

Caiet de sarcini

privind achiziția Sistemului informațional de management al documentelor și de gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA), în vederea digitalizării proceselor și procedurilor administrative ale Consiliului Concurenței și implementării acestuia

Capitolul 1 – Scopul proiectului

Consiliul Concurenței, autoritate publică autonomă responsabilă de aplicarea legislației în domeniul concurenței și al ajutoarelor de stat, desfășoară proceduri administrative complexe care implică gestionarea unui volum semnificativ de documente, informații și dosare administrative. Aceste procese acoperă întregul ciclu de viață al documentelor și al procedurilor administrative, de la inițiere, analiză și examinare, până la adoptarea deciziilor, comunicarea acestora, monitorizarea executării și arhivarea documentelor aferente.

În acest context, se impune necesitatea implementării unui sistem informațional privat și integrat care să asigure gestionarea electronică unitară, trasabilă și securizată a documentelor și dosarelor administrative ale Consiliului Concurenței, cu respectarea cadrului normativ național aplicabil și a cerințelor aferente procesului de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană.

Obiectul achiziției îl constituie furnizarea și punerea în funcțiune a unui Sistem informațional de management al documentelor și de gestionare electronică a dosarelor de investigație întru digitalizarea proceselor și procedurilor administrative ale Consiliului Concurenței (în continuare - SMDDA), reprezentând o soluție software existentă pe piață, standardizată și configurabilă, care va fi adaptată necesităților operaționale ale Consiliului Concurenței.

Implementarea SMDDA va permite de a spori, în mod considerabil, eficiența activității Consiliului Concurenței, a subdiviziunilor structurale ale acestuia, de a optimiza procedurile organizatorice și de a le face mai eficiente și unificate, va reduce cheltuielile de imprimare aferente circuitului documentelor pe suport de hârtie, precum și va permite crearea unei baze de date unice care să conțină toate (sau, cel puțin, majoritatea) informațiile despre documentele autorității.

Crearea și implementarea SMDDA în cadrul Consiliului Concurenței are următoarele scopuri:

- a) circulația documentelor electronice în cadrul tuturor subdiviziunilor structurale ale autorității;
- b) utilizarea semnăturii electronice pentru avizare/semnare;
- c) interacțiunea informațională internă eficientă a subdiviziunilor Consiliului Concurenței;
- d) controlul eficient asupra executării documentelor și luării deciziilor manageriale;
- e) minimizarea timpului de executare al documentelor;
- f) facilitarea căutării documentelor;
- g) accesul autorizat și controlat, comod și rapid al personalului autorității (în funcție de rolul pe care îl deține) la documente, indiferent de locația în care sunt stocate;
- h) reducerea timpului de efectuare a procedurilor de căutare și recepționare a informației;
- i) îmbunătățirea calității, plenitudinii și autenticității informației cu respectarea condițiilor securității informaționale;
- j) reducerea cheltuielilor, legate de circulația documentelor și lucrările de secretariat;
- k) crearea și gestionarea arhivei electronice a documentelor;
- l) generarea statisticilor privind numărul documentelor și termenii de realizare;
- m) optimizarea proceselor de luare a deciziilor;
- n) optimizarea procesului de arhivare a dosarelor.

SMDDA trebuie să asigure automatizarea completă a fluxului de documente, inclusiv activitățile de secretariat tradiționale: crearea, înregistrarea, expedierea, controlul executării, formarea dosarelor, păstrarea, cât și generarea rapoartelor pe diferite date statistice.

SMDDA trebuie să țină cont de următoarele principii generale:

- a) datelor sigure;
- b) integrității, plenitudinii și veridicității datelor;
- c) securității informaționale;
- d) expansibilității;

- e) scalabilității;
- f) simplității și comodității utilizării.

Implementarea SMDDA include, în mod obligatoriu, furnizarea dreptului de utilizare a soluției software, configurarea modulelor și fluxurilor de lucru, integrarea cu sisteme informaționale externe relevante, migrarea datelor existente, instruirea utilizatorilor și asigurarea suportului la punerea în funcțiune.

Rezultatul final urmărit constă în asigurarea unui sistem operațional, utilizat efectiv de personalul Consiliului Concurenței, care să permită constituirea și gestionarea dosarelor administrative electronice cu valoare juridică, asigurând auditabilitatea, securitatea informațională și eficiența proceselor administrative și decizionale.

Capitolul 2 – Scopul documentului

Prezentul Caiet de sarcini are ca scop definirea cerințelor funcționale, tehnice, de securitate și de implementare aplicabile SMDDA, care urmează a fi achiziționat de Consiliul Concurenței prin procedură de achiziție publică.

Documentul stabilește specificațiile minime obligatorii pe care soluția oferită trebuie să le îndeplinească, precum și condițiile de livrare, configurare, integrare, testare și punere în funcțiune a sistemului.

Capitolul 3 – Noțiuni utilizate

În prezentul document sînt folosite următoarele noțiuni și definiții:

SMDDA - sistem informațional automatizat privat al Consiliului Concurenței, destinat pentru realizarea complexă a proceselor lucrărilor de secretariat, gestionării electronice a documentelor în cadrul autorității, a proceselor de înregistrare a documentelor, trimitere spre executare, aprobare, controlul executării, formarea electronică, inclusiv crearea dosarelor administrative, stocarea documentelor aferente, monitorizarea fluxului de lucru și a termenelor, arhivarea, cât și crearea rapoartelor statistice;

automatizarea lucrărilor de secretariat - activitate care asigură documentarea activității de administrare și organizare a lucrului cu documentele oficiale, realizată cu folosirea tehnologiilor informaționale și de telecomunicații;

circulația documentelor electronice - totalitatea proceselor de creare, prelucrare, expediere, transmitere, primire, păstrare, modificare și/sau nimicire a documentelor electronice, cu aplicarea tehnologiilor informaționale și de telecomunicații;

document electronic (în continuare - **document**) - informație creată și gestionată în format electronic, care poate fi transmisă, recepționată și prelucrată prin mecanisme de interoperabilitate, în conformitate cu Legea nr. 142/2018;

flux de lucru – reprezentare electronică de activități, necesare pentru realizarea unui proces operațional. Acționează ca un șablon de procesare pentru rutarea lucrului către anumiți participanți și ca informații prelucrate sau executate într-o anumită succesiune dictată de reguli prestabilite, în scopul realizării executării unui document pus pe flux;

semnătură electronică – date în formă electronică care sunt atașate la alte date în formă electronică sau sunt logic asociate cu alte date în formă electronică și care sunt utilizate ca metodă de autentificare în conformitate cu Legea nr. 124/2022 privind identificarea electronică și serviciile de încredere;

ciclu vital al documentului electronic - consecutivitatea operațiilor de creare, modificare, coordonare, înregistrare, aprobare, publicare, păstrare și nimicire a documentelor electronice, aprobată în modul stabilit.

Grupuri de utilizatori în cadrul SMDDA, conform atribuțiilor executate sunt:

- Conducător Consiliului Concurenței: Președinte /Vicepreședinte;
- Conducător subdiviziune: Șef / Șef-adjunct subdiviziune;
- Executor: Principal, Secundar, Inițiator;
- Registrator.

Conducător – persoană abilitată cu funcție de decizie, care poate desemna Executorii (Principal și Secundar) pentru executarea sarcinilor, poate coordona, aproba și semna documentele executate, sau respinge documentele;

Executor/co-executor – responsabil desemnat de Conducător pentru organizarea soluționării tuturor sarcinilor, inclusiv Executant (Principal) asigură convocarea celorlalți co-executori (Secundari), elaborarea, centralizarea, aprobarea, verificarea redacțională și prezentarea Răspunsului la aprobare/semnare Conducătorului, înregistrarea, după caz;

Registrator – persoana responsabilă care înregistrează documentele de intrare/ieșire, interne.

Dosar administrativ electronic – totalitatea documentelor și materialelor aferente unei proceduri administrative gestionate prin sistem.

Capitolul 4 – Cadrul Legal

Cadrul legal al Republicii Moldova conține un șir de acte normative care reglementează activitatea Consiliului Concurenței, în special urmează a menționa:

- Legea nr. 880/1992 privind Fondul Arhivistic Național al Republicii Moldova; Legea nr. 467/2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat;
- Legea nr. 241/2007 privind comunicațiile electronice;
- Legea nr. 139/2012 privind ajutorul de stat;
- Legea concurenței nr. 183/2012;
- Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative;
- Codul administrativ al Republicii Moldova (Legea nr. 116/2018);
- Legea nr. 142/2018 privind schimbul de date și interoperabilitatea;
- Legea nr. 124/2022 privind identificarea electronică și serviciile de încredere;
- Legea nr. 148/2023 privind accesul la informațiile de interes public;
- Legea Nr. 48/2023 privind securitatea cibernetică
- Legea nr. 195//2024 privind protecția datelor cu caracter personal;
- Hotărârea Guvernului nr. 618/1993 pentru aprobarea Regulilor de întocmire a documentelor organizatorice și de dispoziție și a instrucțiunii-tip privind ținerea lucrărilor de secretariat în autoritățile administrației publice;
- Hotărârea Guvernului nr. 656/2012 cu privire la aprobarea Programului privind Cadrul de Interoperabilitate
- Hotărârea Guvernului nr. 128/2014 privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud);
- Hotărârea Guvernului nr. 405/2014 privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură electronică (MSign);
- Hotărârea Guvernului nr. 201/2017 privind aprobarea Cerințelor minime obligatorii de securitate cibernetică
- Hotărârea Guvernului nr. 656/2020 pentru aprobarea Strategiei naționale privind digitalizarea serviciilor publice 2023–2030;
- Hotărârea Guvernului nr. 1027/2023 privind modul de înregistrare a cererilor de comunicare a informațiilor de interes public;
- Hotărârea Guvernului nr. 250/2024 pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea audienței.
- Clasificatorul Activităților din Economia Moldovei, aprobat prin Ordinul Biroului Național de Statistică nr. 28/2019

Prevederile prezentului caiet de sarcini se întemeiază pe cadrul normativ național aplicabil activității Consiliului Concurenței și guvernează cerințele privind digitalizarea procedurilor administrative, gestionarea documentelor și a dosarelor administrative electronice, precum și securitatea și legalitatea proceselor aferente.

În cazul modificării cadrului legal aplicabil pe durata implementării sau utilizării sistemului, SMDDA trebuie să permită adaptarea configurațiilor funcționale și procedurale, fără afectarea integrității datelor și a dosarelor administrative existente.

Capitolul 5 – Cerințe generale privind SMDDA

SMDDA trebuie să asigure un cadru informațional integrat pentru gestionarea documentelor, a dosarelor administrative și a proceselor decizionale ale Consiliului Concurenței, pe întreg ciclul de viață al acestora, de la inițiere până la arhivare, cu respectarea atribuțiilor legale, a procedurilor interne și a cerințelor normative aplicabile.

Sistemul trebuie să permită configurarea și gestionarea diferențiată a fluxurilor de lucru în funcție de tipul procedurii, inclusiv, dar fără a se limita la, petiții, plângeri, investigații în domeniul concurenței, notificări ale concentrărilor economice, controlul ajutorului de stat, investigații utile de cunoaștere a pieței, precum și procedura avizare, cu definirea etapelor, termenelor și rolurilor corespunzătoare fiecărei categorii de proceduri.

Din punct de vedere conceptual și funcțional, SMDDA este structurat în trei componente funcționale principale, corespunzătoare ariilor operaționale esențiale ale Consiliului Concurenței, care funcționează într-un mediu digital unic, integrat și coerent. Aceste domenii sunt implementate prin module distincte, descrise în secțiunile următoare, și acoperă, în mod cumulativ, circuitul documentelor, gestionarea dosarelor și cazurilor administrative, precum și procesele decizionale ale Plenului Consiliului Concurenței.

Sistemul trebuie să permită corelarea funcțională și logică a documentelor de intrare, ieșire și interne cu dosarele și procedurile administrative aferente, precum și cu actele și deciziile adoptate, asigurând trasabilitatea completă a acțiunilor, responsabilităților și etapelor procedurale. În acest sens, SMDDA va permite constituirea și gestionarea dosarelor administrative electronice care vor include totalitatea documentelor oficiale, materialelor de lucru, versiunilor intermediare și actelor finale, formând dosarul administrativ complet în format electronic.

Dosarul administrativ electronic constituie elementul central al sistemului și reflectă ansamblul documentelor, materialelor, probelor și actelor procedurale aferente unei proceduri desfășurate de Consiliul Concurenței pe întreg ciclul său de viață. Acesta va asigura trasabilitatea integrală a documentelor, acțiunilor și deciziilor și va avea valoare juridică echivalentă dosarului constituit pe suport de hârtie. Sistemul va permite delimitarea documentelor publice, interne și confidențiale, stabilirea accesului diferențiat în funcție de rolurile utilizatorilor, precum și evidența completă a tuturor acțiunilor efectuate asupra documentelor.

SMDDA trebuie să sprijine automatizarea fluxurilor de lucru interne, inclusiv atribuirea sarcinilor, stabilirea, monitorizarea și controlul termenelor procedurale, notificarea utilizatorilor și urmărirea executării acestora. Sistemul va permite configurarea și adaptarea fluxurilor de lucru de către utilizatorii autorizați ai autorității contractante, în limitele drepturilor acordate, fără a fi necesare intervenții de dezvoltare software din partea furnizorului.

Sistemul va permite delimitarea clară între documentele de lucru interne și documentele externe supuse circuitului și semnării electronice. De asemenea, SMDDA trebuie să implementeze mecanisme de control al accesului bazate pe roluri și responsabilități, corelate cu structura organizațională a Consiliului Concurenței și cu nivelurile de confidențialitate aplicabile, precum și mecanisme de jurnalizare completă a acțiunilor utilizatorilor, în scopul asigurării securității informaționale, responsabilității instituționale și conformității cu legislația în vigoare.

Sistemul va permite gestionarea probelor digitale și a informațiilor confidențiale, inclusiv marcarea documentelor care conțin secrete comerciale, restricționarea accesului pe bază de roluri și

menținerea unui jurnal distinct de acces, asigurând trasabilitatea completă a utilizării acestora în cadrul procedurilor administrative.

În ceea ce privește circulația documentelor de intrare, ieșire și interne, SMDDA trebuie să asigure funcționalitățile necesare înregistrării, procesării, urmăririi și arhivării documentelor, în conformitate cu cerințele prevăzute în Componenta 1 – Registrul corespondenței de intrare, ieșire și interne. În ceea ce privește gestionarea dosarelor administrative, SMDDA trebuie să permită formarea, examinarea, monitorizarea și arhivarea dosarelor electronice aferente procedurilor administrative inclusiv de investigație, precum și corelarea acestora cu documentele și deciziile aferente, conform cerințelor prevăzute în Componenta 2 – Registrul dosarelor administrative. În ceea ce privește procesele decizionale ale Plenului Consiliului Concurenței, SMDDA trebuie să asigure suportul informatic necesar pregătirii, desfășurării și documentării ședințelor, adoptării deciziilor și corelării acestora cu dosarele și documentele aferente, conform cerințelor prevăzute în Componenta 3 – Evidența și administrarea actelor Plenului Consiliului Concurenței.

SMDDA trebuie să permită identificarea rapidă a informațiilor prin funcționalități de căutare și filtrare pe baza metadatelor și a conținutului documentelor, precum și generarea de rapoarte și statistici relevante privind volumul, stadiul și termenele de examinare a documentelor și de derulare a procedurii administrative. Sistemul va asigura monitorizarea automată a termenelor procedurale stabilite de legislația și de actele interne ale Consiliului Concurenței, inclusiv calcularea, suspendarea, reluarea și prelungirea termenelor, cu notificarea utilizatorilor responsabili și înregistrarea tuturor modificărilor în jurnalul de audit.

SMDDA trebuie să fie proiectat ca o soluție modulară, scalabilă și extensibilă, care să permită adaptarea la modificările ulterioare ale cadrului normativ, ale procedurilor interne și ale necesităților operaționale ale Consiliului Concurenței, precum și interoperabilitatea cu alte sisteme informaționale utilizate la nivel instituțional sau guvernamental, în conformitate cu cerințele legale aplicabile. Adaptarea configurațiilor funcționale și procedurale va putea fi realizată fără a afecta integritatea datelor și a dosarelor existente.

Sistemul va fi proiectat astfel încât să asigure continuitatea activităților esențiale ale Consiliului Concurenței și protecția datelor, inclusiv prin implementarea mecanismelor de backup și recuperare a datelor. Administrarea funcțională a sistemului, inclusiv configurarea fluxurilor de lucru și adaptarea acestora la modificările cadrului normativ, va fi realizată de utilizatori desemnați ai Consiliului Concurenței, în limitele drepturilor de acces stabilite, aceștia fiind responsabili pentru corectitudinea și completitudinea informațiilor introduse.

Componenta 1. Registrul corespondenței de intrare, ieșire și interne din cadrul Consiliului Concurenței:

1. susținerea numărului minim de 120 de utilizatori;
2. procesarea aproximativ a 100 000 documente electronice anual;
3. asigurarea fiabilității și productivității în cazul solicitării maxime a sistemului;
4. posibilitatea de gestionare a contractelor;
5. compatibilitatea cu browsere moderne (Google Chrome, Microsoft Edge etc.);
6. compatibilitatea cu aplicațiile Microsoft Office și Microsoft Office 365;
7. posibilitatea integrării cu poșta electronică corporativă;
8. posibilitatea de atașare a actelor scanate;
9. posibilitatea modificării fișierelor Word direct în cadrul interfeței Web a sistemului;
10. posibilitatea accesării sistemului de la distanță;
11. susținerea semnăturii electronice avansate calificate (*bazate pe certificatul calificat al cheii publice emis de un prestator de servicii de certificare acreditat în domeniul aplicării semnăturii electronice avansate calificate din Republica Moldova*);
12. susținerea delimitării drepturilor de acces la documentele Consiliului Concurenței în dependență de roluri și configurarea grupurilor de roluri în concordanță cu structura organizațională;
13. evidența istorică a lucrului cu documentul (*ciclul de viață al documentului*) cât și evidența traseului documentului;

14. notificarea utilizatorilor privind evenimentele sistemului (prin poșta electronică cu posibilitatea abonării/dizabonării la notificări necesare);
15. posibilitatea setării a modului de prezentare a fluxurilor parvenite, de a grupa sau sorta conform criteriilor (*de exemplu: „termen de executare/control”, „data parvenirii”, etc.*);
16. posibilități de căutare în diverse atribute ale documentelor și asigurarea filtrării datelor prin selectarea valorilor din liste predefinite sau din liste dinamice create în baza valorilor anterioare sau din textul recunoscut în documentele scanate;
17. posibilitatea rapidă de adăugare a noilor tipuri de documente (*fără necesitatea programării și setării fiecărui tip de documente*);
18. asigurarea susținerii clasificatoarelor cu posibilitatea de modificare, adăugare a valorilor noi (*fără programare*);
19. asigurarea păstrării documentelor cu susținerea numerotării setabile;
20. asigurarea jurnalizării acțiunilor asupra documentelor și acțiunilor utilizatorilor în sistem;
21. asigurarea funcțiilor de control al executării documentelor și funcțiilor de notificare despre etapa executării;
22. asigurarea posibilității de generare a rapoartelor atât în mod tabelar cât și în mod grafic;
23. interfață în limba română.
24. posibilitatea interconectării cu Registrul Automatizat al Ajutoarelor de Stat (SIA RAS) pentru extragerea informației.
25. înregistrarea completă a tuturor operațiunilor utilizatorilor (conectări, modificări, aprobări, transmisii);
26. controlul accesului pe baza rolurilor utilizatorilor și a nivelurilor de confidențialitate (modelul clasificării: publică/internă/confidențială)
27. căutare în text integral și filtrare pe bază de metadata (DRN, ID de caz, ID deciziei, data, autorul, tipul documentului);
28. o arhivă electronică pe termen lung conformă cu legislația în materie de arhivă și cu standardele naționale de interoperabilitate;
29. exportul și partajarea datelor în formate compatibile cu standardele naționale (de exemplu, XML, CSV, PDF/A);
30. permiterea configurării și funcționării unui flux documentar separat în cadrul sistemului de circulație electronică a documentelor, care va permite integrarea și interoperabilitatea cu unul sau mai multe sisteme externe existente sau viitoare. Acest flux specializat va putea funcționa autonom sau sincronizat cu sistemul extern, în funcție de arhitectura finală stabilită în faza de implementare. Acest flux va fi tratat ca un flux distinct, cu posibilitate de configurare independentă a etapelor, utilizatorilor implicați, regulilor de validare și a interfețelor de comunicare cu sistemul extern.

Componenta 2: Registrul dosarelor administrative

Componenta 2 – Registrul dosarelor administrative are ca scop asigurarea gestionării electronice centralizate, unitare și trasabile a tuturor dosarelor aferente procedurilor administrative desfășurate de Consiliul Concurenței, care vizează petițiile, solicitările de acces la informații publice, avizele, notificările privind operațiunile de concentrări economice, controlul ajutorului de stat, plângerile, investigațiile concurențiale și investigațiile utile de cunoaștere a pieței.

Registrul dosarelor administrative trebuie să permită primirea, înregistrarea și transmiterea pe flux a documentelor de tip plângeri, inclusiv a celor depuse conform formularului tipizat al Consiliului Concurenței, adresate conducerii instituției sau șefilor ierarhici superiori ai subdiviziunilor structurale, cu respectarea principiului ierarhic și a rolurilor atribuite utilizatorilor. Activitățile desfășurate în cadrul modului trebuie să se bazeze pe principiul ierarhic și pe separarea clară a responsabilităților, în conformitate cu structura organizațională a Consiliului Concurenței.

Componenta trebuie să permită constituirea dosarelor administrative electronice, fiecare procedură reprezentând elementul central al sistemului și se identifică printr-un număr unic automat de identificare al procedurii administrative și categoria documentului atribuit de un angajat autorizat. Sistemul trebuie să permită inițierea unei proceduri administrative fie în baza unui document de inițiere înregistrat în Componenta 1 – Registrul corespondenței de intrare, ieșire și interne, fie din oficiu, în condițiile prevăzute de legislația aplicabilă, în cazul procedurilor inițiate de Consiliul Concurenței fără existența unui document extern.

La crearea unei proceduri administrative, sistemul trebuie să permită preluarea automată a datelor relevante din documentul de inițiere, precum și completarea informațiilor esențiale privind titlul cazului, categoria procedurii (de exemplu, concurență, ajutor de stat, plângere, contencios administrativ), responsabilul de procedură și subdiviziunea responsabilă. Fiecare dosar administrativ trebuie să fie corelat cu documentele înregistrate în Componenta 1, acționând ca un dosar/fișier electronic (e-File), care asigură legătura logică între documentația electronică, fluxurile de lucru interne și actele Plenului Consiliului Concurenței.

Dosarul electronic al procedurii administrative trebuie să includă toate documentele de intrare și de ieșire, documentele interne, notele informative, materialele suplimentare, rapoartele de investigație, proiectele de acte administrative adoptate de Plen, precum și acte aferente executării deciziilor.

Componenta trebuie să permită gestionarea fluxurilor de lucru configurabile, atribuirea sarcinilor și responsabilităților, stabilirea și monitorizarea termenelor procedurale prevăzute de legislația aplicabilă, notificări automate, mecanisme de escaladare și monitorizarea progresului cazurilor. Sistemul trebuie să permită generarea de rapoarte și statistici privind numărul și tipologia procedurilor administrative, stadiul acestora, respectarea termenelor procedurale și volumul de muncă la nivel de subdiviziune.

În cadrul Registrului dosarelor administrative trebuie să existe o componentă distinctă pentru gestionarea documentelor de lucru interne, care nu fac parte din registrul documentelor și nu primesc număr de înregistrare. Această componentă trebuie să sprijine elaborarea, revizuirea și coordonarea proiectelor de decizii, avize, note informative și alte materiale interne, inclusiv prin editare colaborativă, comentare, urmărirea modificărilor, gestionarea versiunilor și stabilirea termenelor de revizuire. Documentele finalizate trebuie să poată fi transferate în circuitul oficial cu păstrarea istoricului complet al revizuirilor și comentariilor.

Componenta trebuie să includă un modul dedicat pregătirii dosarelor administrative pentru examinarea în Plenul Consiliului Concurenței.

La finalizarea procedurii administrative, dacă s-a asigurat executarea deciziei Plenului Consiliului Concurenței și dacă nu a fost contestat în instanța de judecată, sistemul trebuie să permită marcarea cazurilor ca fiind închise și pregătite pentru arhivare, precum și arhivarea electronică a dosarelor în conformitate cu legislația Republicii Moldova, Standardul Național de Arhivă Electronică și reglementările interne ale Consiliului Concurenței, asigurând păstrarea metadatelor complete, integritatea documentelor și menținerea unei piste de audit complete.

Componenta 3 – Evidența și administrarea actelor Plenului Consiliului Concurenței.

Componenta 3 are ca scop asigurarea suportului informațional integral pentru procesul decizional al Plenului Consiliului Concurenței, în conformitate cu competențele stabilite prin Legea concurenței nr. 183/2012, legislația în domeniul ajutorului de stat și cu alte acte normative naționale aplicabile.

Componenta acoperă pregătirea, evidența și monitorizarea actelor Plenului, pe întreg ciclul de viață al acestora, ce vizează dispoziții de inițiere a investigațiilor concurențiale, decizii, după caz prescripții, avize, hotărâri etc.

Examinarea dosarelor de către Plen trebuie să se realizeze exclusiv pe baza procedurilor administrative constituite și pregătite în conformitate cu procedurile legale, respectând separarea clară între atribuția de investigație desfășurată de către executiv și atribuția decizională a Plenului Consiliului Concurenței.

Componenta trebuie să permită gestionarea electronică a agendei ședințelor Plenului, inclusiv recepționarea și centralizarea solicitărilor de includere a dosarului administrativ pe ordinea de zi, transmise din Componenta 2. Sistemul trebuie să asigure verificarea completitudinii materialelor aferente fiecărui dosar, în conformitate cu cerințele procedurale interne.

Pentru fiecare procedură administrativă inclusă pe ordinea de zi, componenta trebuie să permită accesul controlat al membrilor Plenului și al personalului autorizat la dosarul electronic, exclusiv în scopul examinării, cu respectarea regimului de confidențialitate prevăzut de Legea nr. 183/2012 și de alte acte normative aplicabile. Sistemul trebuie să asigure trasabilitatea accesului și a utilizării documentelor aferente procesului decizional.

Componenta trebuie să asigure gestionarea materialelor aferente fiecărei decizii adoptate, care vor fi asociate în mod automat cu dosarul administrativ corespunzător și înregistrate ca acte administrative ale Plenului Consiliului Concurenței, fiind identificate printr-un număr unic de identificare al procedurii administrative, generat automat de sistem.

Sistemul va permite gestionarea distinctă a proiectelor de decizie și deciziilor finale ale Plenului, cu păstrarea istoricului versiunilor, corelarea automată cu dosarele aferente, semnarea electronică, comunicarea și arhivarea acestora conform cerințelor legale.

Sistemul trebuie să asigure păstrarea istoricului complet al actelor Plenului, inclusiv data adoptării, temeiul legal, legătură cu dosarul administrativ și statutul acestora.

În cazul în care Plenul dispune returnarea materialelor dosarului pentru completări sau reexaminări, sistemul trebuie să permită menținerea istoricului complet al acestora.

În vederea asigurării respectării cerințelor legale privind protecția informațiilor confidențiale, componenta trebuie să permită gestionarea versiunilor confidențiale și neconfidențiale ale actelor Plenului, inclusiv aplicarea mecanismelor de confidențializare a informațiilor protejate, în conformitate cu legislația în vigoare.

Componenta trebuie să permită arhivarea electronică a actelor Plenului și a materialelor aferente ședințelor, în conformitate cu legislația Republicii Moldova privind arhivarea documentelor, asigurând păstrarea integrității, autenticității și trasabilității acestora, precum și posibilitatea corelării ulterioare cu dosarele administrative aferente.

Capitolul 6 – Cerințe privind funcționalitatea SMDDA

SMDDA trebuie să asigure suport funcțional complet pentru gestionarea documentelor, dosarelor administrative și procedurii decizionale ale Consiliului Concurenței, în conformitate cu atribuțiile legale ale autorității și cu cerințele stabilite în prezentul Caiet de sarcini.

6.1 Cerințe funcționale generale

SMDDA trebuie să permită automatizarea fluxurilor de lucru aferente activităților de documentare, examinare, coordonare, aprobare, decizie, monitorizarea executării și arhivare, asigurând trasabilitatea completă a tuturor acțiunilor, responsabilităților și etapelor procedurale asociate documentelor și procedurilor administrative.

Sistemul trebuie să funcționeze ca o platformă informațională privată, unitară, integrată, care să permită corelarea documentelor de intrare, ieșire și interne cu dosarele administrative și cu alte acte ale Plenului Consiliului Concurenței, pe întreg ciclul de viață al acestora.

6.1.1 Arhitectura sistemului

SMDDA trebuie să fie proiectat și implementat pe baza unei arhitecturi modulare și extensibile, care să permită dezvoltarea, configurarea și evoluția sistemului în mod etapizat, în funcție de necesitățile operaționale ale Consiliului Concurenței și de modificările cadrului normativ aplicabil.

Arhitectura modulară trebuie să asigure separarea funcțională și logică a principalelor componente ale sistemului (gestionarea documentelor, gestionarea dosarelor, fluxurile de lucru, procesele decizionale, administrarea sistemului, integrarea cu sisteme externe), astfel încât extinderea, modificarea sau modernizarea unei componente să nu afecteze funcționarea celorlalte componente și integritatea datelor.

Sistemul trebuie să permită configurarea și adaptarea funcționalităților existente, precum și adăugarea de noi componente funcționale, în vederea asigurării conformității continuu cu atribuțiile legale ale Consiliului Concurenței, inclusiv cele prevăzute de Legea concurenței nr. 183/2012, precum și cu actele normative subsecvente și practicile instituționale în materie de investigare, control, analiză și adoptare a deciziilor.

Arhitectura SMDDA trebuie să sprijine gestionarea diferențiată a procedurilor administrative desfășurate de Consiliul Concurenței, inclusiv investigații în domeniul concurenței, proceduri privind ajutorul de stat, soluționarea plângerilor, avizarea, elaborarea și adoptarea actelor normative și alte proceduri conexe, permițând particularizarea fluxurilor, a tipurilor de documente, a metadatelor și a regulilor de procesare, fără a impune restructurarea sistemului sau dezvoltări tehnice majore.

Sistemul trebuie să fie proiectat astfel încât să permită integrarea cu sisteme informaționale guvernamentale existente sau viitoare, în conformitate cu cadrul național de interoperabilitate, precum și adaptarea la cerințele privind securitatea informațională, protecția datelor cu caracter personal, arhivarea documentelor și transparența decizională, prevăzute de legislația Republicii Moldova.

Arhitectura modulară trebuie să permită implementarea graduală a funcționalităților, testarea și validarea acestora pe etape, precum și extinderea ulterioară a sistemului, fără întreruperea activității operaționale a Consiliului Concurenței.

6.2 Gestionarea documentelor

SMDDA trebuie să permită crearea, înregistrarea, procesarea, transmiterea, păstrarea și arhivarea documentelor electronice, cu atribuirea unui identificator unic și a metadatelor relevante, în funcție de tipul documentului.

Sistemul trebuie să asigure gestionarea ciclului de viață al documentelor, inclusiv evidența istoricului modificărilor, a traseului de coordonare și aprobare, precum și corelarea documentelor cu dosarele corespunzătoare.

6.3 Gestionarea dosarelor și dosarelor administrative

SMDDA trebuie să permită constituirea și gestionarea dosarelor/cazurilor administrative electronice, fiecare caz reprezentând o unitate logică distinctă, identificată printr-un cod unic, care grupează toate documentele, materialele de lucru, analizele și deciziile aferente unei proceduri administrative.

Sistemul trebuie să asigure corelarea documentelor cu cazurile aferente, monitorizarea stadiului acestora, a termenelor procedurale și a responsabililor desemnați, precum și generarea de rapoarte privind progresul și rezultatele soluționării cazurilor.

6.4 Fluxuri de lucru și controlul termenelor

SMDDA trebuie să permită definirea, configurarea și adaptarea fluxurilor de lucru aferente documentelor și dosarelor administrative, incluzând stabilirea etapelor procedurale, a responsabililor și a termenelor de realizare, în conformitate cu legislația națională aplicabilă și cu regulile interne ale Consiliului Concurenței. Sistemul trebuie să asigure gestionarea centralizată și corelarea explicită a termenelor procedurale și legale cu dosarele/cazurile administrative și cu etapele corespunzătoare ale acestora, precum și desemnarea responsabililor pentru respectarea termenelor stabilite.

SMDDA trebuie să asigure monitorizarea respectării termenelor, notificarea automată a utilizatorilor cu privire la sarcinile și termenele stabilite, inclusiv în cazul apropierii sau depășirii acestora, precum și evidențierea situațiilor de întârziere, cu posibilitatea escaladării către nivelurile ierarhice relevante, în vederea asigurării conformității procedurale. În acest scop, sistemul trebuie să includă un calendar instituțional/procedural care să reflecte termenele aferente dosarelor și activităților în derulare, permițând vizualizarea centralizată a acestora la nivel de utilizator, subdiviziune și instituție.

Configurarea și adaptarea fluxurilor de lucru, a termenelor și a calendarului instituțional/procedural trebuie să poată fi realizate de utilizatori autorizați ai autorității contractante, fără a necesita intervenții de dezvoltare software din partea furnizorului.

6.5 Documente de lucru și colaborare internă

SMDDA trebuie să asigure gestionarea distinctă a documentelor de lucru interne față de documentele externe, în vederea susținerii proceselor de analiză, coordonare și pregătire a documentelor aferente procedurilor administrative și atribuții decizionale desfășurate de Consiliul Concurenței.

Sistemul trebuie să permită elaborarea, revizuirea și coordonarea documentelor de lucru în regim colaborativ, oferind utilizatorilor autorizați posibilitatea de a contribui la redactarea și examinarea acelorași documente, cu evidențierea clară a contribuțiilor și a responsabilităților asumate în cadrul procesului de lucru.

SMDDA trebuie să asigure gestionarea versiunilor documentelor de lucru, prin păstrarea istoricului complet al modificărilor efectuate, inclusiv informații privind autorul modificării, data, ora și conținutul modificat, precum și posibilitatea consultării și, după caz, restaurării versiunilor anterioare.

Sistemul trebuie să permită utilizarea comentariilor și notelor interne aferente documentelor, în scopul facilitării procesului de analiză, coordonare și avizare, fără afectarea conținutului al documentelor și fără alterarea versiunilor finale aprobate.

Documentele de lucru finalizate, după parcurgerea etapelor de revizuire și aprobare, trebuie să poată fi incluse în circuitul documentelor și, după caz, corelate dosarelor administrative corespunzătoare, cu păstrarea istoricului complet al procesului de elaborare, revizuire și aprobare.

6.6 Căutare, raportare și analiză

SMDDA trebuie să permită căutarea, filtrarea și regăsirea informațiilor pe baza metadatelor și a conținutului documentelor.

Sistemul trebuie să asigure generarea de rapoarte statistice și operaționale privind volumul documentelor, etapa procedurii administrative, respectarea termenelor procedurale și activitatea subdiviziunilor implicate.

6.7 Controlul accesului, audit și protecția datelor cu caracter personal

SMDDA trebuie să implementeze mecanisme de control al accesului bazate pe roluri și responsabilități, în conformitate cu structura organizațională a Consiliului Concurenței, nivelurile de confidențialitate aplicabile și principiul necesității de a cunoaște. Sistemul trebuie să asigure jurnalizarea completă și securizată a tuturor acțiunilor utilizatorilor, inclusiv crearea, modificarea, aprobarea și accesarea documentelor și dosarelor administrative, în vederea asigurării trasabilității, responsabilității instituționale și a valorii probatorii a operațiunilor efectuate.

6.8 Arhivare, păstrare și eliminare controlată a documentelor electronice

SMDDA trebuie să permită arhivarea electronică a documentelor și dosarelor administrative în conformitate cu legislația națională privind arhivarea și păstrarea documentelor.

Sistemul trebuie să asigure păstrarea metadatelor și a istoricului complet al documentelor și dosarelor arhivate, precum și posibilitatea exportului acestora în formate conforme cerințelor legale aplicabile.

SMDDA trebuie să permită gestionarea electronică a păstrării, transferului și eliminării controlate a documentelor și dosarelor administrative, în conformitate cu legislația națională aplicabilă în domeniul arhivistic și cu regulamentele interne ale Consiliului Concurenței.

Sistemul trebuie să permită stabilirea și aplicarea termenelor de păstrare pentru documentele și dosarele administrative, în funcție de tipul documentului și de natura procedurii, precum și transferul acestora în arhiva electronică instituțională, cu păstrarea integrității, metadatelor și a istoricului complet.

După expirarea termenelor legale de păstrare, SMDDA trebuie să permită eliminarea definitivă, controlată și autorizată a documentelor electronice, exclusiv în baza aprobărilor prevăzute de legislația în vigoare, cu asigurarea trasabilității operațiunilor și a păstrării dovezilor electronice aferente (audit).

6.9 Administrarea generală a sistemului

SMDDA trebuie să includă funcționalități de administrare care să permită gestionarea centralizată și controlată a parametrilor de funcționare a sistemului, în vederea asigurării unei utilizări conforme cu structura organizațională, procesele interne și cerințele de securitate ale Consiliului Concurenței.

Sistemul trebuie să permită administrarea utilizatorilor, inclusiv crearea, modificarea, suspendarea și dezactivarea conturilor, precum și asocierea acestora cu roluri și permisiuni corespunzătoare atribuțiilor funcționale și poziției ierarhice din cadrul instituției.

SMDDA trebuie să asigure gestionarea rolurilor și a drepturilor de acces pe baza principiului separării responsabilităților și al necesității de a cunoaște (need-to-know), permițând configurarea diferențiată a accesului la module, funcționalități, dosare și documente, inclusiv în funcție de nivelul de confidențialitate al acestora.

SMDDA trebuie să permită administrarea funcțională a sistemului de către utilizatori desemnați ai Consiliului Concurenței. În acest scop, Prestatorul va asigura instruirea administratorilor funcționali ai sistemului, în vederea configurării și administrării fluxurilor de lucru, nomenclatoarelor, rolurilor și drepturilor de acces, fără a fi necesare intervenții de dezvoltare software din partea Prestatorului.

Sistemul trebuie să permită administrarea și configurarea nomenclatoarelor, clasificatoarelor și listelor de valori utilizate în cadrul SMDDA (inclusiv tipuri de documente, categorii de dosare, statuti, fluxuri și alte elemente configurabile), de către utilizatori autorizați, fără intervenții de dezvoltare.

SMDDA trebuie să asigure evidența completă a acțiunilor administrative și operaționale realizate în sistem, prin mecanisme de jurnalizare (audit), care să permită înregistrarea și consultarea informațiilor privind utilizatorul, data și ora acțiunii, tipul operațiunii efectuate și obiectul asupra căruia a fost realizată acțiunea. Jurnalurile de audit trebuie să fie protejate împotriva modificării neautorizate și să poată fi consultate exclusiv de utilizatori cu drepturi corespunzătoare.

Sistemul trebuie să permită **actualizarea în masă a datelor utilizatorilor prin import de fișiere CSV**, destinată exclusiv utilizatorilor cu rol de administrare. Funcționalitatea va permite modificarea controlată a atributelor conturilor existente, inclusiv roluri, drepturi de acces, statut și apartenență organizațională, pe baza unui identificator unic al utilizatorului. Sistemul trebuie să asigure validarea structurii și conținutului fișierului importat, prevenirea suprascrierii neintenționate a datelor, jurnalizarea completă a operațiunilor efectuate, raportarea erorilor și, după caz, previzualizarea modificărilor înainte de aplicarea acestora.

Capitolul 7 – Cerințe tehnice

7.1 Cerințe privind modalitățile de schimb informațional

Schimbul informațional dintre componenta de server a SMDDA și aplicațiile client trebuie să fie realizat prin protocoale standardizate și securizate de transport al datelor, utilizând HTTPS (TLS) sau mecanisme echivalente, astfel încât să fie asigurată integritatea și confidențialitatea informațiilor transmise.

În vederea asigurării ulterioare a interoperabilității, flexibilității și portabilității, SMDDA trebuie să utilizeze standarde deschise și formate de date recunoscute pe scară largă pentru schimbul de informații, fără a impune utilizarea unor tehnologii, platforme sau produse specifice.

Toate interfețele de schimb de date, inclusiv cele utilizate pentru integrarea cu sisteme informaționale externe, trebuie să fie documentate corespunzător, prin descrieri funcționale, definirea câmpurilor, tipurilor de date și regulilor de validare. Documentația aferentă interfețelor va fi transmisă Consiliului Concurenței la finalizarea implementării sistemului.

7.2 Cerințe privind sistemele de gestionare a bazelor de date

SMDDA trebuie să fie un sistem integrat, care să includă toate componentele necesare funcționării sale, inclusiv componente aplicaționale, mecanisme de gestionare a bazelor de date și servicii auxiliare, permițând administrarea centralizată a acestora.

Sistemul trebuie să asigure separarea mediilor de lucru, respectiv a mediilor de dezvoltare, testare și producție sau, după caz, posibilitatea configurării acestora, astfel încât activitățile de testare și validare să nu afecteze mediul operațional.

Integritatea datelor trebuie să fie asigurată prin mecanisme tehnice adecvate, inclusiv utilizarea tranzacțiilor, a constrângerilor de integritate și a validărilor la nivel de bază de date și aplicație.

Sistemul trebuie să permită exportul datelor și al metadatelor într-un format utilizabil, inclusiv în scopul migrării sau portabilității acestora, în conformitate cu cerințele de păstrare și arhivare, evitând blocajele tehnologice și dependența de un furnizor unic.

7.3 Cerințe privind canalele de comunicație

Schimbul informațional dintre clienți și server trebuie să se realizeze prin canale de comunicație fiabile, care să asigure performanța adecvată a sistemului și disponibilitatea acestuia în condiții de utilizare normală.

Sistemul trebuie să funcționeze corespunzător în condiții de lățime de bandă variabilă și să includă mecanisme de optimizare a transmiterii datelor, precum cache-ul, încărcarea incrementală sau paginarea.

Pentru asigurarea coerenței temporale la nivelul întregului sistem, SMDDA trebuie să includă mecanisme de sincronizare sigură a timpului, astfel încât marcajele temporale asociate operațiunilor să fie consistente.

7.4 Cerințe privind modernizarea sistemului

La implementarea SMDDA trebuie să fie asigurată posibilitatea extinderii numărului de utilizatori, precum și scalabilitatea și flexibilitatea sistemului, inclusiv în situațiile ce vizează adaptarea la cerințe funcționale noi și modernizarea componentelor software și de infrastructură.

Sistemul trebuie să permită configurarea fluxurilor de lucru, a rolurilor, precum și a nomenclatoarelor și clasificatoarelor de către utilizatori autorizați ai Autorității contractante, fără a necesita intervenții de dezvoltare software, în limitele funcționalităților prevăzute în prezentul Caiet de sarcini.

Actualizările și modernizările sistemului trebuie să fie realizate prin mecanisme controlate, astfel încât acestea să nu conducă la pierderea datelor, a metadatelor sau a istoricului operațional.

Prestatorul trebuie să asigure elaborarea și actualizarea documentației tehnice și funcționale aferente configurațiilor realizate.

7.5 Cerințe privind fiabilitatea și disponibilitatea

Sistemul trebuie să asigure un nivel ridicat de disponibilitate operațională, funcționând în regim continuu, cu excepția întreruperilor planificate de scurtă durată pentru mentenanță, actualizare sau intervenții de securitate, precum și a întreruperilor neplanificate cauzate de situații excepționale.

Sistemul trebuie să includă mecanisme de toleranță la erori pentru componentele critice și să permită reluarea controlată a serviciilor în urma incidentelor tehnice, cu protejarea integrității datelor.

În acest scop, sistemul trebuie să asigure mecanisme tehnice de backup și restaurare, inclusiv realizarea periodică a copiilor de siguranță pentru date și metadate.

7.6 Cerințe privind ergonomia și designul interfeței

SMDDA trebuie să corespundă cerințelor moderne privind ergonomia și uzabilitatea, asigurând o interfață intuitivă, coerentă și unitară pentru toate modulele sistemului.

Interfața trebuie să fie accesibilă prin browser web și să permită accesul controlat de la distanță, în conformitate cu politicile instituționale aplicabile.

Sistemul trebuie să includă mecanisme eficiente de căutare, filtrare și navigare, adaptate gestionării unor volume mari de documente și cazuri.

7.7 Cerințe privind integrarea cu sisteme informaționale externe (inclusiv SIA RAS)

SMDDA trebuie să permită integrarea cu sisteme informaționale externe, inclusiv cu SIA RAS, prin mecanisme automatizate sau semi-automatizate, în conformitate cu cerințele naționale de interoperabilitate.

Integrarea trebuie să asigure transmiterea controlată a datelor aferente anumitor tipuri de documente, evitarea introducerii redundante a informațiilor și creșterea eficienței proceselor administrative.

Sistemul trebuie să permită maparea câmpurilor și a metadatelor relevante între SMDDA și sistemele externe, prin reguli configurabile, precum și tratarea controlată a erorilor de integrare.

În urma transmiterii datelor, SMDDA trebuie să asigure **recepționarea automată a confirmării de înregistrare**, inclusiv a **numărului unic de înregistrare atribuit în SIA RAS**, care va fi asociat și stocat în mod automat în dosarul administrativ electronic corespunzător din SMDDA.

Sistemul trebuie să permită **notificarea automată a utilizatorilor responsabili** cu privire la finalizarea procesului de transmitere și înregistrare în SIA RAS, precum și asupra eventualelor erori sau neconformități apărute în cadrul procesului de integrare.

Mecanismele de integrare trebuie să includă **gestionarea controlată a erorilor**, jurnalizarea operațiunilor de schimb de date și posibilitatea reluării transmiterii informațiilor, fără pierderi de date și fără afectarea integrității dosarelor administrative.

7.8 Cerințe privind testarea, validarea și configurarea suplimentară

În procesul de testare și validare, fluxurile configurate trebuie să poată fi ajustate și configurate suplimentar, în funcție de necesitățile Consiliului Concurenței, fără afectarea arhitecturii generale a sistemului.

Prestatorul trebuie să asigure efectuarea testelor funcționale și de integrare împreună cu Autoritatea contractantă și să prezinte un raport de testare și validare care să confirme conformitatea sistemului cu cerințele prevăzute în Caietul de sarcini.

7.9 Cerințe privind stack-ul tehnologic, mentenabilitatea și evitarea dependenței de furnizor

SMDDA trebuie să fie implementat pe baza unui stack tehnologic matur, stabil și larg utilizat, specific soluțiilor informatice de tip enterprise, care să asigure securitatea, performanța și mentenabilitatea sistemului pe termen lung. Soluția oferită trebuie să utilizeze tehnologii standardizate și formate deschise, evitând utilizarea unor tehnologii proprietare care pot limita evoluția sau exploatarea ulterioară a sistemului.

Arhitectura sistemului trebuie să fie modulară și stratificată, cu separarea clară a componentelor funcționale (prezentare, logică aplicațională și date), astfel încât modificarea, extinderea sau înlocuirea unor componente să poată fi realizată fără afectarea integrității datelor și a funcționării generale a sistemului.

SMDDA trebuie să asigure un nivel ridicat de mentenabilitate, inclusiv prin configurabilitatea funcționalităților fără intervenții de dezvoltare software și prin existența documentației tehnice și funcționale complete, care să permită administrarea, mentenanța și dezvoltarea ulterioară a sistemului.

În vederea evitării dependenței tehnologice de un furnizor unic (vendor lock-in), soluția trebuie să permită accesul deplin la datele și metadatele gestionate de sistem, utilizarea acestora în formate deschise și continuarea exploatarei și mentenanței sistemului, inclusiv cu implicarea unor terți, fără restricții tehnologice nejustificate.

Capitolul 8 – Cerințe privind securitatea informațională și protecția datelor în cadrul SMDDA

8.1 Asigurarea securității informaționale

SMDDA trebuie să asigure protecția sistemului și a informațiilor gestionate împotriva accesului neautorizat, divulgării, modificării sau distrugerii neautorizate, în conformitate cu legislația națională aplicabilă și reglementările interne ale Consiliului Concurenței.

Sistemul trebuie să includă mecanisme tehnice și organizatorice adecvate pentru asigurarea comunicațiilor securizate, inclusiv gestionarea certificatelor digitale și utilizarea protocoalelor securizate de tip SSL/TLS sau mecanisme echivalente.

8.2 Cerințe privind drepturile de acces și controlul utilizatorilor

SMDDA trebuie să asigure delimitarea și gestionarea drepturilor de acces pe baza rolurilor și permisiunilor asociate, în conformitate cu structura organizațională și atribuțiile funcționale.

Atribuirea drepturilor de acces trebuie să se realizeze prin asocierea utilizatorilor cu roluri predefinite, iar accesul la date și funcționalități trebuie acordat strict în baza principiului necesității de a cunoaște și a separării responsabilităților.

8.3 Cerințe privind autentificarea, auditul și jurnalizarea

Sistemul trebuie să includă mecanisme de autentificare și autorizare a utilizatorilor, reguli configurabile privind gestionarea credențialelor de acces și cerințe minime de complexitate a parolelor.

SMDDA trebuie să asigure auditarea acțiunilor utilizatorilor, prin înregistrarea și păstrarea jurnalelor de activitate relevante, care să permită trasabilitatea completă a operațiunilor efectuate. Jurnalele de audit trebuie protejate împotriva modificărilor neautorizate și păstrate pe o perioadă corespunzătoare.

8.4 Cerințe privind protecția datelor și copierea de rezervă

SMDDA trebuie să asigure protecția datelor gestionate împotriva pierderii, deteriorării sau accesului neautorizat, inclusiv prin mecanisme de copiere de rezervă și restaurare.

Procedurile de backup și restaurare trebuie să fie documentate, implementate și testate periodic, astfel încât să fie asigurată continuitatea activității și integritatea informațiilor.

8.5 Cerințe privind recuperarea în caz de dezastru (Disaster Recovery)

Prestatorul trebuie să asigure elaborarea, în coordonare cu Consiliul Concurenței, a unui Plan de recuperare în caz de dezastru, care să prevadă măsuri pentru minimizarea timpului de întrerupere a funcționării sistemului, restabilirea rapidă a funcționalităților esențiale și limitarea impactului asupra activității instituției.

Planul de recuperare trebuie să asigure integritatea bazelor de date și a documentelor electronice gestionate de SMDDA pe întreaga durată a procesului de recuperare.

Capitolul 9 – Migrare, infrastructură de implementare, testare, recepție și livrabile

9.1 Cerințe privind migrarea datelor

În cadrul implementării SMDDA, Prestatorul trebuie să asigure migrarea datelor existente, în măsura în care Consiliul Concurenței solicită acest lucru, în condiții de integritate, coerență și trasabilitate. Migrarea poate include, după caz, documente electronice, metadate asociate, structuri de dosare, legături dintre documente și cazuri, precum și alte informații relevante pentru asigurarea continuității activității Consiliului Concurenței. Procesul de migrare se va realiza în baza unei analize prealabile, efectuate de Prestator împreună cu Consiliul Concurenței, care va stabili tipurile de date ce

urmează a fi migrate, sursele de date, regulile de transformare și validare, precum și responsabilitățile părților implicate. Migrarea datelor trebuie să fie documentată și să includă mecanisme de verificare a corectitudinii și completitudinii informațiilor migrate. Migrarea finală se va realiza numai după validarea rezultatelor pe un eșantion reprezentativ și cu acordul Consiliului Concurenței. În cazul identificării unor neconformități, Prestatorul are obligația de a remedia deficiențele constatate, fără costuri suplimentare pentru Consiliul Concurenței.

9.2 Infrastructura temporară, mediile de lucru și tranziția către MCloud

Pe parcursul activităților de dezvoltare, testare, validare și până la darea oficială în exploatare a Sistemului Informațional, Prestatorul va asigura, din resurse proprii, infrastructura necesară de stocare și procesare a datelor, într-un mediu compatibil cu cerințele platformei guvernamentale MCloud, fără costuri suplimentare pentru Consiliul Concurenței.

În această perioadă, Prestatorul va pune la dispoziție medii distincte de lucru, respectiv medii de dezvoltare, testare și instruire, configurate în conformitate cu bunele practici aplicabile mediului MCloud și cu cerințele de securitate și interoperabilitate stabilite la nivel guvernamental.

Prestatorul va asigura spațiu de stocare suficient pentru utilizatori și pentru fiecare direcție/subdiviziune structurală a Consiliului Concurenței, corespunzător volumului de date generate în cadrul sistemului, inclusiv documente electronice, dosare administrative, fișiere și materiale de lucru, precum și mecanisme de alocare logică a spațiului pe utilizatori și pe subdiviziuni, cu control al accesului bazat pe roluri și responsabilități (RBAC).

Infrastructura de stocare și procesare utilizată de Prestator în această perioadă trebuie să respecte cerințele aplicabile sistemelor informaționale guvernamentale privind securitatea informațională, confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal, să fie scalabilă, permițând extinderea capacității în funcție de necesități, și să includă mecanisme de backup și recuperare a datelor, în conformitate cu politicile și standardele aplicabile mediului MCloud.

La momentul migrării și al dării în exploatare a sistemului în mediul final de producție MCloud, Prestatorul va asigura transferul complet, integru și verificat al tuturor datelor, fișierelor, configurațiilor și setărilor create în mediile temporare, fără pierderi de date și fără indisponibilități nejustificate ale sistemului, precum și alinierea structurii de stocare și a drepturilor de acces la cerințele operaționale ale Consiliului Concurenței în mediul MCloud.

9.3 Cerințe privind testarea și validarea sistemului

Prestatorul trebuie să asigure testarea funcțională și de integrare a SMDDA, în colaborare cu Consiliul Concurenței, în vederea verificării conformității sistemului cu cerințele prevăzute în prezentul Caiet de sarcini. Testarea va acoperi, cel puțin, funcționalitățile principale ale modulelor SMDDA, fluxurile de lucru configurate, integrările cu sisteme externe, precum și mecanismele de gestionare a documentelor și dosarelor administrative.

Rezultatele testării vor fi consemnate într-un raport de testare și validare, elaborat de Prestator și aprobat de Consiliul Concurenței, care va include descrierea testelor efectuate, rezultatele obținute și eventualele neconformități identificate. Neconformitățile constatate în etapa de testare trebuie remediate de Prestator înainte de inițierea procedurii de recepție.

9.4. Cerințe privind instruirea utilizatorilor

Furnizorul va asigura instruirea utilizatorilor SMDDA, în vederea utilizării corespunzătoare, sigure și eficiente a acestuia, în conformitate cu cerințele funcționale și procedurale ale Consiliului Concurenței.

Instruirea va fi realizată anterior recepției finale a sistemului și va acoperi, cel puțin, următoarele categorii de utilizatori:

- utilizatori de nivel operațional (executori);
- utilizatori cu rol de coordonare și avizare;
- utilizatori cu rol decizional;
- administratori desemnați ai sistemului.

Instruirea va include prezentarea funcționalităților sistemului, a fluxurilor de lucru specifice, a regulilor de acces și confidențialitate, precum și a cerințelor privind securitatea informațională și protecția datelor cu caracter personal.

Prestatorul va pune la dispoziție materiale de instruire, inclusiv ghidurile de utilizare și alte materiale suport, în format electronic și vor fi adaptate configurațiilor efectiv implementate în cadrul SMDDA.

Finalizarea instruirii va fi confirmată prin proces-verbal semnat de părți.

9.5. Livrabilele proiectului

În cadrul implementării SMDDA, Prestatorul trebuie să livreze, cel puțin, următoarele livrabile:

- sistemul SMDDA implementat și configurat conform cerințelor Caietului de sarcini;
- documentația tehnică și funcțională a sistemului, inclusiv descrierea arhitecturii, configurațiilor realizate, fluxurilor de lucru și rolurilor implementate;
- documentația privind interfețele de integrare și schimbul de date cu sisteme externe;
- raportul de testare și validare a sistemului;
- materialele de instruire pentru utilizatori;
- planul de migrare și, după caz, raportul de migrare a datelor;
- planul de recuperare în caz de dezastru, dacă acesta este prevăzut contractual
- parole și acces de administrare

Livrabilele vor fi transmise Consiliului Concurenței, într-o formă care să permită utilizarea și arhivarea acestora conform cerințelor legale aplicabile.

9.6 Recepția sistemului

Recepția SMDDA se va realiza în conformitate cu prevederile contractuale și cu cerințele stabilite în prezentul Caiet de sarcini, după finalizarea implementării, migrării, testării și instruirii utilizatorilor. Recepția finală este condiționată de îndeplinirea integrală a cerințelor funcționale, tehnice și de securitate. În cazul identificării unor neconformități, Autoritatea contractantă are dreptul de a solicita remedierea acestora într-un termen rezonabil sau de a amâna recepția până la conformarea integrală a sistemului.

9.7 Cerințe privind echipa de implementare

Prestatorul trebuie să asigure o echipă de implementare calificată, cu competențe relevante pentru realizarea activităților de analiză, configurare, integrare, testare, instruire și punere în funcțiune a SMDDA.

Prestatorul va demonstra, prin propunerea tehnică, că membrii echipei propuși dețin experiență relevantă în implementarea unor soluții informatice similare.

În vederea evaluării capacității tehnice și organizaționale, Prestatorul poate demonstra, după caz, implementarea unor sisteme de management al calității, securității informației și serviciilor IT, în conformitate cu standarde internaționale recunoscute sau echivalente.

În acest context, pot fi avute în vedere, cu titlu orientativ, următoarele standarde:

- ISO 9001 – Sistem de Management al Calității;

- ISO/IEC 27001 – Sistem de Management al Securității Informației;
- ISO/IEC 20000-1 – Sistem de Management al Serviciilor IT.

Capitolul 10. Cerințe față de serviciile de mentenanță

Serviciile de mentenanță ale SMDDA vor fi asigurate de către Prestator pentru o perioadă de minimum 12 luni, calculată de la data punerii în funcțiune a sistemului, confirmată prin procesul-verbal de recepție finală, semnat de părți.

Serviciile de mentenanță au ca scop asigurarea funcționării continue, sigure și conforme a SMDDA, precum și menținerea și adaptarea acestuia la necesitățile operaționale ale Consiliului Concurenței, în conformitate cu cerințele prezentului Caiet de sarcini.

Pe durata perioadei de mentenanță, Prestatorul va asigura următoarele tipuri de servicii:

- **mentenanța corectivă** – 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 corectivă vor asigura suportul tuturor modulelor sistemului, create în conformitate cu documentele tehnice privind elaborarea sistemului și presupun activitățile de management, logistică și servicii de îndepărtare a erorilor.

- **mentenanța 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

Componenta proiect	Durata/termen
Servicii de mentenanță adaptivă a SMDDA	cel puțin 12 luni de la punerea în funcțiune
Mentenanța corectivă a SMDDA	cel puțin 12 luni de la punerea în funcțiune

2. Modalitatea de prestare a serviciilor de mentenanță

a) **Serviciile de mentenanță corectivă** se vor presta prin următoarea modalitate:

- 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 corectivă presupun acoperirea tuturor lucrărilor de mentenanță necesare asigurării bunei funcționări a sistemului.

Apelurile referitoare la problemele de utilizare a sistemului vor fi preluate de specialiștii Consiliului Concurenței 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 furnizorului 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.

Termenele de reacție pe care Prestatorul trebuie să le 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

Capitolul 11 - Calendarul de implementare și corelarea cu condiționalitățile Agendei de Reforme

Implementarea SMDDA va fi realizată în corelare cu condiționalitățile asumate de Republica Moldova în cadrul Agendei de Reforme aferente Planului de Creștere, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 195/2025, care prevede operaționalizarea sistemului până cel târziu în luna iunie 2026.

În acest sens, calendarul de implementare va fi structurat etapizat, astfel încât până la termenul menționat sistemul să fie pus în exploatare operațională, cu funcționalitățile esențiale necesare desfășurării activităților de bază ale Consiliului Concurenței, urmând ca funcționalitățile suplimentare sau avansate să poată fi finalizate, optimizate sau extinse ulterior, în cadrul etapelor de stabilizare și mentenanță, în conformitate cu prezentul Caiet de sarcini și cu contractul încheiat.