

CAIET DE SARCINI

Obiectul: SERVICII DE MENTENANȚĂ SISTEM DE GESTIONARE ELECTRONICĂ A DOCUMENTELOR (SGED)

Autoritatea contractantă: Instituția Publică Cadastrul Bunurilor Imobile.

Adresa: mun. Chișinău, str. Alexandr Pușkin, nr. 47.

1. Descriere generală. Informații: Sistemul de Gestionare Electronică a Documentelor (SGED) este conceput pentru a procesa și administra volume mari de documente, atât în format fizic, cât și digital. Acest sistem acoperă toate etapele ciclului de viață al documentelor, de la creare și introducere în sistem, până la transmitere, indexare, urmărire (tracking), arhivare și, dacă este cazul, eliminare. SGED joacă un rol esențial în facilitarea colaborării și comunicării interne între subdiviziunile structurale ale instituției, precum și în comunicarea interinstituțională cu alte autorități sau instituții publice.

2. Utilizarea, păstrarea, protecția, calitatea produselor/serviciilor:

Suma estimativă totală: 222 550,00lei fără TVA.

Nr. d/o	Denumirea bunurilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Preț unitar estimativ, lei fără TVA	Suma estimativă, lei fără TVA
1.	Servicii de mentenanță SIA SGED, managementul documentelor				
	1.1 Servicii de mentenanță preventivă	lună	12	12 400,00	148 800,00
	1.2 Servicii de mentenanță corectivă	Om/zi	25	950,00	23 750,00
	1.3 Servicii de mentenanță adaptivă	Om/zi	40	1 250,00	50 000,00
	TOTAL				222 550,00

Termen de prestare: Serviciile vor fi prestate pe parcursul a 12 luni consecutive pe bază de abonament după semnarea contractului, în perioada 01.01.2025 - 31.12.2025, conform cerințelor din *Anexa nr.1*.

Locul prestării: mun. Chișinău, str. Alexandr Pușkin, nr. 47 și sediile Serviciilor cadastrale teritoriale ale IP CBI.

Direcția generală tehnologii informaționale

Șef



Andrei SÎRBU

Direcția administrarea sistemelor informaționale

Șef



Mihail POTLOG

COORDONAT

Direcția managementul documentelor

Șef



Galina FRUMUSACHE

Cerințe față de serviciile de mentenanță preventivă, corectivă și adaptivă

Serviciul de mentenanță se va asigura de către Furnizor pe perioada 01.01.2025 - 31.12.2025 și va include următoarele forme:

- Servicii de mentenanță preventivă

Serviciile de mentenanță preventivă sunt esențiale pentru asigurarea funcționării continue și eficiente a Sistemului de Gestionare Electronică a Documentelor (SGED). Acestea includ:

- **Verificări periodice** ale funcționalităților cheie ale sistemului pentru a identifica și remedia eventualele probleme înainte ca acestea să afecteze performanța.
- **Actualizarea sistemului** pentru a menține compatibilitatea cu cele mai recente standarde tehnologice și cerințe legislative.
- **Monitorizarea performanței** infrastructurii hardware și software utilizate pentru SGED, pentru a preveni defecțiunile critice.
- **Optimizarea bazei de date**, prin eliminarea datelor redundante și reorganizarea indexării, pentru a menține viteza de acces și procesare.
- **Testarea sistemelor de backup** și verificarea procedurilor de restaurare a datelor pentru a garanta continuitatea în cazul unor incidente.

- **mentenanță 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.

- **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

Componenta proiect	Durata/termen
Servicii de mentenanță adaptivă a SIA „Sistemului de gestionare electronică a documentelor”	Servicii asigurate din momentul implementării până la 31.12.2025. Furnizorul va livra servicii de mentenanță adaptivă, transfer de cunoștințe și consultanță la cerere, în condițiile indicate în prezentul document.
Mentenanță corectivă a SIA „Sistemului de gestionare electronică a documentelor”	Servicii asigurate până la 31.12.2025. Serviciile se referă inclusiv la artefactele dezvoltate pe parcursul contractului asupra funcționalităților existente.

2. Modalitatea de prestare a serviciilor de mentenanță

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

- Recepționarea incidentelor prin aplicația de tichetare a beneficiarului, telefon, e-mail sau teams;
- Actualizarea jurnalului de incidente;
- Monitorizarea activității de mentenanță și suport;
- Urmărirea statutului de îndeplinire a incidentului;
- Raportarea periodică cu privire la statutul incidentelor;
- Soluționarea incidentului;
- Servicii de consultanță.

Serviciile de mentenanță 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 IP CBI care, după examinarea și prioritizarea lor, vor decide care din problemele sesizate de utilizatori necesită a fi redirecționate către echipa de mentenanță a Furnizorului. Persoanele de contact ale beneficiarului și furnizorului vor fi indicate în contract.

În cazul apariției neconcordanței specificației funcționale, Furnizorul 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 Furnizorul 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

b) **Serviciile de mentenanță adaptivă, transfer de cunoștințe și consultanță** vor cuprinde acțiunile de adaptare și perfecționare a sistemului conform cerințelor prezentate de cumpărător.

Cerințe tehnice, detalieră lucrărilor urmează a fi prezentate de către echipa IP CBI separat, pe parcursul aprobării acestora.

Furnizorul va asigura prestarea serviciilor de elaborare a funcționalităților suplimentare, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate și a standardelor agreeate de Cumpărător, ținând cont și de ultimele cerințe în materie de elaborare, și calculate în baza tarifelor convenite de părți la momentul semnării contractului.

Furnizorul, prealabil predării către Cumpărător, va asigura testarea funcționalităților suplimentare, conform cerințelor și condițiilor înaintate de cumpărător, care se vor consemna prin proces-verbal. Pentru a testa funcționalitatea suplimentară solicitată de Cumpărător, acesta din urmă va asigura mediul software și hardware, care va corespunde exact cu sistemul real și va asigura acces liber Furnizorului, precum și va oferi instrumente de testare necesare.

Cumpărătorul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile suplimentare ale sistemului, predate de către Furnizor.

Cumpărătorul și Furnizorul 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, Cumpărătorul poate solicita Furnizorului consultanță în formă de răspunsuri cu privire la SIA „Sistemului de gestionare electronică a documentelor” la întrebări specifice legate de sistem.

Cumpărătorul își păstrează dreptul de proprietate asupra aplicației indiferent de îmbunătățirile aduse acesteia pe parcursul desfășurării contractului.

Furnizorul atât pentru servicii de mentenanță corectivă, cât și pentru servicii de mentenanță adaptivă va prezenta în luna decembrie a anului de gestiune, următoarele livrabile actualizate, care vor corespunde cerințelor Ordinului nr. 78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procesele 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 prestare a serviciilor (în limba română).

2. Garanție

Garanția lucrărilor: 12 luni din momentul finalizării. Garanția va acoperi toate defecțiunile de fabricație aparute în regimul de operare conforma și continua a sistemului. Pentru operare conforma și continua a sistemului, Beneficiarul va realiza toate operațiunile de mentenanță preventivă, care asigură stabilitatea și buna funcționare a aplicației, cu operatori economici autorizați de către producător fără întrerupere pe toată perioada de garanție.

Accesul Prestatorului la SIA, la serverul de aplicație, bazele de date pentru prestarea serviciilor nominalizate, se va efectua la locul asigurat în incinta clădirii de către Beneficiar sau de la distanță (prin canale securizate VPN), după coordonarea preliminară a acestei modalități cu Beneficiarul. Pentru asigurarea confidențialității datelor Prestatorul pe perioada prestării serviciului trebuie să semneze cu Beneficiarul un Acord de confidențialitate.

TERMEN DE LIVRARE:

1. Serviciile de mentenanță corectivă și adaptivă vor fi asigurate în perioada de la 01.01.2025 31.12.2025, conform cerințelor indicate în Caietul de sarcini.

LOCUL PRESTĂRII: Blocul administrativ al I.P. Cadastrul Bunurilor Imobile (mun. Chișinău, str.Alexandr Pușkin, nr.47) și sediile Serviciilor cadastrale teritoriale ale IP CBI, conform tabelului:

LISTA cu adresele SCT al IP CBI:

Nr. d/o	Servicii cadastrale teritoriale ale Instituției Publice Cadastrul Bunurilor Imobile (SCT al IP CBI)		
1.	or. Anenii-Noi	SCT al IP CBI	str. Tighina, nr. 8
2.	or. Basarabeasca	SCT al IP CBI	str. Școlinaea, nr. 2A
3.	mun. Bălți	SCT al IP CBI	str. Mihail Sadoveanu, nr. 1/A
4.	or. Briceni	SCT al IP CBI	str. Independenței, nr. 34
5.	mun. Cahul	SCT al IP CBI	str. Bogdan Petriceicu Hașdeu, nr. 13
6.	or. Cantemir	SCT al IP CBI	str. M. Eminescu, nr. 11
7.	or. Căinari	SCT al IP CBI	str. Constantin Negraia, nr. 8
8.	or. Călărași	BD al IP CBI	str. Pantelimon Halippa, nr. 13
9.	or. Căușeni	SCT al IP CBI	str. Meșterul Stanciu, nr. 3
10.	mun. Ceadâr – Lunga	SCT al IP CBI	str. Lenin, nr. 52
11.	mun. Chișinău	SCT al IP CBI	str. Armenească, nr. 42B
12.		SCT al IP CBI	str. Ialoveni, nr. 100/B
13.	or. Cimișlia	SCT al IP CBI	bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 14
14.	mun. Comrat	SCT al IP CBI	str. Tretiacova, nr. 36
15.	or. Criuleni	SCT al IP CBI	str. 31 august 1989, nr. 139
16.	or. Dondușeni	SCT al IP CBI	str. Independenței, nr. 43
17.	or. Drochia	SCT al IP CBI	str. Mitropolit Varlaam, nr. 35
18.	r-nul Dubăsari	BD al IP CBI	comuna Coșnița, sat. Coșnița, str. Mihai Eminescu, nr. 8/a
19.	mun. Edineț	SCT al IP CBI	str. 31 august 1989, nr. 40
20.	or. Fălești	SCT al IP CBI	str. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 38
21.	or. Florești	SCT al IP CBI	str. Gării, nr. 5
22.	or. Glodeni	SCT al IP CBI	str. Tricolorului, nr. 32
23.	mun. Hîncești	SCT al IP CBI	str. Mihalcea Hîncu, nr. 157
24.	or. Ialoveni	SCT al IP CBI	str. Prieteniei, nr. 12

25.	or. Leova	SCT al IP CBI	str. Maxim Gorki, nr. 5
26.	or. Nisporeni	SCT al IP CBI	str. Alexandru cel Bun, nr. 55
27.	or. Ocnița	SCT al IP CBI	str. Mihai Viteazul, nr. 21a
28.	mun. Orhei	SCT al IP CBI	str. Vasile Lupu, nr. 38
29.	or. Rezina	SCT al IP CBI	str. Mihai Eminescu, nr. 6
30.	or. Rîșcani	SCT al IP CBI	str. 31 august 1989, nr. 18
31.	or. Sîngerei	SCT al IP CBI	str. Independenței, nr. 96
32.	mun. Soroca	SCT al IP CBI	str. Mihai Sadoveanu, nr. 21
33.	or. Șoldănești	SCT al IP CBI	str. 31 August 1989, nr. 7
34.	mun. Strășeni	SCT al IP CBI	str. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 135
35.	or. Ștefan-Vodă	SCT al IP CBI	str. 31 august 1989, nr. 15
36.	or. Taraclia	SCT al IP CBI	str. Ștefan cel Mare, nr. 19a
37.	or. Telenеști	SCT al IP CBI	str. Renașterii, nr. 62a
38.	mun. Ungheni	SCT al IP CBI	str. Mihai Eminescu, nr. 24
39.	or. Vulcănești	SCT al IP CBI	str. Lenin, nr. 88

DOCUMENTE obligatorii la depunerea ofertei:

- **Deținerea sistemului de înregistrare a apelurilor de mentenanță** - declarația pe proprie răspundere - semnată electronic de către operatorul economic. / Obligativu
- **Experiență specifică în prestarea serviciilor similare (art. 22 alin. (1) lit. a) din Legea 131/2015 privind achizițiile publice)** - declarație privind lista principalelor livrări/prestări efectuate în ultimii trei ani de activitate, completată conform Anexei nr. 12 la Documentația standard aprobată prin Ordinul Ministrului Finanțelor nr.115 din 15.09.2021. Prestarea serviciilor se confirmă prin prezentarea unor certificate/ documente (facturi fiscale) emise sau contrasemnate de către beneficiarii de servicii confirmat prin semnătura electronică a operatorului economic). / Obligativu