

CAIET DE SARCINI

Servicii de mentenanță a SIA „Crearea și circulația documentelor electronice între Serviciul Fiscal de Stat și Instituțiile Financiare - persoane juridice/fizice”

Cuprins

1	Generalități	3
2	Referințe	3
3	Obiectivul documentului.....	3
4	Destinația sistemului	3
4.1	Scopul și obiectivele.....	4
4.2	Dependența de sistemele existente	4
5	Cerințele business ale sistemului.....	4
5.1	Business roles	4
5.2	Baza de date	6
5.3	Tehnologii utilizate.....	6
5.4	Procesele de bază ale sistemului:	6
5.5	Securitatea și protecția.....	7
6	Cerințe față de serviciile de mentenanță	7

1. Generalități

SIA „Crearea și circulația documentelor electronice între Serviciul Fiscal de Stat și Instituțiile Financiare –persoane juridice”, reprezintă un sistem în cadrul Serviciului Fiscal de Stat care asigură crearea, prelucrarea, semnarea digitală, păstrarea și transmiterea (circulația) documentelor electronice între Serviciul Fiscal de Stat și Instituțiile financiare din Republica Moldova.

Caietul de sarcini conține o descriere succintă a sistemului informațional, precum și condițiile, premisele generale și cerințele pentru serviciile de mentenanță a sistemului.

2. Referințe

Funcționarea SIA „Crearea și circulația documentelor electronice între Serviciul Fiscal de Stat și Instituțiile Financiare –persoane juridice” sunt reglementate de următoarele acte legislative și normative:

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

3. Obiectivul documentului

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

Componența proiect	Durata/termen
Servicii de mentenanță corectivă a SIA „Crearea și circulația documentelor electronice între Serviciul Fiscal de Stat și Instituțiile Financiare- persoane juridice/fizice”	Servicii asigurate până la 31.12.2023 de la semnarea contractului. Serviciile se referă inclusiv la artefactele dezvoltate pe parcursul contractului asupra funcționalităților existente
Servicii de mentenanță adaptivă a SIA „Crearea și circulația documentelor electronice între Serviciul Fiscal de Stat și Instituțiile Financiare- persoane juridice/fizice”	Furnizorul va livra servicii de mentenanță adaptivă, transfer de cunoștințe și consultanță la cerere, în condițiile indicate în prezentul caiet, inclusiv conform cerințelor tehnice anexate

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

asemenea prestatorul serviciilor va documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le va prezenta Beneficiarului.

4. Destinația sistemului

4.1 Scopul și obiectivele

Sistemul informațional automatizat Crearea și circulația documentelor electronice între Serviciul Fiscal de Stat (în continuare SFS) și Instituțiile Financiare (în continuare IF) – persoane juridice are destinația creării și realizării schimbului de documente electronice între organele fiscale și instituțiile financiare.

Scopul creării documentelor electronice și transmiterii lor prin infrastructura informațională constă în sporirea eficienței conlucrării între organele fiscale și instituțiile financiare prin asigurarea acestor autorități cu informație în mod operativ.

Sistemul este parte componentă a sistemului informațional al SFS.

Obiectivele sistemului:

- Optimizarea procesului decizional;
- Sincronizarea interacțiunii SFS cu Instituțiile Financiare;
- Utilizarea documentelor electronice;
- Operativitatea accesării datelor aferente blocării/suspendării conturilor bancare/de plăți, și datele privind rulajele/soldurile de pe conturile bancare/de plăți;
- Accesibilitatea la informațiile privind deschiderea/modificarea/închiderea conturilor bancare/de plăți.

4.2 Dependența de sistemele existente

Sistemul „Crearea și circulația documentelor electronice între Serviciul Fiscal de Stat și Instituțiile Financiare – persoane juridice” comunică cu Registrul Fiscal de Stat.

Procedura de autentificare și identificare a utilizatorilor are loc prin intermediul portalului intern al Serviciului Fiscal de Stat –intern.sfs.md.

5. Cerințele business ale sistemului

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

5.1 Business roles

Rolurile din cadrul sistemului sunt următoarele:

Din cadrul SFS

- **Administrator SFS** este destinat pentru Serviciul Fiscal de Stat și care poate efectua următoare acțiuni în sistem, creare/administrează utilizatorii SFS, setează restricționări după IP adresă, gestionează lista formularelor și lista subdiviziunilor SFS;
- **Operator SFS (acces la rapoarte)** este destinat pentru SFS și subdiviziunile acestuia și efectuează acțiunile de vizualizare/ creare/ modificare/ expediere/ recepționare/ acceptare/ arhivare a documentelor de tip Certificat privind deschiderea conturilor bancare, Certificat privind modificarea sau închiderea contului bancar, Informație despre conturile bancare închise, Certificat privind luarea la evidență a conturilor bancare, Refuzul luării la evidență fiscală a contului bancar.
- **Operator Suspendare Conturi** este destinat pentru SFS și subdiviziunile acestuia și efectuează acțiunile de vizualizare/ creare/ modificare/ expediere/ recepționare/ acceptare/ arhivare a documentelor de tip Cotorul Dispoziției privind suspendarea operațiunilor la conturile bancare ale contribuabilului, Dispoziția privind suspendarea operațiunilor la conturile bancare ale contribuabilului, Comunicat despre anularea dispoziției privind suspendarea operațiunilor la conturile bancare ale contribuabilului,

Informația din pct. 5 al cotorului Dispoziției privind suspendarea operațiunilor la conturile bancare ale contribuabilului.

- **Operator Ordin Incaso** este destinat pentru SFS și subdiviziunile acestuia și efectuează acțiunile de vizualizare/ creare/ modificare/ expediere/ recepționare/ acceptare/ arhivare a documentelor de tip Ordin de incaso, Date despre executarea parțială sau totală a ordinului incaso.
- **Operator Citația Bancară SFS** este destinat pentru SFS și subdiviziunile acestuia și efectuează acțiunile de vizualizare/ creare/ modificare/ expediere/ recepționare/ acceptare/ arhivare a documentelor de tip Informația privind rulajul mijloacelor bănești, soldul pe conturile bancare, tranzacțiile și operațiunile efectuate, Citație bancară, Comunicat informativ privind disponibilul în conturile bancare.
- **Operator Citația Bancară SFS persoane fizice** este destinat pentru SFS și subdiviziunile acestuia și efectuează acțiunile de vizualizare/ creare/ modificare/ expediere/ recepționare/ acceptare/ arhivare a documentelor de tip Informația privind rulajul mijloacelor bănești, soldul pe conturile bancare, tranzacțiile și operațiunile efectuate, Citație bancară, Comunicat informativ privind disponibilul în conturile bancare destinate persoanelor fizice.
- **Sef Secție Conturi SFS** este destinat pentru SFS și subdiviziunile acestuia și efectuează acțiunile de vizualizare/ creare/ modificare/ verificare/ semnare/ expediere/ recepționare/ acceptare/ arhivare a documentelor de tip Certificat privind deschiderea conturilor bancare, Certificat privind modificarea sau închiderea contului bancar, Informație despre conturile bancare închise, Certificat privind luarea la evidență a conturilor bancare, Refuzul luării la evidență fiscală a contului bancar.
- **Șef Secție Suspendare Conturi** este destinat pentru SFS și subdiviziunile acestuia și efectuează acțiunile de vizualizare/ creare/ modificare/ verificare/ semnare/ expediere/ recepționare/ acceptare/ arhivare a documentelor de tip Cotorul Dispoziției privind suspendarea operațiunilor la conturile bancare ale contribuabilului, Dispoziția privind suspendarea operațiunilor la conturile bancare ale contribuabilului, Comunicat despre anularea dispoziției privind suspendarea operațiunilor la conturile bancare ale contribuabilului, Informația din pct. 5 al cotorului Dispoziției privind suspendarea operațiunilor la conturile bancare ale contribuabilului.
- **Șef Secție Ordin Incaso** este destinat pentru SFS și subdiviziunile acestuia și efectuează acțiunile de vizualizare/ creare/ modificare/ verificare/ semnare/ expediere/ recepționare/ acceptare/ arhivare a documentelor de tip Ordin de incaso, Date despre executarea parțială sau totală a ordinului incaso.
- **Șef secție Citația Bancară SFS** este destinat pentru SFS și subdiviziunile acestuia și efectuează acțiunile de vizualizare/ creare/ modificare/ semnare/ verificare/ expediere/ recepționare/ acceptare/ arhivare a documentelor de tip Informația privind rulajul mijloacelor bănești, soldul pe conturile bancare, tranzacțiile și operațiunile efectuate, Citație bancară, Comunicat informativ privind disponibilul în conturile bancare.
- **Șef secție Citația Bancară SFS** este destinat pentru SFS și subdiviziunile acestuia și efectuează acțiunile de vizualizare/ creare/ modificare/ verificare/ semnare/ expediere/ recepționare/ acceptare/ arhivare a documentelor de tip Informația privind rulajul mijloacelor bănești, soldul pe conturile bancare, tranzacțiile și operațiunile efectuate, Citație bancară, Comunicat informativ privind disponibilul în conturile bancare.
- **Șef SFS** este destinat pentru conducerea SFS și a subdiviziunilor acestuia și efectuează acțiunile de vizualizare/ creare/ modificare/ verificare/ semnare/ expediere/ recepționare/ acceptare/ arhivare a orice tip de document.

Din cadrul instituțiilor financiare

- **Administrator IF**- persoană responsabilă din cadrul Instituțiilor Financiare, care va avea acces la sistem privind gestionarea utilizatorilor și documentelor din cadrul instituției financiare din care face parte;
- **Administrator IF filială** - persoană responsabilă din cadrul unei filiale a Instituțiilor Financiare, care va avea acces la sistem privind gestionarea utilizatorilor și documentelor din cadrul filialei din care face parte;
- **Operator IF**- utilizator din cadrul instituțiilor financiare responsabil de crearea, modificarea, verificarea, semnarea, expedierea documentelor din cadrul sistemului;
- **Operator metoda automata IF** - utilizator din cadrul instituțiilor financiare responsabil de crearea, modificarea, verificarea, semnarea, expedierea documentelor prin metodă automată.

5.2 Baza de date

Pentru SIA „Crearea și circulația documentelor electronice între Serviciul Fiscal de Stat și Instituțiile Financiare – persoane juridice” are o bază de date proprie. Baza de date a sistemului este elaborată pentru optimizarea procesului de extragere a datelor și pentru crearea rapoartelor și generarea informațiilor.

5.3 Tehnologii utilizate

- Sistem de operare: Centos 7
- Limbajele de programare: C#,ASP.NET 4.0 WebAssembler 4.0.1;
- RDBS: MySQL2008R2;
- Standardele: XML/XSL, HTML,JSON,SOAP;
- Protocoalele: TCP/IP, SSL/TLS;
- Serverele Web: Nginx, IIS8

5.4 Procesele de bază ale sistemului:

1. Conturul funcțional „Informație despre înregistrarea conturilor bancare” execută următoarele funcții:

- a. crearea în formă electronică a documentului despre deschiderea contului bancar;
- b. transmiterea, recepționarea documentului electronic cu privire la înregistrarea conturilor bancare;
- c. crearea în formă electronică a documentului despre modificarea contului bancar;
- d. transmiterea, recepționarea documentului electronic cu privire la modificarea contului bancar;
- e. crearea în formă electronică a certificatului privind luarea la evidență a contului bancar;
- f. transmiterea, recepționarea certificatelor privind luarea la evidență a conturilor bancare;
- g. crearea în formă electronică a documentului despre închiderea contului bancar;
- h. transmiterea, recepționarea documentului electronic cu privire la închiderea conturilor bancare.

2. Conturul funcțional „Informație despre dispozițiile de suspendare” include următoarele funcționalități:

- a. crearea documentului electronic a dispoziției de suspendare a conturilor bancare;
- b. transmiterea, recepționarea documentului electronic despre dispozițiile de suspendare a operațiunilor la conturile bancare;

- c. crearea documentului electronic a cotorului la dispoziția de suspendare;
- d. transmiterea, recepționarea cotorului la dispoziția de suspendare;
- e. crearea documentului electronic a comunicatului de retragere a dispozițiilor de suspendare a operațiunilor la conturile bancare;
- f. transmiterea, recepționarea comunicatului de retragere a dispozițiilor de suspendare a operațiunilor la conturile bancare.

3. Conturul funcțional „Informație despre ordine de incaso” include următoarele funcționalități:

- a. crearea în formă electronică a ordinului de Incaso;
- b. transmiterea, recepționarea ordinului de Incaso;
- c. confirmarea despre executarea ordinelor de Incaso;
- d. transmiterea, recepționarea/confirmarea despre executarea ordinelor de Incaso.

4. Fiecare contur funcțional permite:

- a. crearea, verificarea și prelucrarea documentului electronic;
- b. gestionarea fluxului de documente;
- c. semnarea documentului electronic cu semnătura digitală;
- d. transmiterea și primirea documentului electronic;
- e. verificarea autenticității documentului electronic;
- f. notificarea despre apariția documentelor noi;
- g. confirmarea recepției documentului electronic;
- h. folosirea rechizitelor unice pentru documentele electronice;
- i. crearea copiilor documentului electronic pe hârtie;
- j. obținerea de informație referitor la ciclul de viață a unui document;
- k. crearea rapoartelor statistice referitoare la documentele gestionate de sistem.

5.5 Securitatea și protecția

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

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

Subsistemul de audit prestează următoarele servicii:

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

Securitatea sistemului este asigurată prin utilizarea:

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

6. 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 pînă la data de 31.12.2023 și va include următoarele forme:

- **mentenanță de corecție** – modificarea în procesul de lucru al sistemului pentru corectarea problemelor detectate (neconformități, erori de funcționare) cu un impact minim asupra activității operaționale. Serviciile de mentenanță de corecție vor asigura suportul tuturor modulelor sistemului, create în conformitate cu Cerințele Tehnice prevăzute în Sarcina tehnică și amendamente privind elaborarea sistemului și presupun activitățile de management, logistică și servicii de îndepărtare a erorilor.
- **mentenanță adaptivă** – în procesul de lucru al sistemului apar situații și scenarii noi de lucru, apare necesitatea optimizării unor funcționalități existente în baza sugestiilor utilizatorilor; echipa de mentenanță va analiza fiecare solicitare de modificare - adaptare și va propune soluții de implementare/ajustare a aplicației în timp util.

2. Specificația serviciilor de mentenanță

Nr.	Denumirea și descrierea serviciilor
1	Mentenanța SIA „Crearea și circulația documentelor electronice între Serviciul Fiscal de Stat și Instituțiile Financiare- persoane juridice/fizice”
1.1	Investigarea, analiza și identificarea cauzelor pentru problemele raportate în utilizarea sistemului și entităților de date din sistem; propunerea și elaborarea soluțiilor spre implementare.
1.2	Analiza datelor, indicatorilor identificați și asigurarea executării cu succes a operațiunilor cheie pentru anticiparea problemelor și pentru asigurarea unei funcționări stabile a sistemului.
1.3	Actualizarea versiunilor componentelor utilizate în sistem identificarea patch-urilor necesare de aplicat, instalarea și integrarea acestora în aplicație, rularea testelor de rigoare pentru demonstrarea operativității și funcționării sistemului
1.4	Analiza și raportarea problemelor legate de datele furnizate în vederea asigurării importului de date corect și la timp a datelor în sistem.
1.5	Monitorizarea și oferirea de suport în optimizarea continuă a configurărilor și parametrilor de performanță a bazei de date , la fel coordonarea după caz și rezolvarea problemelor întâmpinate cu ajutorul suportului online.
1.6	Identificarea locurilor înguste și optimizarea continuă a codului sursă , pentru asigurarea performanței și securității optime a aplicației.
1.7	Testarea componentelor dezvoltate precum și rularea, la solicitare, a proceselor de testare integrală a sistemului, în urma plasării funcționalităților dezvoltate.
1.8	Soluționarea imediată și integrală a problemelor ce țin de funcționalitatea sistemului.
1.9	Informarea continuă a persoanelor ce au raportat problemele despre progresul soluționării acestora.
1.10	Descrierea cauzei problemei și soluției aplicate în vederea eliminării neconformității.
1.11	Ajustarea funcționalităților conform modificărilor cadrului legal.
1.12	Prezentarea codului sursă a versiunilor și a documentației actualizate a sistemului până la data de 10 decembrie 2023.
1.13	Adaptare și perfecționare a sistemului conform cerințelor prezentate de beneficiar și agreeate cu Prestator, și transferul de cunoștință și consultanță

3. Modalitatea de prestare a serviciilor de mentenanță

Serviciile de mentenanță corectivă se vor presta prin următoarea modalitate:

- Recepționarea incidentelor prin aplicația redmine a beneficiarului, telefon, e-mail sau skype;

- Actualizarea jurnalului de incidente;
- Monitorizarea activității de mentenanță și suport;
- Urmărirea statutului de îndeplinire a incidentului;
- Raportarea periodică cu privire la statutul incidentelor;
- Soluționarea incidentului;
- Servicii de consultanță.

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

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

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

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

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

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

Prioritatea incidentului	Descriere	Timp max. de recuperare / timp max. pentru soluționare o singură problemă(ore de lucru, zile)
Critică	Problema serioasă, care împiedică funcționarea întregului sistem conform destinației sale.	Timp max. de recuperare: 2 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei: 4 ore
Înaltă	Probleme, ce au influență înaltă asupra asigurării funcționalității sistemului. Astfel de neconcordanțe pot conduce la restricționarea utilizării a unei părți a sistemului.	Timp max. de recuperare: 4 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei: 8 ore
Medie	Probleme ce țin de dereglările funcționalității sistemului și care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau prejudicierea funcționalității sistemului.	Timp max. de recuperare: 8 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei: 16 ore
Redusă	Probleme cu impact mediu asupra funcționalității sistemului. De exemplu, probleme legate de generarea rapoartelor.	Timp max. de recuperare: 1 zile. Timp max. pentru corectare a cauzei: 2 zile
Neglijabilă	Probleme cu impact foarte mic asupra funcționalității sistemului. De exemplu, probleme legate de afișarea mesajelor sau modificări în documentație.	Timp max. de recuperare: 3 zile. Timp max. pentru corectare a cauzei: 5 zile

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

Prestatorul va asigura prestarea serviciilor de elaborare a funcționalităților suplimentare, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate și a standardelor agreate 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 suplimentare, conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar, care se vor consemna prin proces-verbal. Pentru a testa funcționalitatea suplimentară solicitată de Beneficiar, acesta din urmă va asigura mediul software și hardware, care va corespunde exact cu sistemul real și va asigura acces liber Prestatorului, precum și va oferi instrumente de testare necesare.

Prestatorul va prezenta pentru funcționalul inclus în tabelul de mai sus, 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:

- Ghid de instalare (în limba română);
- Proiectul tehnic al sistemului actualizat (în limba română);
- Ghidul administratorului actualizat (în limba română);
- Ghidul utilizatorului actualizat (în limba română);
- Codul sursă actualizat cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului prin intermediul - TFS;
- Procesul verbal de testare de calificare (în limba română);
- Actul de predare - primire (în limba română).

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

Pe mediul de producție, actualizările/modificările sistemului vor fi aplicate/plasate de către Beneficiar prin intermediul soluțiilor CI/CD (continuous integration, continuous delivery, continuous deployment) ale beneficiarului.

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

În baza nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita Prestatorului consultanță în formă de răspunsuri scrise la întrebările cu privire la SIA Crearea și circulația documentelor electronice între Serviciul Fiscal de Stat și Instituțiile Financiare- persoane juridice, sau consultanță în formă de prezentări la oficiul I.P. „CTIF” cu privire la întrebări specifice legate de sistem.

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