



Republic of Moldova, Chisinau, MD-2012, 134, Stefan cel Mare si Sfânt Ave
Phone: +373 22 820 026, email: office@egov.md, web: <http://www.egov.md>

Nr. 3011-0927 din 14.12.2023
La nr. 8/8- 10859 din 01.12.2023

**Serviciul Tehnologii
Informaționale al MAI**
sti@mai.gov.md

Agenția de Guvernare Electronică (AGE), în conformitate cu prevederile Metodologiei de coordonare a achizițiilor în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.544/2019 (în continuare - Metodologie), a examinat solicitarea Serviciului Tehnologii Informaționale al Ministerului Afacerilor Interne *cu privire la coordonarea achiziției serviciilor aferente mentenanței și dezvoltării Sistemului informațional automatizat „e-Cazier”* și vă comunică următoarele.

1. Legea 467/2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat, definește în calitate de:

mentenanța sistemului informațional – activitate care include: asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program; actualizarea versiunii sistemului informațional; întreținerea sistemului și resursei informaționale; restabilirea funcționalității sistemului informațional, în cazul apariției defecțiunilor; asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori;

Conform ordinului Ministerului Dezvoltării Informaționale nr. 78/2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice „Procese ciclului de viață al software-ului” divizează serviciile de mentenanță în:

Mentenanță adaptivă: Modificarea produsului software, care asigură capacitatea sa de funcționare în condiții (mediu) modificate sau care se modifică.

Mentenanță de avertizare: Modificarea produsului software după livrare, în scopul detectării și corectării erorilor ascunse în el, pentru a preveni manifestarea evidentă a acestor erori la exploatarea produsului dat.

Mentenanță de corecție: Modificarea reactivă a produsului software, îndeplinită după livrarea lui, pentru corectarea problemelor detectate (necoresponderilor, erorilor).

În acest context sugerăm uniformizarea termenilor utilizați în contractele de prestare a serviciilor TI care va elimina ambiguitățile și interpretările diferite

ale acelorași noțiuni, va asigura o comunicare coerentă și uniformă între toate părțile implicate în proiect, va reduce riscul de conflicte, reieșind din înțelegerea comună asupra semnificației acestora, facilitând rezolvarea rapidă a eventualelor probleme, va contribui la eficiența operațională, precum și la o mai bună gestionare a riscului.

În general, uniformizarea termenilor în contractele de prestare a serviciilor TI servește drept fundație solidă pentru o colaborare eficientă și fără probleme între părți, contribuind la succesul și durabilitatea proiectelor și la integrarea în eco-sistemul guvernamental.

2. Din conținutul documentelor prezentate transmise spre avizare, rezultă că urmează a fi achiziționate servicii de mentenanță **corectivă, adaptivă și perfectivă**. În acest context, menționăm că mentenanța de **avertizare (preventivă)** urmează a fi contractată în baza unui abonament lunar, iar mentenanța **adaptivă și de corecție** - în baza estimărilor de efort (om/ore sau om/zile), cu mențiunea că achitățile pentru mentenanța adaptivă și corecție se vor face doar pentru intervențiile real efectuate în baza solicitărilor înaintate (trouble ticket/ticketing system).

Astfel, considerăm oportun revizuirea caietului de sarcini, prin indicarea separată a serviciilor de mentenanță de avertizare (preventivă) și a costurilor aferente (în bază de abonament), precum și a mentenanței adaptivă și de corecție (se acceptă prin poziții separate) cu condiția estimărilor de costuri aferente (în baza estimărilor de efort - om/ore sau om/zile) pentru fiecare poziție în parte.

3. Reieșind din faptul că obiectul achiziției îl constituie serviciile de mentenanță, atragem atenția la prevederile Ordinului Ministerului Dezvoltării Informaționale nr. 78/2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice „Procese ciclului de viață al software-ului”. Astfel, din documentația aferentă achiziției urmează să facă parte următoarele documente:

1. Concepția de mentenanță.

2. Planul de mentenanță.

4. Conform prevederilor pct. 4 din HG nr.153/2021, „*Posesorii și deținătorii resurselor și sistemelor informaționale de stat:*

- 1) vor înregistra, prin intermediul Sistemului informațional „Registrul resurselor și sistemelor informaționale de stat”, resursele și sistemele informaționale de stat existente la data intrării în vigoare a prezentei hotărâri;

- 2) vor asigura coordonarea, prin intermediul Sistemului informațional „Registrul resurselor și sistemelor informaționale de stat”, a intențiilor de creare a resurselor și sistemelor informaționale de stat și a conceptelor viitoarelor resurse și sisteme informaționale de stat;

3) vor înregistra viitoarele resurse și sisteme informaționale de stat până la începerea creării sau implementării acestora;

4) vor actualiza datele aferente resurselor și sistemelor informaționale de stat înregistrate.”

În temeiul prevederilor pct. 8 subpct. 2) și 3) din Metodologie, AGE consideră oportună achiziționarea serviciilor aferente mentenanței și dezvoltării Sistemului informațional automatizat „e-Cazier” și avizează pozitiv, **cu condiția revizuirii documentației aferente acestei achiziții¹.**

Reiterăm recunoștința pentru atenția și atitudinea manifestată și mizăm pe o bună colaborare în continuare.

Director

Andrei PRISACAR

Ex.: Viorel Gamurar

Email: viorel.gamurar@egov.md

Tel: 079522860

¹ Conform pct.9 din Metodologie, „În cazul constatării abaterilor de la procedura de efectuare a achiziției ori al ignorării recomandărilor Agenției, înaintate la orice etapă de desfășurare a achizițiilor, executare a contractelor, elaborare a soluțiilor și resurselor informaționale, Agenția va sesiza prin raport Cancelaria de Stat și autoritățile responsabile problemele, devierile și disfuncționalitățile constatate, cu formularea propunerilor corespunzătoare de acțiune și intervenție.”