

CAIET DE SARCINI

Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă a SIA „Declarația electronică persoane juridice”

Cuprins

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

1. Generalități

SIA „Declarația electronică” pentru persoane juridice este unul dintre subsistemele SISFS, care asigură procesul de raportare electronică fiscală, financiară și statistică pentru agenții economici către Autoritățile Publice din Republica Moldova. Utilizarea SIA „Declarația electronică” pentru persoane juridice este disponibilă pentru toți agenții economici, care dețin acces la serviciile fiscale electronice.

SIA „Declarație electronică” pentru persoane juridice permite vehicularea unei cantități mari de informații, colectate concomitent de la mai mulți utilizatori ai acestuia. Actualmente, prin intermediul platformei pot fi depuse peste 130 de tipuri de dări de seamă către Autoritățile Publice. 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 „Declarație electronică – persoane juridice” sunt reglementate de următoarele acte legislative și normative:

- Reglementarea tehnică „Procesele ciclului de viață al software-lui” RT 38370656-002:2006, aprobată prin Ordinul Ministerului Tehnologiilor Informaționale și Comunicațiilor nr. 78 din 01.01.2006 (Monitorul Oficial al RM, 2006 nr. 95-97, art. 335);
- Ordinul IFPS nr. 1223 din 26.08.2014 cu privire la aprobarea Instrucțiunii privind modul de utilizare a serviciilor fiscale electronice;
- Codul fiscal al RM nr. 1163-XIII din 24.04.1997, art. 187 alin.(21);
- Ordinul IFPS nr. 1645 din 27.11.2014 cu privire la stabilirea formei și modului de prezentare a dărilor de seamă fiscale prin metode automatizate de raportare electronică;
- Alte legi, acte normative, standarde în vigoare în domeniul TIC.

3. Obiectivul documentului

Sistemul informațional, descris în continuare, prezintă obiectul achiziției serviciilor de mentenanță în scopul bunei funcționări acestuia. În mod concret prezentul document are următoarele componente:

Componența proiect	Durata/termen
Servicii de mentenanță corectivă a SIA „Declarație electronică persoane juridice”	Servicii asigurate până la 31.12.2022 la semnarea contractului. Serviciile se referă inclusiv la artefactele dezvoltate pe parcursul contractului asupra funcționalităților existente.
Servicii de mentenanță adaptivă a SIA „Declarație electronică persoane juridice”	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. Furnizorul 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 „Declarație electronică” pentru persoane juridice pentru o perioadă de minim 12 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

SIA „Declarație electronică” pentru persoane juridice, este utilizat în cadrul SISFS în scopul asigurării a bunei desfășurări a procesului de raportare electronică pentru agenții economici către Autoritățile Publice, și anume a proceselor de recepționare, stocare, procesare și furnizare în alte sisteme informaționale ale instituțiilor implicate în procesul de raportare în vederea procesării informației prezentate de către contribuabili.

Obiectivele de bază ale sistemului presupun,

Din punct de vedere al utilizatorului:

- asigurarea funcționalităților de creare (completare manuală sau prin sincronizarea automată din sistemele de evidență contabilă); editare a datelor; verificare (aplicarea controalelor logice în vederea excluderii introducerii datelor greșite); aplicare a semnăturii electronice; transmitere în sistem (pentru aprobare); recepționare a confirmării de prezentare a raportului (recipisa electronică);

Din punct de vedere al Beneficiarului:

- asigurarea funcționalităților de sincronizare a datelor în baza de date centrală a SISFS;

Din punct de vedere a Consumatorului de date:

- asigurarea funcționalităților de schimb de date (recepționarea datelor și confirmarea recepționării).

4.2 Interacțiunea cu sistemele existente

Sistemul „Declarație electronică – persoane juridice” comunică cu Registrul Fiscal de Stat. Procedura de autentificare și identificare a contribuabilului are loc prin intermediul portalului sfs.md.

Sistemul „Declarație electronică– persoane juridice” este integrată cu serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului – MPass și cu serviciul guvernamental integrat de semnătură electronică – MSign.

5. Cerințele business ale sistemului

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

5.1 Funcțiile de bază și rolurile în sistem

În SIA „Declarație electronică” pentru persoane juridice sunt disponibile funcționalitățile în funcție de rol (permisiune):

1. Pentru utilizatorii cu rol de Director sau Contabil:

- a. Completarea formularelor electronice;
- b. Vizualizarea și editarea repetată a formularelor create;
- c. Semnarea declarațiilor cu aplicarea semnăturii electronice (inclusiv multiplă);
- d. Transmiterea declarațiilor semnate (inclusiv multiplă);
- e. Ștergerea formularelor (dacă nu au fost transmise);
- f. Vizualizarea statutului formularelor electronice;
- g. Vizualizarea, descărcarea și tipărirea recipisei (confirmare de recepționare a raportului);
- h. Încărcarea/descărcarea datelor din formularele electronice în format XML;

- i. Descărcarea datelor din formularele electronice în format PDF.

Notă! Pentru utilizatorul cu rol de Director este disponibil funcționalul de limitare a accesului – „Gestionare acces” la vizualizarea rapoartelor per tip pentru utilizatorii cu rol de Contabil, din cadrul aceleași unități raportoare.

2. Pentru utilizatorul cu rol de Administrator:

- a. Gestionarea conținutului și mesajelor informative;
- b. Crearea, modificarea și ștergerea formelor din sistem;
- c. Adăugarea/activarea modulelor din sistem;
- d. Modificarea drepturilor utilizatorilor existenți sau excluderea lor din sistem;
- e. Păstrarea informației despre acțiunile utilizatorilor, vizualizarea și căutarea informațiilor prin intermediul log-urilor;
- f. Configurarea sistemului.

3. Pentru utilizatorul cu rol de Inspector:

- a. Vizualizarea rapoartelor generate în baza datelor înregistrate în sistem.

5.2 Baza de date

SIA „Declarație electronică persoane juridice” are o bază de date proprie care interacționează direct cu baza de date centrală a SISFS privind sincronizarea datelor. Ulterior, din baza centrală a SISFS prin intermediul serviciilor de furnizare a datelor sunt livrate informații în sistemele informaționale ale instituțiilor implicate în proces.

5.3 Tehnologii utilizate

- Sistem de operare: Centos 7;
- Limbajele de programare: PHP7, DRUPAL7;
- RDBS: MySQL5.6;
- Standardele de procesare și prelucrare a datelor: XML/XSL, HTML, INI, JSON;
- Protocoalele web: TCP/IP, SSL/TLS, HTTP, SOAP, REST, AMQP;
- Serverele Web: Nginx.
- Tehnologiile AMQP (RabbitMQ), Docker, X509, Load balancing, MemCache, Node.js AMQP, JavaScript;
- Sistem de control versiuni GIT, serviciul guvernamental MSign.

Alte componente ale sistemului:

1. DocService – reprezintă un web-serviciu care asigură exportarea unui set de funcții pentru transmiterea mesajelor către utilizatori.
2. EdecDbSync - aplicație PHP, care asigură descărcarea declarațiilor completate în sistem și înscrierea lor în baza de date a Serviciului Fiscal de Stat.
3. PKI Web-service, scris în limbajul Java, asigură servicii de aplicare a semnăturii electronice și validarea semnăturilor existente a documentelor XML.
4. TSP Web-service, scris în limbajul Java, asigură servicii de aplicare a mărcii temporare pe documente XML.
5. RabbitMQ, scris în limbajul Erlang, asigură menținerea cozilor de mesaje dintre firele de execuție ale aplicației EdecDbSync.
6. EdecDbData - Web-serviciu scris în limbajul PHP, care asigură funcții suplimentare pentru sistem, precum verificarea facturilor fiscale pentru declarațiile de tip TVAFAC.

5.4 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 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 până la 31.12.2022 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.

1. Specificația serviciilor de mentenanță

Nr.	Denumirea și descrierea serviciilor
1	<i>Mentenanța SIA „Declarație electronică persoane juridice”.</i>
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 și documentarea solicitărilor /propunerilor parvenite de la Serviciul Fiscal de Stat/utilizatorii sistemului și elaborarea soluțiilor spre implementare.

1.3	Analiza datelor, indicatorilor identificați și asigurarea executării cu succes a operațiunilor cheie pentru anticiparea problemelor și pentru asigurarea unei funcționări stabile a sistemului.
1.4	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
1.5	Analiza și raportarea problemelor legate de datele furnizate în vederea asigurării importului de date corect și la timp a datelor în sistem.
1.6	Testarea componentelor dezvoltate precum și rularea, la solicitare, a proceselor de testare integrală a sistemului, în urma plasării funcționalităților dezvoltate.
1.7	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.
1.8	Identificarea locurilor înguste și optimizarea continuă a codului sursă, pentru asigurarea performanței și securității optime a aplicației.
1.9	Ajustarea funcționalităților conform modificărilor cadrului legal.
1.10	Prezentarea codului sursă a versiunilor și a documentației actualizate a sistemului până la data de 10 decembrie 2022.
1.11	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 vor 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;
- Servicii de suport pentru instalarea și configurarea platformelor de dezvoltare.

Serviciile de mentenanță de corecție 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.

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: 1 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei: 3 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: 3 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei: 7 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: 7 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei: 23 ore
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: 2 zile. Timp max. pentru corectare a cauzei: 3 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 depărți 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, în luna decembrie al anului de gestiune, următoarele livrabile (versionate) 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/DVD) 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.

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 „Declarație electronică 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.