotify) și înregistrarea tranzacțiilor (MLog) și registrele guvernamentale de date.

În timpul desfășurării operațiunilor de întreținere este important de păstrat o comunicare corectă între echipa Furnizorului și cea a Beneficiarului. Furnizorului îi va fi asigurat acces la mediile de test și de producție SIA GEAP, plasate pe MCloud, la fel codul sursă, care include toate librăriile necesare activității operaționale a sistemului, este plasat pe Azure DevOps server instalat pe serverul virtual din

MCloud. Furnizorul va fi responsabil de crearea infrastructurii de dezvoltare și modificările pe mediile de test și de producție se vor aplica cu participarea reprezentanților Beneficiarului.

Toate operațiunile de întreținere a tuturor nivelurilor sistemului se vor face la distanță prin canale securizate de acces sau prin alte metode agreeate prealabil cu Beneficiarul.

## **7.2. Nivelul serviciilor de suport [SLA]**

SIA GEAP se bazează în mare măsură pe suportul adecvat al utilizatorului și reziliența sistemului. Acesta este motivul pentru care SIA GEAP va beneficia de asistență adecvată pentru utilizatori pe durata contractului, cel puțin în intervalul orar 8.00-17.00 în zilele lucrătoare. În această perioadă, contractul de nivel de serviciu (SLA) disponibil pentru SIA GEAP va fi de cel puțin 99,9%.

Următoarele categorii de SLA-uri trebuie măsurate în mod audibil de către Furnizor, iar nivelurile de conformitate trebuie raportate Beneficiarului periodic:

**SLA-uri de funcționare:** Furnizorul va lua toate măsurile rezonabile pentru a asigura disponibilitatea sistemului și a aplicației pentru toți utilizatorii. „Timpul de funcționare” al sistemului este o valoare măsurată prin scăderea timpului ferestrei de întreținere programată din numărul de ore din luna curentă. „Timpul de funcționare” este apoi calculat ca procentul de ore din luna dată pentru care sistemul este complet disponibil (utilizatorii pot efectua toate lucrările în aplicație, așa cum sunt definite în cerințele aplicației, fără nici o degradare în serviciu). Timpul de funcționare necesar pentru SIA GEAP este de **99,9%**.

**SLA-uri cu privire la timpul de răspuns:** Furnizorul va fi responsabil pentru asigurarea duratei de încărcare a paginilor aplicației / a timpilor de răspuns ai sistemului care respectă standardele acceptabile din industrie pentru aplicațiile web utilizabile și receptive. Având în vedere natura distribuită a SIA GEAP și a mai multor puncte de integrare cu sisteme externe, timpii de încărcare a paginilor vor depinde în mod necesar de capacitatea de răspuns a aplicațiilor externe. Furnizorul va colecta valori privind timpii de răspuns din sistemele externe și timpii de răspuns ai paginilor, în funcție de aceste servicii externe. Pe baza acestor date, Furnizorul și Beneficiarul vor dezvolta un set de timpi de răspuns acceptabili conveniți, având în vedere diferite scenarii de conectivitate a utilizatorului, pentru a susține o experiență rezonabilă a utilizatorului.

**SLA-uri de monitorizare a sistemului:** Furnizorul va fi responsabil de stabilirea procedurilor de monitorizare a resurselor sistemului, cum ar fi utilizarea CPU a serverelor, utilizarea memoriei operaționale, spațiul pe disc și orice alte valori necesare pentru a asigura disponibilitatea sistemului și timpii de răspuns rapid la întreruperile serviciului. Aceste măsurători ar trebui să ofere, de asemenea, o notificare adecvată că resursele hardware ale sistemului se apropie de epuizare, astfel încât să poată fi luate măsuri de atenuare.

Furnizorul trebuie să anunțe Beneficiarul că orice praguri trecute de utilizarea sistemului va necesita configurarea sistemului și modificări hardware cu o notificare de două (2) luni.



Furnizorul trebuie să anunțe Beneficiarul că valorile au depășit limitele stabilite (propușe de Consultant și aprobate de Client) care vor afecta accesibilitatea aplicației, comportamentul și stabilitatea în termen de o (1) oră de la încălcarea acestor praguri.

Furnizorul trebuie să notifice Beneficiarul în termen de cincisprezece (15) de minute în baza alertelor de la servicii de monitorizare, indicând faptul că aplicația nu este accesibilă total sau parțial.

**SLA-uri de estimare a îmbunătățirii sistemului:** dacă în perioada de performanță, părțile interesate ale Beneficiarului și ale sistemului identifică noi funcționalități necesare nespecificate inițial în cerințele tehnice, Furnizorul va colabora cu Beneficiarul pentru a defini cerințele funcționale pentru orice caracteristici noi. Odată ce a fost dezvoltată și convenită o specificație funcțională pentru o nouă funcționalitate, Furnizorul trebuie să furnizeze o estimare pentru dezvoltarea și livrarea completărilor sistemului în termen de o săptămână. Modalitatea de estimare se va stabili cu Beneficiarul în perioada de lansare a colaborării.

Solicitările Beneficiarului pentru servicii de suport și mentenanță sunt clasificate din punct de vedere al importanței acestora pentru Beneficiarul. Importanța pentru Beneficiarul este apreciată în funcție de impactul (produs sau probabil) al evenimentului ce a generat necesitatea plasării solicitării asupra parametrilor de calitate pentru funcționarea aplicațiilor (vezi definițiile mai sus). Din acest punct de vedere, solicitările Beneficiarului vor fi clasificate pe următoarea scară:

Clasificare	Impactul asupra parametrilor de calitate pentru funcționarea aplicațiilor
<i>Critică</i>	<p><u>Disponibilitatea:</u> sistemul este indisponibil pentru toți sau marea majoritate a utilizatorilor de business. Tranzacții importante sunt necesare a fi efectuate cât mai curând posibil (ordin de ore).</p> <p><u>Utilizabilitatea:</u> funcții cheie de business nu pot fi utilizate. Nu există proceduri și funcționalități alternative.</p> <p><u>Performanța:</u> timpul de răspuns la interpelările utilizatorilor face practic aplicația indisponibilă.</p> <p><u>Securitatea:</u> există riscuri majore de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității informației.</p>
<i>Înaltă</i>	<p><u>Disponibilitatea:</u> sistemul este indisponibil pentru o bună parte din utilizatori. Tranzacții și operațiuni importante sunt necesare a fi efectuate până la începutul următoarei zile.</p> <p><u>Utilizabilitatea:</u> funcții cheie de business pot fi utilizate limitat.</p> <p><u>Performanța:</u> timpul de răspuns la interpelările utilizatorilor afectează în măsura semnificativă desfășurarea proceselor de business cheie.</p> <p><u>Securitatea:</u> există riscuri înalte de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității informației.</p>

<i>Ordinară</i>	<p><u>Disponibilitatea</u>: sistemul este indisponibil pentru o parte din utilizatori. Sunt tranzacții și operațiuni ce trebuie să fie executate în următoarele trei zile.</p> <p><u>Utilizabilitatea</u>: funcționalitatea de business a sistemului poate fi utilizată limitat.</p> <p><u>Performanța</u>: timpul de răspuns la interpelările utilizatorilor afectează în măsură moderată desfășurarea proceselor de business.</p> <p><u>Securitatea</u>: există riscuri de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității informației.</p>
<i>Joasă</i>	<p><u>Disponibilitatea</u>: aplicația este indisponibilă pentru un număr limitat de utilizatori. Nu sunt tranzacții și operațiuni ce trebuie executate în următoarele trei zile.</p> <p><u>Utilizabilitatea</u>: funcționalitatea de business a aplicației este afectată ne semnificativ. Există proceduri și funcționalități alternative.</p> <p><u>Performanța</u>: timpul de răspuns la interpelările utilizatorilor este mai mare decât cel obișnuit. Nu este afectată desfășurarea proceselor de business.</p> <p><u>Securitatea</u>: există riscuri minore de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității informației.</p>

1. La plasarea unei solicitări pentru servicii de suport și mentenanță, Beneficiarul stabilește clasificarea pentru solicitare. Beneficiarul va atașa scurta informație pentru a explica clasificarea efectuată. Beneficiarul va putea reclasifica solicitările plasate, în funcție de modificările în contextul aferent solicitărilor.

2. Furnizorul va presta servicii de suport în zilele lucrătoare conform legislației din R. Moldova, în intervalul de timp 08:00 – 17:00.

3. Nivelul serviciilor de suport prestate de furnizor trebuie să corespundă următoarelor cerințe:

Clasificarea solicitării plasate de Beneficiarul	Timpul de Răspuns (TR)	Timpul de Soluționare (TS)
<i>Critică</i>	15 min	Pana la 4 ore lucrătoare
<i>Înaltă</i>	120 min	O zi lucrătoare
<i>Ordinară</i>	24h	3 zile lucrătoare
<i>Joasă</i>	3 zile	Cel mai bun efort*

\* furnizorul va depune tot efortul în vederea soluționării cat mai rapide a solicitării pentru servicii, activând în regim normal. Timpul limita pentru soluționarea solicitării va fi comunicat și acceptat de Beneficiarul. Modificări ulterioare a timpului limita sunt permise doar cu acceptul Beneficiarul.

## 8. Cerințe privind experiența Furnizorului și personalului echipei

Misiunea propusă va necesita o companie locală de mentenanță și dezvoltare software sau un consorțiu de astfel de companii cu o experiență de lucru în domeniul de activitate aferent obiectului contractului ce urmează a fi atribuit.

### **Următoarele criterii trebuie îndeplinite de companie:**

- Cel puțin 5 (cinci) ani de experiență de lucru în implementarea și mentenanța de proiecte similare pentru agenții guvernamentale, neguvernamentale și clienți privați;
- Capacități și experiență cu cel puțin 3 (trei) proiecte similare finalizate cu succes în mentenanța și implementarea soluțiilor IT ale întreprinderii care sprijină implementarea interfețelor de schimb de date, migrarea datelor și integrarea cu resursele informaționale de stat demonstrate prin referințe adecvate;
- Personalul propus va avea experiență de lucru de cel puțin 1 an în cadrul companiei IT ofertante cu implicarea în cel puțin un proiect similar.
- Personalul cheie al echipei de proiect (manager de proiect, business analyst) trebuie să posede cunoștințe pentru a putea organiza întâlniri cu clienții în limbile de stat și rusă.

Compania va propune două echipe: (I) Echipa pentru mentenanța preventivă și corectivă; (II) Echipa pentru mentenanța adaptivă. Membrii echipelor propuși vor fi disponibili pe durata perioadei de mentenanță a SIA GEAP la necesitate. Aceeași persoană poate fi membrul al ambelor echipe.

Echipa I trebuie să includă minim: Software Developer, DevOps Engineer, DataBase Administrator, QA Tester.

Echipa II trebuie să includă: Business Analyst, Lead Software Development Engineer, DevOps Engineer, DataBase Administrator, QA Tester, Trainer

<b>Cerințe minime pentru Echipa I</b> (mentenanța preventivă și corectivă)	
<b>Software Development Engineer</b>	
Calificări și abilități	Studii universitare în domeniul IT&C, finalizate prin diplomă de absolvire.
Experiența profesională	<p>Cel puțin 3 (trei) ani de experiență generală profesională în domeniul dezvoltării de software.</p> <p>Experiența profesională specifică dovedită prin participarea la cel puțin 2 (două) proiecte similare pentru mentenanța unui sistem informațional integrat, în care a ocupat o funcție de dezvoltator software.</p>
<b>DevOps Engineer</b>	
Calificări și abilități	Studii universitare în domeniul IT&C, finalizate prin diplomă de absolvire.
Experiența profesională	<p>Cel puțin 5 (cinci) ani de experiență generală profesională în domeniul gestionării infrastructurilor sistemelor informaționale.</p> <p>Experiența profesională specifică dovedită prin participarea la cel puțin 2 (două) proiecte similare pentru mentenanța unui sistem informațional integrat, în care a ocupat o funcție de DevOps Engineer.</p>
<b>DataBase Administrator</b>	
Calificări și abilități	Studii universitare în domeniul IT&C, finalizate prin diplomă de absolvire.
Experiența profesională	<p>Cel puțin 3 (trei) ani de experiență generală profesională în domeniul gestionării bazelor de date.</p> <p>Experiența profesională specifică dovedită prin participarea la cel puțin 2 (două) proiecte similare pentru mentenanța unui sistem informațional integrat, în care a ocupat o funcție de DataBase Administrator.</p>
<b>QA Tester</b>	
Calificări și abilități	Studii superioare tehnice.
Experiența profesională	Cel puțin 3(trei) ani de experiența profesională de asigurarea testării calitative a funcționalităților și proceselor implementate în sisteme informaționale similare.

<b>Cerințe minime pentru Echipa II (mentenanța adaptivă)</b>	
<b>Business Analist</b>	
Calificări și abilități	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Studii postuniversitare în domeniul IT&amp;C, confirmate prin diplomă de absolvire;</li> <li>• Cunoașterea modelării proceselor de afaceri în conținutul sistemelor IT, dovedită de o diplomă / certificat în domeniu;</li> <li>• Abilitatea de a vorbi, scrie și citi fluent în limbile română și rusă.</li> </ul>
Experiența profesională	<p>Cel puțin 5 (cinci) ani de experiență generală profesională în domeniul IT.</p> <p>Experiența profesională specifică dovedită prin participarea la cel puțin 3(trei) proiecte de implementare a unui sistem informațional integrat similar, în care a ocupat o funcție de business analyst principal. Experiența în analiza eliberării actelor permissive și gestionarea proceselor de lucru va fi un avantaj.</p>
<b>Lead Software Development Engineer</b>	
Calificări și abilități	Studii universitare în domeniul IT&C, finalizate prin diplomă de absolvire.
Experiența profesională	<p>Cel puțin 7 (șapte) ani de experiență generală profesională în domeniul dezvoltării de software.</p> <p>Experiența profesională specifică dovedită prin participarea la cel puțin 3 (trei) proiecte similare, pentru implementarea unui sistem informațional integrat, în care a ocupat o funcție de lider tehnic.</p>
<b>DevOps Engineer</b>	
Calificări și abilități	Studii universitare în domeniul IT&C, finalizate prin diplomă de absolvire.
Experiența profesională	<p>Cel puțin 5 (cinci) ani de experiență generală profesională în domeniul gestionării infrastructurilor sistemelor informaționale.</p> <p>Experiența profesională specifică dovedită prin participarea la cel puțin 2 (două) proiecte similare pentru mentenanța unui sistem informațional integrat, în care a ocupat o funcție de DevOps Engineer.</p>
<b>DataBase Administrator</b>	
Calificări și abilități	Studii universitare în domeniul IT&C, finalizate prin diplomă de absolvire.
Experiența profesională	Cel puțin 5 (cinci) ani de experiență generală profesională în domeniul gestionării bazelor de date.

<b>Cerințe minime pentru Echipa II</b> (mentenanța adaptivă)	
	Experiența profesională specifică dovedită prin participarea la cel puțin 3 (trei) proiecte similare, pentru implementarea unui sistem informațional integrat, în care a ocupat o funcție de DataBase Administrator.
<b>QA Tester</b>	
Calificări și abilități	Studii superioare tehnice.
Experiența profesională	Cel puțin 3(trei) ani de experiența profesională de asigurarea testării calitative a funcționalităților și proceselor implementate în sisteme informaționale similare.
<b>Trainer</b>	
Calificări și abilități	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Studii superioare tehnice.</li> <li>• Abilitatea de creare a materialelor de instruire</li> <li>• Abilitatea de a oferi instruiți în limbile română și rusă</li> </ul>
Experiența profesională	Cel puțin 3 (trei) proiecte similare la care a deținut funcția de manager de conținut a documentației și formator.