

APROB

Directoare ANOFM

_____ **Raisa Dogaru**

CAIET DE SARCINI

privind achiziționarea serviciilor de modificare a funcționalităților SIA Piața Forței de Munca

Cuprins

1. Revizuiuri	2
2. Introducere. Cadrul legal.Baza juridică. Acte normative.	3
3. Arhitectura sistemului:	5
4. Funcțiile sistemului SIA „Piața forței de muncă”	6
5. Date procesate de sistemul SIA „Piața forței de muncă”	10
6. Noțiuni utilizate	11
7. Lista modificărilor SIA “Piața forței de muncă” necesare implementării prevederilor legislative și normative în vigoare din 15.07.2022 (Legea 105/2018) si 20.05.2022(HG 1276/2018).	12
8. Cerințe de mentenanță garantată	13
9. Cerințe privind experiența Furnizorului și personalului echipei	17
10. Înregistrarea evenimentelor. Incidente si solicitări.	17

1. Revizuiți

Versiunea	Data revizuirii	Descrierea modificărilor
01	04.07.2025	Versiunea preliminară

2. Introducere. Cadrul legal.Baza juridică. Acte normative.

Sistemul SIA „Piața forței de muncă” (*în continuare – sistemul*) asigura mediul functional necesar pentru verificarea, perfectarea și stocarea informației rezultate din desfășurarea proceselor de lucru din cadrul subdiviziunilor Agenției Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă, fapt care eficientizează organizațional accesul securizat la informații veridice și actuale, accelerează procesele interne comune și facilitează schimbul de informații indiferent de locația destinatarilor.

De asemenea, Sistemul Informațional oferă instrumente de control a fluxurilor de documente, de organizare a politicii decizionale și facilități de raportare etc. Pentru asigurarea veridicității deciziilor și hotărârilor luate de către persoanele cu funcții decizionale, Sistemul Informațional se va baza pe logarea prin nume de utilizator si parolă.

Crearea și funcționarea SIA „Piața forței de muncă” ” este reglementată, în particular, de legi și alte acte normative și documente de politici ale Republicii Moldova.

1. Spațiul juridico-normativ al SIA „Piața forței de muncă” include:

- 1) Legea nr.1069/2000 cu privire la informatică (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2001, nr.73-74, art.547);
- 2) Legea nr.467/2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr.6-12, art.44);
- 3) Legea nr.71/2007 cu privire la registre (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr.70-73, art.314);
- 4) Legea nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr.170-175, art.492);
- 5) Legea nr.274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2020, nr.372-382, art.342);
- 6) Legea nr.91/2014 privind semnătura electronică și documentul electronic (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr.174-177, art.397);
- 7) Legea nr.105/2018 cu privire la promovarea ocupării forței de muncă și asigurarea de șomaj (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr.295-308, art.448);
- 8) Legea nr.142/2018 cu privire la schimbul de date și interoperabilitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr. 295-308 art. 452);
- 9) Hotărârea Guvernului nr.840/2004 cu privire la crearea Sistemului de telecomunicații al autorităților administrației publice (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr.130, art.1013);
- 10) Hotărârea Guvernului nr.1123/2010 privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr.254-256, art.1282);
- 11) Hotărârea Guvernului nr.710/2011 cu privire la aprobarea Programului strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr.156-159, art.780);
- 12) Hotărârea Guvernului nr.656/2012 cu privire la aprobarea Programului privind Cadrul de Interoperabilitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr.186-189, art.708).

- 13) Hotărârea Guvernului nr.1140/2017 pentru aprobarea Regulamentului privind activitatea prestatorilor de servicii de certificare în domeniul aplicării semnăturii electronice (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr.451-463 art.1268);
- 14) Hotărârea Guvernului nr.990/2018 cu privire la organizarea și funcționarea Agenției Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr.398-399, art.1053);
- 15) Hotărârea Guvernului nr.1276/2018 pentru aprobarea procedurilor privind accesul la măsurile de ocupare a forței de muncă (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr.38-47, art.66).
- 16) Hotărârea Guvernului nr.211/2019 privind platforma de interoperabilitate (MConnect) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 132-138 art. 254);
- 17) Ordinul ministrului dezvoltării informaționale nr. 78/2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice „Procese ciclului de viață al software-ului” RT 38370656 - 002:2006 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr. 95-97, art. 335);
- 18) Ordinul ministrului dezvoltării informaționale nr.94/2009 cu privire la aprobarea unor reglementări tehnice (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr.58-60, art.232).

3. Arhitectura sistemului:

SIA „Piața forței de muncă” este un sistem modular, care asigură posibilitatea dezvoltării sale fără perturbarea continuității funcționării. Arhitectura SIA „Piața forței de muncă” este concepută după schema-tip a infrastructurii informaționale a sistemului informațional automatizat. SIA „Piața forței de muncă” se integrează cu alte sisteme informaționale sau registre de stat prin intermediul platformei guvernamentale de interoperabilitate (MConnect).

Ca componente arhitecturale pot fi menționate:

- a) Server de aplicații (GlassFish JAVA)
- b) Server de baze de date (MySQL)
- c) Clientul “subțire” (JAVA WebStart), utilizat pe stațiile de lucru ale angajaților structurilor ANOFM (Windows)
- d) Infrastructura de rețea departamentală (45 puncte), include echipamente de conexiune care asigură funcționalitățile conexiunilor securizate (VLAN) ale structurilor teritoriale cu serverul de aplicații și baza centrală de date,
- e) Infrastructura rețelelor locale din cadrul structurilor teritoriale – de la 4 la 30 de utilizatori.

Arhitectura complexului software-hardware, lista produselor software și a mijloacelor tehnice utilizate la crearea infrastructurii informaționale se determină de către deținător la etapele de dezvoltare a sistemului, ținând cont de:

- a) implementarea unei soluții bazate pe SOA (Service Oriented Architecture – Arhitectură software bazată pe servicii), care oferă posibilitatea reutilizării unor funcții ale sistemului în cadrul altor procese sau permite extinderea sistemului cu noi funcționalități fără a perturba funcționarea sistemului;
- b) implementarea funcționalităților de arhivare a informației, crearea copiilor de rezervă (backup) și restabilire a datelor în caz de incidente.

4. Funcțiile sistemului SIA „Piața forței de muncă”

a) Funcțiile de bază ale SIA „Piața forței de muncă” sunt:

- 1) Crearea bazei de date a SIA „Piața forței de muncă” - are loc în cadrul executării funcțiilor de înregistrare, actualizare a datelor și scoaterea din evidență a obiectelor informaționale (schimbarea statutului obiectului);
- 2) Interoperabilitatea. Realizarea schimbului de date cu alte sisteme informaționale prin intermediul platformei guvernamentale de interoperabilitate MConnect;
- 3) Asigurarea securității și protecției informațiilor. Asigurarea securității și protecției informațiilor la toate etapele de colectare, stocare și utilizare a resurselor informaționale de stat care se referă la domeniul de competență al SIA „Piața forței de muncă”
- 4) Asigurarea calității informației. Calitatea informației se asigură prin crearea și susținerea componentelor sistemului de calitate, bazate pe abordarea procesuală;
- 5) Administrarea bazelor de date ale sistemului;
- 6) Asigurarea integrității logice a sistemului;
- 7) Elaborarea și mentenanța clasificatoarelor și a indicatoarelor generate de sistem;
- 8) Delimitarea drepturilor de acces pentru utilizatori.

b) Funcțiile specifice ale SIA „Piața forței de muncă” sunt determinate de destinația sistemului și sunt grupate în următoarele contururi funcționale:

- 1) Conturul: Înregistrarea persoanelor cu statut de șomer sau în căutarea unui loc de muncă:
 - a) recepționarea și examinarea cererilor depuse de solicitant în vederea validării întrunirii condițiilor legale pentru stabilirea statutului de șomer;
 - b) extragerea automatizată, prin intermediul platformei de interoperabilitate, în vederea completării cererii și verificării informației cu privire la solicitant;
 - c) înregistrarea în registrul de evidență a cererii de înregistrare cu statut de șomer;
 - d) stabilirea statutului de șomer și înregistrarea șomerului în registrul șomerilor;
 - e) înregistrarea persoanei în căutarea unui loc de muncă în cazul neîntrunirii condițiilor legale de înregistrare cu statut de șomer;
 - f) scoaterea din evidență a șomerului, stabilirea statutului ”scos din evidență” pentru dosarul șomerului și indicarea motivului acțiunii.
- 2) Conturul: Generarea și aprobarea Deciziei privind stabilirea dreptului la ajutor de șomaj și deciziilor de suspendare, restabilire, încetare a plății ajutorului de șomaj
 - a) examinarea condițiilor legale stabilite pentru stabilirea dreptului la ajutor de șomaj;
 - b) generarea deciziei privind stabilirea dreptului la ajutor de șomaj;

- c) semnarea deciziei conform procedurii stabilite;
- d) transmiterea datelor din decizie către sistemul informațional al Casei Naționale de Asigurări Sociale pentru calcularea cuantumului și perioadei de plată a ajutorului de șomaj.
- e) generarea deciziei respective conform condiției comunicate de solicitant sau stabilite de angajatul STOFM;
- f) semnarea conform procedurii a deciziilor privind suspendarea, restabilirea, încetarea plății ajutorului de șomaj;
- g) transmiterea datelor din decizii către sistemul Casei Naționale de Asigurări Sociale pentru suspendarea, restabilirea, încetarea plății ajutorului de șomaj.

3) Conturul Gestionarea măsurilor active, inclusiv:

- a) Tirguri ale locurilor de munca
- b) Seminare
- c) Clubul muncii
- d) Consultatii in grup

4) Conturul instruirea profesionala:

- a) Furnizori de formare profesionala
- b) Contracte
- c) Instruirea - prin cursuri, - la locul de munca in cadrul unității, - stagiu profesional
- d) plati
- e) liste de plată

5) Conturul subvenții, care include:

- a) Subvenționarea locurilor de muncă
- b) Subvenționarea locurilor de muncă pentru persoanele cu disabilități
- c) Subvenționarea adaptării locurilor de muncă pentru persoanele cu disabilități
- d) Subvenționarea inițierii unei afaceri
- e) Subvenționarea proiectelor de initiative locale

6) Conturul locuri vacante:

- a) Întreprinderi
- b) Contracte
- c) Administrarea locurilor vacante
- d) Disponibilizarea locurilor vacante

a) Agenți economici

7) Conturul Consultatii

8) Conturul Cartoteca

- a) Cartoteca somerilor
- b) Conlucrarea cu șomerii
- c) Angajare
- d) Contracte pentru mobilitate
- e) Liste de pontaj
- f) Plati

9) Conturul Administrare

- a) CV somerilor
- b) Cautarea locurilor vacante
- c) Plati centralizate catre bancă
- d) Plati pentru instruire
- e) Plati pentru subvenționare
- f) Reînnoirea informatiei

10) Conturul Rapoarte

- a) Liste
- b) Informative operative
- c) Rapoarte lunare
- d) Rapoarte trimestriale
- e) Rapoarte MMPS
- f) Rapoarte de monitorizare
- g) Evidenta prin concurs
- h) Selectare

11) Conturul Registre, care contine o serie intreaga de registre elctronice aferente activităților de bază – a șomerilor, a beneficiarilor de indemnizatii, a contractelor s.a.m.d.

12) Conturul „Administrare și Control”, care asigură următoarele funcții:

- a) gestionarea utilizatorilor și drepturilor acestora;
- b) gestionarea copiilor de rezervă;
- c) jurnalizarea evenimentelor de sistem;
- d) monitorizarea performanței sistemului;
- e) suportul tehnic și mentenanța.

5. Date procesate de sistemul SIA „Piața forței de muncă”

- c) Datele SIA „Piața forței de muncă” reprezintă atributele informaționale, după cum urmează:
 - 1. Atributele aferente obiectului informațional ”persoană fizică”
 - 1) date de identificare a persoanei:
 - a) IDNP-ul persoanei;
 - b) numele, prenumele, prenumele tatălui persoanei;
 - c) data nașterii;
 - d) sexul persoanei (feminin/masculin);
 - e) cetățenia;
 - f) naționalitatea și/sau apartenența etnică;
 - g) codul personal de asigurare socială (CPAS)
 - 2) date suplimentare:
 - a) date de contact (telefon fix, telefon mobil, email, Viber/WhatsApp);
 - b) actul de identitate a persoanei;
 - c) domiciliul persoanei fizice sau reședința temporară, conform clasificatorului Clasificatorul unitatilor administrativ-teritoriale (CUATM);
 - 3) date despre studiile și experiența profesională:
 - a) experiența profesională anterioară a persoanei înregistrate (codul fiscal al angajatorului, denumirea angajatorului, activitatea angajatorului, funcția ocupată de solicitant, data angajării, data și motivul eliberării);
 - b) nivelul de studii ale persoanei (nivelul educațional, specialitatea, tipul documentului de studii, seria, numărul, data eliberării și instituția emitentă);
 - c) date privind limba maternă și cu referire la limbile străine și nivelul de cunoaștere de persoană;
 - d) competențele informatice ale persoanei;
 - e) categoria și subcategoria permisului de conducere (seria, numărul, data emiterii, data valabilității documentului);
 - 4) date despre apartenența la unul din grupurile sociale care necesită suport suplimentar pe piața muncii:
 - a) confirmarea sau infirmarea înregistrării persoanei fizice în calitate de victimă a traficului de ființe umane, după reabilitarea psihologică și socială și/sau victimă a violenței în familie (numărul, data emiterii, instituția emitentă a documentului, data acordării statutului);
 - b) confirmarea sau infirmarea stabilirii gradului de dizabilitate persoanei fizice (numărul, data emiterii, instituția emitentă a documentului, gradul de dizabilitate stabilit, perioada stabilirii, recomandările de muncă);
 - c) confirmarea sau infirmarea eliberării din locurile de detenție a persoanei fizice (numărul, data emiterii, instituția emitentă a documentului, data eliberării din locurile de detenție a solicitantului);
 - d) confirmarea sau infirmarea înregistrării persoanei fizice în calitate de persoană care se luptă cu consumul de substanțe stupefiante sau psihotrope, după reabilitarea socială și psihologică (numărul, data emiterii, instituția emitentă a documentului, data acordării statutului);

e) confirmarea sau infirmarea înregistrării persoanei fizice în calitate de tânăr cu vârsta cuprinsă între 16 și 24 de ani: din familie defavorizată, rămas fără ocrotirea părinților;

2. Atributele aferente obiectului informațional “persoană juridică”

- a) IDNO
- b) Denumire
- c) Adresa juridică
- d) Adresele filialelor
- e) Adresele locurilor de muncă declarate
- f) Date despre conducător
- g) Genul de activitate
- h) Statutul – functional sau în curs de lichidare s.a.

6. Noțiuni utilizate

În sensul prezentului document sunt utilizate următoarele noțiuni și abrevieri:

Nr.	Abreviere/Acronim	Descriere
1.	Posesor	Posesorul sistemului informațional este Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă
2.	Beneficiar	Beneficiarul sistemului informațional este Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă
3.	Utilizator	Persoana care are sau nu propriul profil în cadrul sistemului informațional și utilizează serviciile puse la dispoziție (interne sau externe).
4.	Operator	Angajat al structurilor Agenției Naționale cu drepturi limitate de culegere, stocare, modificare date.

7. Lista modificărilor SIA “Piața forței de muncă” necesare implementării prevederilor legislative LP302 din 26.10.23, MO404-407/31.10.23 art.703; în vigoare 31.01.24, LP165 din 26.06.25, MO343-345/03.07.25 art.429; în vigoare 03.08.25 si LP112 din 22.05.25, MO257-260/28.05.25 art.300; în vigoare 01.01.26 la Legea 105/2018 și HG 1276/2018

Nr	Denumire
1	Implementarea modificărilor Ordinului nr.08 din 05.03.2025 cu privire la modificarea Ordinului nr.22 din 04.03.2024 (Formularul “Informație privind locurile de muncă vacante”)
2	Modificarea schimburilor de date cu Portalul www.angajat.md la compartimentele: - Căutarea locurilor de muncă pe Portal - Căutarea CV pe Portal
3	Ajustarea Contractului de stagiu profesional și a înștiințării cu privire la încadrarea în muncă (DIPO, 2025)
4	Crearea submeniului functional Echipa mobile (SD25410 Ceban)
5	Completarea regimului selectare cu 2 cimpuri din fisa somerului (SD19747, Gusac: - Adresa locului de trai - Adresa de resedinta
6	Modificări conform Ordinului nr 43 din 12.08.2024 Cu privire la modificarea și completarea Ordinului nr.5 din 28.01.2019 (Modificare și completarea formularelor aferente stimulării mobilității forței de muncă – ordin - 1 si Registre - 4) (SD25385, Roșca)
7	Modificări conform Planului de acțiuni privind implementare recomandărilor de audit (Misiunea “Evaluarea procesului de lucru cu angajatorii și ocupare a locurilor de muncă vacante înregistrate la ANOFM, perioada 09.09.-31.10.2024”) a) Dezvoltarea web-serviciului ISS-Jobless privind transmiterea ocupațiilor solicitate b) Ajustarea evidenței zilierilor, conform Ordinului nr.48 din 21.06.2023 Cu privire la aprobarea Confirmării exercitării în calitate de zilier a activităților necalificate cu caracter ocazional (SD 18146 Cristafovici): - Formularul Confirmării exercitării în calitate de zilier a activităților necalificate cu caracter ocazional - Registrul de evidență a zilierilor
8	Dezvoltarea funcționalităților de transmitere în baza web-serviciilor a datelor din CV beneficiarului Jobless în cabinetul personal de pe Portalul www.angajat.md.
9	Ajustarea implementării în Jobless a datelor clasificatoarelor RSUD, conform IDNO, receptionate în baza web-serviciului specializat SIA ISS, inclusiv:

	- Forma de proprietate - Tipul de proprietate - Genul de sctivitate
10	Ajustarea implementării în Jobless a datelor clasificatorului PIRIS din gestiunea CNDDCM, conform IDNP, receptionate în baza web-serviciului specializat SIA ISS.
11	Implementarea funcționalităților de ținere în evidență a strainilor, din 01.01.2026, în baza unui document nou – carte de reședință.
12	Implementarea verificărilor statutului de angajat a beneficiarului de servicii ANOFM în baza web-serviciului cu SIA ISS (metoda GetWorkPlaces din MConnect), si anume la: - monitorizarea procesului de subvenționare, - închiderea dosarului șomerului, - emiterea deciziilor/propunerilor de angajare, - prestare serviciilor in cadrul vizitelor.
13	Implementarea istoricului ocupational în fișa beneficiarului de servicii, in baza web-serviciului cu SIA ISS (metoda SIA ISS GetWorkPlaces , extragere date din Mconnect, in baza de IDNP)
14	La scoaterea din evidență, prestarea serviciilor, monitorizarea angajarii de inclus controlul statutului certificatului de incapacitate temporară de muncă , in baza web-sericiului cu SIA ISS (metoda in SIA ISS GetMedicalCertificate cu Mconnect).
15	În web-serviciile cu SIA ISS de inclus un mecanusm standard de confirmare a recepționării datelor transmise/primite.
16	Verificarea cu SIA ISS, în bază unui web-serviciu de schimb de date (in SIA ISS metoda GetSocialAssistanceFamily cu Mconnect, parametru de cautare IDNP), a statutului persoanei ca beneficiar de ajutor social, cu afisarea acestui statut in procesul de conlucrare cu somerul..

8. Cerințe de mentenanță garantată

Furnizorul va asigura perfecționarea sistemului conform cerințelor prezentate de Beneficiar și agreate cu Furnizorul. In urma implementării modificărilor, Furnizorul va asigura transferul de cunoștință și consultanță.

a) 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) În baza nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita Furnizorului consultanță în formă de răspunsuri scrise la întrebările cu privire la SIA PFM, sau consultanță în formă de consultări personale/online.

c) Efectul executării serviciilor contractate constituie o nouă versiune a aplicației, adaptată cerințelor Autorității Contractante și implica activitatea business analiștilor, dezvoltatorilor, testerelor și trainerilor. 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 executa operațiunile tehnice asupra acestora până la finalizarea contractului și acorda garanție asupra lor, în forma în care au fost predate, de minim 12 luni de la încetarea contractului. Cheltuielile generate de defectiunile 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 integra rezultatele serviciilor 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. 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 implica 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 PFM se vor trata exclusiv cu Furnizorul serviciilor și nu cu terțe persoane. Asumarea serviciilor din acest proiect implica acordarea garanției asupra SIA PFM pentru o perioadă de 12 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.

Pentru mentenanța garantată a SIA PFM , 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 țin 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, care nu sunt disponibile administratorilor de sistem].

d) Actualizarea versiunilor componentelor utilizate în system, 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.

Serviciul de mentenanță garantată 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).

f) Mentenanța în perioada de funcționare garantată reprezintă suma verificărilor și acțiunilor întreprinse în vederea asigurării unei funcționări optime a sistemului:

- consultarea log-urilor aplicațiilor de securitate și sistem pentru depistarea problemelor ce nu se manifestă 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 platformei de elaborare;
- comunicarea cu specialiștii direcției responsabile din cadrul instituției în sensul menținerii stării operaționale de înaltă performanță și disponibilitate a sistemului.

Servicii dedicate sistemelor de gestiune a bazelor de date

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

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

Servicii dedicate componentelor, inclusiv a celor de interconectare

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

- Asigurarea completivității codului sursă plasat pe serverele Autorității Contractante atât pentru mediul de test cât și pentru mediul de producție;
- Verificarea și optimizarea secvențele de cod sursă a sistemului;
- Identificarea și analizarea problemelor și potențialelor probleme de la nivelul codului;
- Asigurarea disponibilitate și bună funcționare a tuturor interfețelor a sistemului;
- Comunicarea cu subdiviziunea de suport din cadrul Agenției Naționale în scopul funcționării corecte și permanente a sistemului.

Autoritatea Contractantă precizează ofertanților că toate operațiunile se vor desfășura în condițiile utilizării sistemului de sute de utilizatori, angajați ai Agenției Naționale.

9. 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 1 (un) an de experiență de lucru în implementarea și mentenanța de proiecte similare pentru agenții guvernamentale, neguvernamentale și clienți privați;
- Capacități și experiență cu cel puțin 1 (un) proiect similar finalizat cu succes în 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 analist) trebuie să posede cunoștințe pentru a putea organiza întâlniri cu clienții în limbile de stat și rusă.

Compania va propune echipa pentru dezvoltarea funcționalităților (mentenanță adaptivă). Membrii echipei propuși vor fi disponibili pe durata perioadei de prestare a serviciilor la necesitate. Echipa trebuie să includă minim: Business Analyst, Software Developer, DataBase Administrator, QA Tester.

10. Înregistrarea evenimentelor. Incidente și solicitări.

Evenimente necesar de înregistrat.

1. La nivel de aplicație

Notă: Înregistrările de sistem vor fi păstrate pentru o perioadă de cel puțin 6 luni de la data creării.

Eveniment	Parametri înregistrați
Autentificarea și autorizarea utilizatorilor/administratorilor	Data și timp Identificatorul utilizatorului IP-ul utilizatorului Rezultatul autentificării (succes/eroare)

Ieșirea utilizatorilor/administratorilor	Data și timp Identificatorul utilizatorului Identificatorul autentificării utilizatorului Rezultatul operației
Lansarea, oprirea, reluarea componentelor infrastructurii aplicației (IIS, MSSQL, etc.)	Data și timp Identificatorul utilizatorului Activitatea efectuată Rezultatul activității (succes/eroare)
Erori cauzate de li-a legăturii cu servicii externe (DNS, NTP, etc.)	Data și timp Tipul de Eroare Descrierea erorii

2. La nivel de sistem

Notă: Înregistrările de sistem vor fi păstrate pentru o perioadă de 2 ani de la data creării.

Eveniment	Parametri înregistrați
Autentificarea utilizatorului în cadrul sistemului -	Data și timp Identificatorul utilizatorului IP-ul utilizatorului Modalitatea de autentificare folosită Rezultatul autentificării
Ieșirea utilizatorului din sistemul -	Data și timp Identificatorul utilizatorului Identificatorul autentificării utilizatorului
Gestiunea drepturilor utilizatorilor în cadrul sistemului -	Data și timp Tipul acțiunii (asignat, retras) Identificatorul administratorului Identificatorul utilizatorului afectat Dreptul asignat sau retras

Incidente

Tabelul 1. Soluționarea incidentelor în funcție de prioritatea lor

Prioritatea incidentului	Timpul de reacție	Timpul de soluționare
Critică	cel mult 2 minute	cel mult 15 minute
Înaltă	cel mult 10 minute	cel mult 2 ore
Medie	cel mult 2 ore	cel mai bun efort
Joasă	cel mult 2 zile	cel mai bun efort

11.

Tabelul 2. Soluționarea solicitărilor în funcție de prioritatea lor

Prioritatea solicitării	Timpul de reacție	Timpul de soluționare
Critică	cel mult 10 minute	cel mult 20 minute
Înaltă	cel mult 15 minute	cel mult 2 ore
Medie	cel mult 2 ore	cel mult 6 ore
Joasă	cel mult 2 zile	cel mai bun efort