

CERINȚE TEHNICE

**“Sistem de gestionare electronică a documentelor (SGED) în cadrul ASP,
inclusiv servicii de mentenanță”**

Obligațiunile Furnizorului cu privire la implementarea Sistemului de gestionare electronică a documentelor (SGED) în cadrul ASP, inclusiv servicii de mentenanță corectivă și adaptivă, vor implica următoarele activități:

- 1) Să asigure livrarea și implementarea Sistemului de gestionare electronică a documentelor (SGED) în cadrul ASP, inclusiv servicii de mentenanță corectivă și adaptivă în baza documentului prezentat de către Cumpărător „*SARCINI TEHNICE privind achiziționarea și implementarea Sistemului de gestionare electronică a documentelor (SGED) în cadrul Agenției Servicii Publice*”.
- 2) Pentru întreagă perioadă contractuală, Furnizorul va asigura pentru Cumpărător funcționarea și accesul la un sistem de înregistrare a apelurilor de suport și mentenanță.
- 3) Pentru asigurarea confidențialității datelor, pe perioada contractuală, Furnizorul va semna cu Cumpărătorul un acord de confidențialitate.

SARCINI TEHNICE
privind achiziționarea și implementarea
Sistemului de gestionare electronică a documentelor (SGED)
în cadrul Instituției Publice „Agenția Servicii Publice”

Cuprins

Capitolul 1 – Scopul proiectului	4
Capitolul 2 – Scopul documentului.....	4
Capitolul 3 – Noțiuni utilizate.....	5
Capitolul 4 – Cadrul Legal.....	6
Capitolul 5 – Cerințe generale privind SGED.....	6
Capitolul 6 – Cerințe privind funcționalitatea SGED.....	7
Capitolul 7 – Cerințe tehnice.....	9
Capitolul 8 – Cerințe privind securitatea informațională.....	10
Capitolul 9 – Cerințe privind implementarea sistemului.....	11
Capitolul 10 – Cerințe de transmitere în exploatare a sistemului.....	11
Capitolul 11 – Cerințe față de serviciile de mentenanță corectivă și adaptivă.....	12

Capitolul 1 – Scopul proiectului

Scopul proiectului constă în implementarea unui sistem informațional centralizat pentru necesitățile Agenției Servicii Publice (în continuare ASP), în vederea gestionării electronice a documentelor în cadrul instituției, întru asigurarea circuitului operativ și eficient cât și simplificarea și accelerarea procesului decizional privind coordonarea, avizarea răspunsurilor și executarea acestora.

Implementarea **Sistemului de gestionare electronică a documentelor** (în continuare SGED) va permite de a spori, în mod considerabil, eficiența activității ASP, subdiviziunilor structurale din subordinea acestuia, de a optimiza procedurile organizatorice și de a le face mult mai simple și logice, cât și de a reduce cheltuielile de imprimare aferente circuitului documentelor pe suport de hârtie.

Crearea și implementarea SGED în cadrul ASP are următoarele scopuri:

- a) circulația documentelor electronice în cadrul tuturor subdiviziunilor structurale ale ASP;
- b) utilizarea semnăturii electronice pentru autentificare și avizare/semnare;
- c) interacțiunea informațională internă eficientă a subdiviziunilor ASP;
- d) controlul eficient asupra executării documentelor și luării deciziilor manageriale;
- e) minimizarea timpului de executare al documentelor;
- f) facilitarea căutării documentelor;
- g) îmbunătățirea calității, plenitudinii și autenticității informației cu respectarea condițiilor securității informaționale;
- h) reducerea cheltuielilor, legate de circulația documentelor și lucrările de secretariat;
- i) crearea și gestionarea arhivei electronice a documentelor;
- j) generarea statisticilor privind numărul documentelor;
- k) respectarea cerințelor SM SR EN ISO 9001:2015 (*Sisteme de management al calității. Cerințe*) și ale SM EN ISO/IEC 27001:2023 (*Securitatea informației, securitatea cibernetică și protecția confidențialității. Sisteme de management al securității informației. Cerințe*).

SGED 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 statistice și audit.

SGED trebuie să țină cont de următoarele principii generale:

- a) Principiul datelor sigure;
- b) Principiul integrității, plenitudinii și veridicității datelor;
- c) Principiul securității informaționale;
- d) Principiul expansibilității;
- e) Principiul scalabilității;
- f) Principiul simplității și comodității utilizării.

Capitolul 2 – Scopul documentului

Prezentul document reprezintă un descriere a sarcinilor tehnice și este parte integrantă a documentației de licitație.

Scopul documentului este de a descrie necesitățile ASP și a stabili cerințe funcționale și non funcționale ce țin de arhitectura și funcțiile bunurilor și serviciilor ce urmează a fi oferite și ulterior livrate de ofertanți.

Documentul prezintă specificațiile minime referitoare la nivelul de calitate, tehnic și de performanță, necesar realizării funcțiilor conform scopului proiectului. Cerințele specificate în

acest document sunt obligatorii pentru Ofertanți. Ofertanții vor demonstra, în oferte, clar și fără echivoc modul de realizare / satisfacere a cerințelor prezentate în acest document.

Capitolul 3 – Noțiuni utilizate

În prezentul document sînt folosite următoarele noțiuni și definiții:

SGED - sistem informațional automatizat, destinat pentru realizarea complexă a proceselor lucrărilor de secretariat, gestionării electronice a documentelor în cadrul ASP, inclusiv a proceselor de înregistrare a documentelor, trimitere spre executare, aprobare, controlul executării, 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**) - conținut în formă electronică, în special sub formă de text ori de înregistrare sonoră, vizuală sau audiovizuală, căruia i-a fost aplicată semnătura electronică sau sigiliul electronic;

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 SGED, conform atribuțiilor executate sunt:

- Conducător ASP: Director/Director adjunct;
- Conducător subdiviziune: Șef / Șef-adjunct subdiviziune;
- Executor: Principal, Secundar, Inițiator;
- Registrator;
- Redactor.

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;

Redactor – persoana responsabilă pentru verificarea documentelor de ieșire generalizate și coordonate, în conformitate cu normele gramaticale și de ortografie;

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

Capitolul 4 – Cadrul Legal

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

- 1) Hotărârea Guvernului nr. 314/2017 privind constituirea Agenției Servicii Publice
- 2) Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- 3) Legea nr. 148/2023 privind accesul la informațiile de interes public;
- 4) Legea nr. 467/2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat;
- 5) Hotărârea Guvernului nr. 128/2014 privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud);
- 6) Legea nr. 124/2022 privind identificarea electronică și serviciile de încredere;
- 7) Hotărârea Guvernului nr. 1123/2010 privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal;
- 8) Hotărârea Guvernului nr. 618/1993 pentru aprobarea Regulilor de întocmire a documentelor organizatorice și de dispoziție și instrucțiunii-tip cu privire la ținerea lucrărilor de secretariat în organele administrației publice centrale de specialitate și ale autoadministrării locale ale Republicii Moldova;
- 9) Hotărârea Guvernului nr. 208/1995 pentru aprobarea Instrucțiunilor privind ținerea lucrărilor de secretariat referitoare la petițiile persoanelor fizice și juridice, adresate organelor de stat, întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor Republicii Moldova;
- 10) Codul Administrativ al RM , Legea nr. 116/2018;
- 11) Legea nr. 148 din 09.06.2023 cu privire la accesul la informațiile de interes public;
- 12) HG nr. 1027 din 21.12.2023 privind modul de comunicare a cererilor de comunicare a informațiilor de interes public.
- 13) Hotărârea Guvernului nr. 463/2019 cu privire la organizarea audienței;
- 14) Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative;
- 15) Hotărârea Guvernului nr. 405/2014 privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură electronică (MSign);
- 16) Hotărârea Guvernului nr. 1090/2013 privind serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass).

Subsidiar, sistemul informațional urmează să corespundă standardului recomandat, și anume standardul MOREQ (Model Requirements for the Management of Electronic Records).

Capitolul 5 – Cerințe generale privind SGED

- a) susținerea numărului minim de 3000 de utilizatori;
- b) procesarea aproximativ a 200 000 documente electronice anual;
- c) asigurarea fiabilității și productivității în cazul solicitării maxime a sistemului;
- d) posibilitatea de integrare cu sistemul intern SIA „Personal” al ASP și sincronizare on-line a datelor;
- e) posibilitatea de gestionare a contractelor;
- f) compatibilitatea cu top 5 browsere;
- g) compatibilitatea cu aplicațiile MS Office și MS Office 365;
- h) posibilitatea integrării directe cu poșta corporativă;
- i) posibilitatea accesării sistemului de la distanță;
- j) 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*);
- k) susținerea delimitării drepturilor de acces la documentele ASP în dependență de roluri și configurarea grupurilor de roluri în concordanță cu structura organizațională;

- l) evidența istorică a lucrului cu documentul (*ciclul de viață al documentului*) cât și evidența traseului documentului (*în mod grafic și tabelar*);
- m) notificarea utilizatorilor privind evenimentele sistemului (prin poșta electronică cu posibilitatea abonării/dizabonării la notificări necesare);
- n) 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.*);
- o) arhivarea documentului după executare sau aprobare;
- p) posibilitatea de căutare în textul complet sau parțial al 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;
- q) susținerea controlului versiunilor documentelor;
- r) posibilitatea rapidă de adăugare a noilor tipuri de documente (*fără necesitatea programării și setării fiecărui tip de documente*);
- s) asigurarea susținerii clasificatoarelor cu posibilitatea de modificare, adăugare a valorilor noi (*fără programare*);
- t) asigurarea păstrării documentelor cu susținerea numerotării setabile;
- u) asigurarea jurnalizării acțiunilor asupra documentelor și acțiunilor utilizatorilor în sistem;
- v) asigurarea funcțiilor de control al executării documentelor și funcțiilor de notificare despre etapa executării;
- w) asigurarea posibilității de generare a rapoartelor atât în mod tabelar cât și în mod grafic;
- x) interfață în limba română.

Capitolul 6 – Cerințe privind funcționalitatea SGED

Activitățile în cadrul SGED se vor executa pe principiul ierarhic (șef subdiviziune ierarhic superioară, subdiviziune/persoana ierarhic subordonată), în conformitate cu rolurile atribuite.

Crearea și implementarea SGED are următoarele scopuri:

- a) Sporirea eficienței activității ASP;
- b) Sporirea eficienței interacțiunii informaționale interdepartamentale.

Sarcini de bază ale SGED sunt:

- a) Asigurarea circulației electronice a documentelor în cadrul tuturor subdiviziunilor structurale ale ASP, conform următoarelor procese:
 - Primirea și transmiterea pe flux în cadrul instituției a **corespondenței de intrare/ieșire** semnată electronic.
 - Primirea și transmiterea pe flux a documentelor de tip **PETIȚIE** adresate conducerii ASP sau șefilor ierarhici superiori a subdiviziunilor structurale ale ASP.
 - Primirea și transmiterea pe flux a **documentelor interne în cadrul departamentului**;
 - Primirea și transmiterea pe flux a **documentelor interne interdepartamentale**;
 - Primirea și transmiterea pe flux a **documentului de ieșire**;
 - Primirea și transmiterea pe flux a documentelor **ORDINE/DISPOZIȚII** în cadrul ASP (ordine pe activitate de bază, ordine de primiere, ordine de activitate gospodărească și ordine pe sancțiuni);
 - Transmiterea pe flux a procesului de coordonare și aprobare a **CONTRACTELOR** în baza cărora ASP achiziționează bunuri, lucrări sau servicii;
 - Transmiterea pe flux a procesului de coordonare și aprobare a **CERERILOR**;
 - Primirea și transmiterea pe flux a documentelor de intrare tip: **INTERPELĂRI, RESTRICȚII, CITAȚII**.

b) Asigurarea controlului eficient asupra executării documentelor și luării deciziilor manageriale.

c) Facilitarea căutării documentelor;

d) Susținerea semnăturii electronice;

e) Crearea și gestionarea arhivei electronice a documentelor;

f) Crearea și gestionarea registrelor corespondenței conform tipului de document și cancelariilor subdiviziunilor conform specificului de activitate a fiecărei entități din cadrul ASP, inclusiv a registrului cererilor de comunicare a informațiilor de interes public.

SGED trebuie să asigure automatizarea executării următoarelor acțiuni asupra documentelor:

a) înregistrarea;

b) vizualizarea documentului în cadrul SGED;

c) delegarea împuternicirilor de executare, transmitere și primire a documentelor conform structurii organizaționale a ASP;

d) crearea (*elaborarea, încărcarea în sistem a documentului scanat*);

e) redactarea (*cu înregistrarea în sistem a completărilor și notelor*);

f) anularea (*ștergerea documentului la etapa inițierii fluxului*);

g) salvarea;

h) controlul executării;

i) raportarea;

j) căutarea/filtrarea/sortarea;

k) notificarea;

l) evidența, păstrarea și radierea;

m) semnarea (*aprobarea*);

n) imprimarea;

o) exportarea în formate generale (**.docx, *.pdf, etc.*);

p) altele.

6.1 Cerințe privind înregistrarea documentului

La înregistrarea documentului electronic, se creează fișa de înregistrare și fișa de control electronică. În acestea se reflectă toate evenimentele privind expedierea și primirea documentului electronic, sarcina, schema și istoricul documentului, conform cărora a fost creat și aprobat documentul electronic, precum și procesele de salvare sau radiere a documentului electronic.

Fișa de înregistrare și fișa de control sunt unități informaționale de bază în SGED și trebuie să conțină metadatele în dependență de tipul documentului.

6.2 Cerințe privind crearea documentului

SGED trebuie să asigure:

a) crearea documentului electronic conform șablonului;

b) delegarea împuternicirilor pentru îndeplinirea acțiunilor stabilite pentru un anumit utilizator;

c) atribuirea numărului unic al documentului în sistem;

d) anexarea fișierelor de orice format;

e) susținerea controlului ortografic/morfologic conform normelor limbii române (engleze, ruse după caz);

f) crearea arborelui documentelor înrudite;

g) controlul completării câmpurilor obligatorii;

h) aplicarea clasificatoarelor pentru automatizarea completării câmpurilor;

i) posibilitatea de creare/modificare/completare a clasificatoarelor fără programare;

j) susținerea istoricului lucrului cu documentele;

k) susținerea controlului versiunilor documentelor;

- l) salvarea documentului cu determinarea rechizitelor speciale (proiect, versiune, original, valabil, de arhivă);
- m) anularea (*ștergerea documentului la etapa inițierii fluxului*).

6.3 Cerințe privind transmiterea și primirea documentului

SGED trebuie să asigure:

- a) primirea, prelucrarea și transmiterea documentelor de intrare;
- b) întocmirea, prelucrarea și expedierea documentelor de ieșire;
- c) întocmirea, prelucrarea și transmiterea documentelor interne;
- d) crearea și stocarea informației electronice despre faptul transmiterii și primirii documentelor electronice.

6.4. Cerințe privind controlul executării

SGED trebuie să asigure:

- a) punerea documentului la control, inclusiv stabilirea termenelor de executare a documentelor, setarea controlului executării (*atât a documentului în întregime, cât și a anumitor etape ale executării*);
- b) notificarea utilizatorilor despre parvenirea documentelor la examinare;
- c) fixarea faptului primirii documentului de către executor;
- d) întocmirea rapoartelor complete privind executarea (*raportul trebuie să conțină informația completă despre executarea sarcinilor cu posibilitatea salvării acestuia*);
- e) radierea documentului de la control (*doar în cazul executării acestuia de către executorul principal*).

6.5 Cerințe privind generarea rapoartelor

SGED trebuie să includă un mecanism configurabil de generare a rapoartelor statistice și audit. Instrumentul de raportare trebuie să permită:

- a) susținerea șabloanelor rapoartelor;
- b) generarea rapoartelor după criteriile stabilite (*perioadă, executor, subdiviziune, date aferente documentului conform fișei documentului, etc.*) cu selectarea câmpurilor necesare;
- c) selectarea formei rapoartelor (*tabel, etc.*);
- d) forma rapoartelor necesită să fie coordonată cu ASP în procesul de elaborare / implementare a SGED;
- e) descărcarea/imprimarea rapoartelor (**.xls, *.pdf, etc.*).

6.6 Cerințe privind evidența, păstrarea și radierea documentelor

SGED trebuie să asigure:

- a) ținerea nomenclatorului dosarelor;
- b) ținerea arhivei electronice;
- c) transferarea documentelor în arhivă conform diferitor criterii;
- d) accesarea arhivei conform rolurilor stabilite;
- e) căutarea în arhivă;
- f) radierea documentului din arhivă conform rolurilor stabilite.

Capitolul 7 – Cerințe tehnice

7.1 Cerințe privind modalități de schimb informațional

7.1.1 Schimbul informațional între partea de server a SGED și aplicațiile client trebuie să fie efectuat conform protocolului HTTPS.

7.1.2 Pentru a oferi un grad înalt de flexibilitate și portabilitate, sistemul va utiliza standardele deschise (de exemplu XML, XSL, XHTML, WSDL, SOAP etc.).

7.2 Cerințe privind aplicarea sistemelor de gestionare a bazelor de date

SGED trebuie să fie un sistem integrat, care să includă toate elementele necesare, cum ar fi un sistem de gestionare a bazelor de date (SGBD), serverele de aplicații și toate produsele-componente ale SGED în caz că necesită licențiere vor fi furnizate de Furnizor.

7.3 Cerințe privind canalele de comunicație

Schimbul informațional între clienți și server trebuie să fie optimal, luând în considerație cerințele privind viteza, fiabilitatea sistemului și securitatea informațională.

7.4 Cerințe privind dezvoltarea și modernizarea

La crearea SGED, trebuie să fie asigurate următoarele:

- a) posibilitatea de extindere a numărului de utilizatori;
- b) scalabilitatea sistemului și flexibilitatea acestuia în cazurile de:
 - adaptare la noile cerințe ale ASP;
 - actualizare și modernizare a software-ului de infrastructură (sistem de operare, server de aplicații, SGBD).

7.5 Cerințe privind fiabilitatea software-ului

Sistemul trebuie să fie funcțional 24/7/365, cu întreruperi de scurtă durată doar în cazuri excepționale pentru necesități de restabilire a capacității complete de funcționare.

7.6 Cerințe privind ergonomia și design-ul

SGED trebuie să corespundă cerințelor moderne privind ergonomia și design-ul, să dispună de o interfață comodă și clară la nivel intuitiv, și anume:

- a) unicitatea elementelor interfeței pentru toate subsistemele;
- b) univocitatea interpretării elementelor de dirijare;
- c) susținerea unui sistem de clasificatoare și nomenclatoare ale sistemului informatic.

Capitolul 8 – Cerințe privind securitatea informațională

8.1 Asigurarea securității informaționale a sistemului informatic

În scopul respectării securității informaționale, SGED trebuie să asigure protecția de acces nesancționat la sistem inclusiv prin:

- a) asigurarea, instalarea, gestionarea certificatelor SSL;
- b) asigurarea configurărilor specifice privind transportul securizat de date (SSL);
- c) administrarea accesului la date;
- d) asigurarea posibilității de modificare a parolelor;
- e) modificarea obligatorie a parolelor la intervale stabilite de timp;
- f) auditarea acțiunilor utilizatorilor;
- g) procedurile de restabilire în caz de dezastru din copiile de rezervă.

8.2 Cerințe privind drepturile de acces

SIA trebuie să asigure posibilitatea de delimitare a drepturilor de acces la sistem prin roluri și permisiuni. Atribuirea drepturilor de acces a utilizatorului se va face prin stabilirea legăturii cu un grup anumit de roluri și permisiunile asociate.

8.3 Cerințe privind stocarea datelor și copierea de rezervă

8.3.1 SGED trebuie să posede un grad înalt de fiabilitate.

8.3.2 Sistemul trebuie să furnizeze un mecanism de backup al întregului SGED, fie conform unui program stabilit, fie manual, pentru a asigura continuitatea operațională în eventualitatea unui incident. Acest mecanism ar trebui să permită restabilirea activității într-un interval de timp rezonabil și să asigure că nu se pierd date în procesul de restaurare.

8.4 Cerințe privind procesele Disaster Recovery

Furnizorul trebuie să asigure elaborarea și coordonarea cu ASP a Planului de recuperare. Planul de recuperare trebuie să asigure:

- a) minimizarea timpului de întrerupere a funcționării sistemului;
- b) restabilirea rapidă a funcționalității sistemului;
- c) excluderea/ limitarea extinderii a defecțiunilor în cadrul sistemului;
- d) minimizarea impactului negativ asupra activității economice a ASP;
- e) stabilirea mijloacelor alternative de operare;
- f) asigurarea integrității bazei de date a documentelor electronice.

Capitolul 9 – Cerințe privind implementarea sistemului

ASP își păstrează dreptul de proprietate asupra sistemului indiferent de îmbunătățirile aduse acestea pe parcursul desfășurării contractului.

Lista livrabililor de bază necesară să fie prezentate de către Furnizor:

- a) descrierea fluxurilor de lucru care urmează să fie implementate în SGED;
- b) sarcina tehnică a SGED;
- c) plan de testare;
- d) proces-verbal al testării de calificare cu rezultatele de testare;
- e) proiect tehnic de desfășurare;
- f) instrucțiunea utilizatorului;
- g) instrucțiunea administratorului;
- h) instrucțiunea de configurare a fluxurilor de lucru;
- i) instrucțiunea de backup a SGED inclusiv servere de aplicații, baze de date și alte componente ale sistemului;
- j) plan de recuperare (Disaster / Recovery Plan).

Capitolul 10 – Cerințe de transmitere în exploatare a sistemului

Transmiterea în exploatare trebuie să includă următoarele etape:

10.1 Instalare

Toate lucrările necesare pentru interconectarea SGED în infrastructura existentă a ASP vor fi îndeplinite din contul Furnizorului în decurs de 40 de zile lucrătoare din momentul semnării contractului.

Furnizorul în comun cu ASP va asigura instalarea SGED pe mediul de testare și pe mediu de producere oferit de Beneficiar pe platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud).

10.2 Testare

- a) Furnizorul va prezenta rezultatele testării interne FAT (factory acceptance testing) a SGED;
- b) Pentru efectuarea testării UAT (user acceptance testing), SGED va fi instalat de către Furnizor pe mediul de testare al ASP ce va corespunde cerințelor Sarcinii tehnice și Planului de testare (*preventiv agreeate cu ASP*);
- c) Procesul de testare se va efectua conform Planului de testare cu verificarea corespunderii cerințelor Sarcinii tehnice, inclusiv în aspectele: performanță, funcționalitate, accesibilitate, securitate, integrare.

10.3 Instruire

În procesul de transmitere în exploatare a sistemului este necesar de a efectua, conform unui grafic agreeat cu ASP următoarele:

- a) instruirea administratorilor privind:
 - instalarea și configurarea sistemului;
 - procesele Disaster Recovery;
 - configurarea mecanismului de BackUp și de restabilire (Recovery).
- b) sesiuni de instruire a utilizatorilor finali ai sistemului pentru un număr determinat de utilizatori (grupa de formatori).

10.4 Pilotare

Pilotarea va fi efectuată:

- a) cu implicarea activității a cel puțin 2 subdiviziuni ale ASP cu profil diferit la propunerea ASP;
- b) cu participarea unui grup limitat de utilizatori din subdiviziunile menționate, stabilit de ASP;
- c) în decurs de cel puțin 30 de zile lucrătoare.

10.5 Transmiterea în exploatare, suport și garanție

După finisarea instruirii și etapei de pilotare reușită, SGED va fi transmis în exploatare. Procesul de transmitere în exploatare va fi încheiat cu întocmirea Actului de livrare și implementare a sistemului. Furnizorul va oferi suport prin asigurarea mentenanței preventive incluse în prețul SGED și garanție din data transmiterii în exploatare până la 31.12.2024.

Capitolul 11. Cerințe față de serviciile de mentenanță corectivă și adaptivă

Serviciul de mentenanță se va asigura de către Furnizor din momentul până la data de 31.12.2024 și va include următoarele forme:

- **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.

11.1 Specificația serviciilor de mentenanță

Componența proiect	Durata/termen
Servicii de mentenanță adaptivă a SIA „Sistemului de gestionare electronică a documentelor”	Servicii asigurate din momentul implementării până la 31.12.2024. Furnizorul va livra servicii de mentenanță adaptivă, transfer de cunoștințe și consultanță la cerere, în condițiile indicate în prezentul document.
Mentenanța corectivă a SIA „Sistemului de gestionare electronică a documentelor”	Servicii asigurate până la 31.12.2024. Serviciile se referă inclusiv la artefactele dezvoltate pe parcursul contractului asupra funcționalităților existente.

11.2 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 ASP 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	Timp max. de recuperare: 2 zile. Timp max. pentru corectare a cauzei:

	afișarea mesajelor sau modificări în documentație.	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, detalierea lucrărilor urmează a fi prezentate de către echipa ASP 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.

Pe mediul de producție, actualizările/modificările sistemului vor fi aplicate/plasate de către Cumpărător prin intermediul soluțiilor CI/CD (continuous integration, continuous delivery, continuous deployment) ale cumpărătorului.

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).