

CAIET DE SARCINI

Servicii

Obiectul: Servicii de mentenanță preventivă și corectivă a sistemului informațional automatizat „Acces Activ la Registrul Bunurilor Imobile” (SIA ”AARBI”)

Cod CPV: 72261000-2

Autoritateacontractantă: I.P. ”Cadastrul Bunurilor Imobile”, adresa: mun. Chișinău, str.Alexandr Pușkin, nr. 47.

1. Descriere generală. Informații

SIA “AARBI” este predestinat proceselor de evidență și de gestionare a înscrierilor privind aplicarea interdicțiilor și radierea acestora în Registrul Bunurilor Imobile prin accesul activ atât al utilizatorilor interni (Registratori ai IP Cadastrul Bunurilor Imobile, Secția înregistrarea măsurilor de asigurare și furnizarea informației) cât și a utilizatorilor externi (Executori judecătorești). În cazul lipsei de acces la SIA “AARBI” sau al pierderii performanței sistemului dat nu va fi posibilă executarea/prestarea serviciilor de către Registratorii IP CBI (utilizatori interni), precum și Executorii judecătorești (utilizatori externi) nu vor putea înregistra sau stinge Sechestre/Interdicții în Registrul Bunurilor Imobile.

2. Cerințe tehnice cu privire la prestarea serviciilor de mentenanță preventivă și corectivă a sistemului informațional automatizat ”Acces Activ la Registrul Bunurilor Imobile” (SIA ”AARBI”)

Descrierea sistemului

Sistemul informațional automatizat ”Acces Activ la Registrul Bunurilor Imobile” este plasat în Mcloud și este bazat pe:

- **Sistem de Operare:**
 - MS Windows 10
- **Baze de date:**
 - MS SQL 2012
 - MS SQL CE 4
- **Serviciul de raportare:**
 - MS SSRS 2012
- **Mediul pentru executarea:**
 - .Net Framework 4.0
 - .Net Framework 4.5
- **Server web:**
 - IIS 10
- **Instrumente de dezvoltare:**
 - MS Visual Studio 2017
- **Limbajul de dezvoltare:**
 - C# (pentru modulele executabile)
 - SQL (pentru Baze de date)
- **Biblioteci suplimentare de componente autorizate:**
 - DevExpress 13.1.8
- **Integrări cu părți terțe:**
 - MPass – serviciul de autentificare și control al accesului;
 - MSign – serviciul guvernamental de semnare;
 - Serviciul ”CRIS Registru” prin MConnect;

- SCAD – sistem de securitate a utilizatorilor interni;
- LegalCad – informația actuală cu privire la registrul bunurilor imobile;
- MNotify – serviciul guvernamental de notificare;
- MLog – serviciul guvernamental de logare a informației;
- Open Data Portal (informații publice de la "AARBI").

• **Documentație tehnică:**

- De elaborare – există;
- De instalare și administrare – există;
- De utilizator – există.

2.1. Servicii de mentenanță preventivă a sistemului informațional automatizat "Acces Activ la Registrul Bunurilor Imobile" (SIA "AARBI")

Obligațiunile Prestatorului, privind prestarea serviciilor de mentenanță a sistemului informatic automatizat "Acces Activ la Registrul Bunurilor Imobile" (SIA "AARBI"), va implica următoarele activități:

1. Să asigure monitorizarea continuă și mentenanță permanentă a SIA "AARBI";
2. Să asigure înlăturarea erorilor în algoritmele realizate depistate în proces de exploatare, scăderea performanței sistemului;
3. Să asigure crearea copiilor de rezervă a SIA "AARBI" în regim regulat;
4. Să asigure un sistem eficient de raportare a problemelor identificate de către Beneficiar în SIA "AARBI";
5. Să asigure restabilirea funcționării a SIA "AARBI" în regim de urgență în limitele competențelor sale și după caz să interacționeze cu administratorul platformei MCloud sau serviciilor MSign/MPass din numele Beneficiarului sistemului;
6. Să asigure modificarea codurilor de program existente, care trebuie efectuate în perioada prestării serviciilor de mentenanță preventivă pentru a elimina erorile sau pentru a îmbunătăți performanța execuției acestora, se aplică și tuturor serviciilor de integrare enumerate mai sus;
7. Să asigure furnizarea versiunilor noi a programului în cazul unor modificări în perioada de prestare a serviciilor de mentenanță (a codului sursă) și corectivă, inclusiv actualizarea documentației aferente;
8. Să asigure testarea preliminară a versiunii livrate și să prezinte raportul de testare. Să documenteze toate modificările efectuate;
9. Să asigure transmiterea în cazul livrării versiunii ajustate, a codurilor – sursă ale softului și să asigure compilarea pe mediului Beneficiarului;
10. Să asigure suport în procesul de instalare a versiunii ajustate a sistemului pe mediului de producere în cazul actualizării versiunii;
11. Să asigure înlocuirea applet-ului de semnătura digitală (anul);
12. Să asigure consultarea utilizatorilor și administratorilor ale Beneficiarului;
13. Să asigure securitatea informației și transmiterea ei în conformitate cu drepturile de acces atribuite utilizatorilor din cadrul Beneficiarului;
14. Să asigure respectarea cerințelor stipulate în paragraful "Termeni de reacție".

2.2. Servicii de mentenanță corectivă a sistemului informațional automatizat "Acces Activ la Registrul Bunurilor Imobile" (SIA "AARBI")

Mentenanța corectivă presupune 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.

Unele probleme detectate și necesitatea corectării:

1. Să asigure pentru utilizatorii interni, în cazul formularelor de anulare, posibilitatea de a efectua „Căutarea după numărul formularului” și „Căutarea după numărul documentului de bază și Data documentului de bază”, indiferent de cine a fost creat formularul de aplicare (utilizator extern sau utilizator intern).

2. În procesul utilizării SIA AARBI s-a constatat că registrul bunurilor imobile accesat relatează informația în regim de timp real, pe când identificarea titularul înscris în registru la data căutării acestuia, efectuând căutarea după criteriu „După datele persoanei fizice/juridice” se actualizează similar ca în cazul băncii de date a cadastrului bunurilor imobile (e-Cadastru), a doua zi.

3. De modificat integrarea cu RSP și RSUD prin trecerea de la acces direct la accesul prin MConnect.

Serviciile de mentenanță corectivă presupun acoperirea tuturor lucrărilor de mentenanță necesare asigurării bunei funcționări a sistemului și vor termenele de reacție pe care Furnizorul trebuie să le asigure în cazul incidentelor raportate de Beneficiar se prezintă în tabelul de mai jos.

Orele de lucru:

Zilnic: intervalul de timp cuprins între orele 08:00 și 17:00;

Săptămânal: 5 zile lucrătoare, cu excepția zilelor de sărbătoare nelucrătoare prevăzute de legislația Republicii Moldova.

Termeni 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/restabilire 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 corectarea 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 corectarea 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 corectarea 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 acauzei: 3 zile

Pentru întreaga perioadă contractuală, Prestatorul trebuie să-i asigure Beneficiarului prezentarea:

- sistemului de înregistrare și evidență a apelurilor în format electronic și evidența apelurilor până la executarea acestora;

- dării de seamă lunară, împreună cu actul de prestare a serviciilor și factura fiscală.

Pentru asigurarea confidențialității datelor Prestatorul pe perioada prestării serviciilor (01.09.2024 – 31.12.2024) trebuie să semneze cu Beneficiarul un **Acord de confidențialitate**. În baza Acordului de confidențialitate și Contactului, Beneficiarul va asigura, pentru întreagă perioadă contractuală Prestatorului – la solicitarea în scris a acestuia cu indicarea numelui/pre numelui specialiștilor săi tehnici, acces de la distanță (prin canale securizate VPN) la SIA ”AARBI”, la serverul de aplicație și bazele de date a Beneficiarului pentru executarea serviciilor de către acesta.

TERMEN de prestare:

1. Servicii de **mentenanță preventivă** vor fi prestate în perioada **01.09.2024 - 31.12.2024 (abonament)**, conform cerințelor tehnice solicitate.
2. Servicii de **mentenanță corectivă** vor fi prestate din data semnării contractului până la **31.12.2024**, conform cerințelor tehnice solicitate.

LOCUL prestării: mun. Chișinău, str. Alexandr Pușkin, nr. 47.

3. Documente obligatorii la depunerea ofertei:

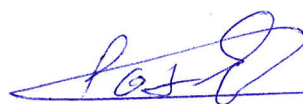
- **Deținerea sistemului de înregistrare a apelurilor de mentenanță** - declarația pe proprie răspundere - semnată electronic de către operatorul economic. / *Obligatoriu*
- **Experiență specifică în prestarea serviciilor similare (art. 22 alin. (1) lit. a) din Legea 131/2015 privind achizițiile publice)** - 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). / *Obligatoriu*

Direcția generală tehnologii informaționale
Șef



Andrei SÎRBU

Direcția administrarea sistemelor informaționale
Șef



Mihail POTLOG