

CAIET DE SARCINI

Servicii de mentenanță a SIA „Cadastru fiscal”

Cuprins

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

1 Generalități

SIA „Cadastru fiscal” reprezintă un sistem care expune o serie de funcționalități pentru facilitarea și asigurarea activității de colectare, calcul, evidență și monitorizare a informației despre subiecții și obiectele impozitării în limitele stabilite de cerințele funcționale.

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

2 Referințe

Funcționarea SIA „Cadastru fiscal” sunt reglementate de următoarele acte legislative și normative:

- Codul Fiscal al Republicii Moldova;
- 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:

Componenta proiect	Durata/termen
Servicii de mentenanță corectivă și preventivă a SIA Cadastru fiscal	Servicii asigurate timp de 4 luni de la semnarea contractului. Serviciile se referă inclusiv la artefactele dezvoltate pe parcursul contractului asupra funcționalităților existente
Servicii de mentenanță adaptivă a SIA Cadastru fiscal	Furnizorul va livra servicii de mentenanță adaptivă, transfer de cunoștințe și consultanță la cerere, în condițiile prezentei proceduri

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 SIA Cadastru fiscal pentru o perioadă de minim 5 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 Cadastru fiscal este utilizat în cadrul Serviciului Fiscal de Stat și asigură evidența, monitorizarea și calcularea obligațiilor fiscale aferente impozitului pe imobil pentru fiecare subiect al impunerii în funcție de obiectele deținute.

Sistemul este parte componentă a sistemului informațional al SFS.

4.2 Dependența de sistemele existente

Sistemul „Cadastru fiscal” comunică cu Registrul Fiscal de Stat și cu SIA Impozit pe avere. Procedura de autentificare și identificare a percepților fiscali are loc prin intermediul portalului cadastru.fisc.md.

5 Cerințele business

Compartimentul dat descrie procesele business din cadrul sistemului.

5.1 Funcționalitățile de bază ale sistemului

1. Importarea datelor:

- a. Importul datelor despre proprietățile imobiliare și contribuabili, date primite de la ARFC. Funcționalitate accesibilă doar Administratorului de sistem care permite executarea importului de date pe baza fișierelor XML primite de la Agenția Relații Funciare și Cadastru.
- b. Importul plăților.

2. Administrare:

- a. Creare/editare utilizatori;
- b. Editarea titlurilor paginilor;
- c. Prelungirea editării soldurilor inițiale;
- d. Gestionarea conturilor trezoriale;
- e. Gestionarea rechizitelor bancare ;
- f. Alte setări (modificarea duratelor de expirare a parolei, de blocare temporară a utilizatorului, de afișare a mesajului pentru modificarea parolei).

3. Parametrizare și Calcul:

- a. Funcționalitatea de creare, setare și configurare a parametrilor implicați în calcularea impozitului cumulat per fiecare contribuabil, per primărie, per fiecare an de impozitare (înscrierea cotelor de impozitare per republică/primărie; setarea parametrilor globali); oferirea accesului la această funcționalitate în funcție de nivelul de acces la fiecare nivel.
- b. Editarea schemei de calcul/rambursare a impozitului;
- c. Scrierea, validarea și salvarea formulelor de calcul a impozitului și penalității per fiecare an fiscal.
- d. Închiderea și deschiderea anilor fiscali.

4. Înscrierea datelor:

- a. Căutarea și vizualizarea datelor despre contribuabili
- b. Editarea și aplicarea parametrilor per contribuabil/contribuabili (înlesniri subiect-obiect: aplicarea scutirilor sau altor parametri posibili)
- c. Asignarea subiecților-obiectelor la percepător;
- d. Înscrierea soldurilor inițiale;
- e. Înscrierea cotelor concrete ale impozitului;
- f. Înscrierea înlesnirilor pentru subiect-obiect;
- g. Crearea relațiilor temporare subiect-obiect;
- h. Operațiuni manuale, înscrierea modificărilor aferente impozitului și penalității (eșalonare, anulare, corectare, etc.);
- i. Calculul impozitului;
- j. Calculul penalităților.

5. Rapoarte MS Reporting (Microsoft Report Viewer):

- a. Un set de 29 (25 persoane fizice + 4 persoane juridice) MS rapoarte (.rdlc) ce pot fi accesate și vizualizate conform drepturilor de acces cât și printarea acestora.
- b. Generarea avizelor de plată per contribuabil (după un format predefinit).

6. Audit:

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

5.2 Baza de date

SIA „Cadastru fiscal” are o bază de date proprie care interacționează cu baza de date a SIA „Impozit pe avere” și cu baza centrală a SFS. Baza de date a Cadastru fiscal este elaborată pentru optimizarea procesului de extragere a datelor din baza de date pentru crearea rapoartelor și generarea avizelor de plată.

5.3 Tehnologii utilizate

- Sistem de operare: – Windows Server 2003 R2 x64;
- Limbajele de programare: C#, ASP.NET 3.5, WebAssembler 2.0;
- RDBS: MSSQL 2008R2;
- Standardele: XML/XSL, HTML, JSON, SOAP;
- Protocoalele: TCP/IP, HTTP, SSL/TLS;
- Serverele Web: IIS6.

5.4 Securitatea și protecția

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

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

Subsistemul de audit prestează următoarele servicii:

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

Securitatea sistemului este asigurată prin utilizarea:

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

6 Cerințe față de serviciile de mentenanță

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

Cerințe față de serviciile de mentenanță

Serviciul de mentenanță se va asigura de către Prestator pe o perioadă de 4 luni 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 preventivă** – verificarea de către Prestator a codului sursă al sistemului pe bază de rapoarte periodice (trimestrial), care vor dovedi că Sistemul funcționează corect. Mentenanța Preventivă se va efectua în conformitate cu un plan-program elaborat de Prestator și aprobat de Beneficiar.
- **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.

1. Specificația serviciilor de mentenanță

Nr.	Denumirea și descrierea serviciilor
1	Mentenanța SIA „Cadastru fiscal”.
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	Prezentarea codului sursă a versiunilor și a documentației actualizate a sistemului.

1.8	Adaptare și perfecționare a sistemului conform cerințelor prezentate de beneficiar și agreeate cu Prestator și transferul de cunoștință și consultanță
-----	---

2. Modalitatea de prestare a serviciilor de mentenanță

Serviciile de mentenanță de corecție și preventivă vor se vor presta prin următoarea modalitate:

- Recepționarea incidentelor prin redmine, 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.

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 aplicației modificate pe serverul de producție va avea loc cu acordul Beneficiarului și în baza unui plan de livrare coordonat.

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.

Neconcordanță	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: 4 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei: 8 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: 8 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei: 14 ore
Medie	Probleme ce țin de dereglările funcționalității sistemului și, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date	Timp max. de recuperare: 2 zile. Timp max. pentru corectare a cauzei:

	sau prejudicierea funcționalității sistemului.	3 zile
Mică	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. Timp max. pentru corectare a cauzei: 4 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 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 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 (pe purtător magnetic – CD) în două exemplare, 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 suplimentare ale sistemului, predate de către Prestator.

Integrarea funcționalităților suplimentare în sistemul real se va face doar de către specialiștii Beneficiarului, și/sau doar cu aprobarea acestora.

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 Cadastru fiscal, 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.