

## ANUNȚ DE PARTICIPARE

privind achiziționarea serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă a  
S.I.A. „Sistemul de management al cazurilor”  
prin procedura de achiziție Licitatie deschisă

1. Denumirea autorității contractante: *Instituția Publică „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe”*
2. IDNO: 1005600036924
3. Adresa: mun. Chișinău, str. C. Tănase 7
4. Numărul de telefon/fax: 022-26-2873, 068693838
5. Adresa de e-mail și de internet a autorității contractante: [ctif@ctif.gov.md](mailto:ctif@ctif.gov.md)  
[www.ctif.gov.md](http://www.ctif.gov.md)
6. Adresa de e-mail sau de internet de la care se va putea obține accesul la documentația de atribuire: *documentația de atribuire este anexată în cadrul procedurii în SIA RSAP*
7. Tipul autorității contractante și obiectul principal de activitate (dacă este cazul, mențiunea că autoritatea contractantă este o autoritate centrală de achiziție sau că achiziția implică o altă formă de achiziție comună): *Instituție Publică, Servicii informaționale*
8. Cumpărătorul invită operatorii economici interesați, care îi pot satisface necesitățile, să participe la procedura de achiziție privind livrarea/prestarea/executarea următoarelor bunuri /servicii/lucrări:

Nr. d/o	Cod CPV	Denumirea bunurilor/serviciilor/lucrărilor solicitate	Unitatea de măsură	Cantitatea	Specificarea tehnică deplină solicitată, Standarde de referință	Valoarea estimată fără TVA (MDL)
					Suma în lei fără TVA – 181 500,00	
1.1	72267000-4	Servicii de mentenanță corectivă a sistemului informațional automatizat „Sistemul de management al cazurilor”	Om/ore	180	Conform caietului de sarcini	
1.2		Servicii de mentenanță adaptivă a sistemului informațional automatizat „Sistemul de management al cazurilor”	Om/ore	150	Conform caietului de sarcini	

9. În cazul în care contractul este împărțit pe loturi un operator economic poate depune oferta (se va selecta):
  - 1) Pe lista întregă
10. Admiterea sau interzicerea ofertelor alternative: *Nu se admite*  
(indicați se admite sau nu se admite)
11. Termenii și condițiile de livrare/prestare/executare solicitați: *Mentenanța corectivă și adaptivă se va presta lunar pe parcursul anului 2022, conform solicitărilor înaintate în sistemul specializat de evidența și gestionare a solicitărilor, în care Beneficiarul formulează și transmite solicitările sale în scris prestatorului, executate conform termenilor din caietul de sarcini*

12. Termenul de valabilitate a contractului: aprilie – decembrie 2022

13. Contract de achiziție rezervat atelierelor protejate sau că acesta poate fi executat numai în cadrul unor programe de angajare protejată (după caz): Nu

14. Prestarea serviciului este rezervată unei anumite profesii în temeiul unor acte cu putere de lege sau al unor acte administrative (după caz): Nu

(se menționează respectivele acte cu putere de lege și acte administrative)

15. Scurta descriere a criteriilor privind eligibilitatea operatorilor economici care pot determina eliminarea acestora și a criteriilor de selecție; nivelul minim (nivelurile minime) al (ale) cerințelor eventual impuse; se menționează informațiile solicitate (DUAE, documentație):

Nr. d/o	Criteriile de calificare și de selecție (Descrierea criteriului/cerinței)	Mod de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței:	Nivelul minim/Obligativitatea
1	Demonstrarea eligibilității (în conformitate cu art.19 al Legii nr.131 din 03.07.2015 privind achizițiile publice)	Formularul DUAE, semnat electronic de reprezentantul operatorului economic	Obligatoriu
2	Documentația standard	Anexele completate și semnate electronic de reprezentantul operatorului economic	Obligatoriu
3	Garanție pentru ofertă în mărime de 2% din valoarea ofertei	Oferta va fi însoțită de o Garanție pentru ofertă (emisă de o bancă comercială) conform Anexei nr. 9 din documentația standard sau transfer la contul instituției IDNO 1005600036924 TVA7800104 Cont de decontare: MD86TRPCCC518430A01338AA Trezoreria de Stat TREZMD2X semnată electronic de reprezentantul operatorului economic	Obligatoriu
4	Experiența în domeniul prestării serviciilor de mentenanță a sistemelor informaționale prioritar în domeniul finanțelor publice, și domenii similare	Pentru demonstrarea îndeplinirii acestei cerințe, ofertantul va completa formularul Anexei nr. 12 din documentația standard cu prezentarea listei contractelor similare (minim 3 contracte pentru perioada 2019-2021); În scopul verificării și confirmării informațiilor declarate, ofertantul trebuie să prezinte următoarele documente suport: Copia (extras) ale respectivului/respectivelor contract/contracte, acte de predare-primire servicii, astfel încât autoritatea contractantă să poată identifica natura serviciilor prestate, valoarea acestora și prețul semnată electronic de reprezentantul operatorului economic	Obligatoriu
5	Propunerea tehnică	Conform Anexei nr. 22 din Documentația standard, semnată electronic de reprezentantul operatorului economic	Obligatoriu

6	Propunerea financiară	conform Anexei nr. 23 din Documentația standard, <b>semnată electronic de reprezentantul operatorului economic</b> Notă: ofertantul va stabili prețul per oră la mentenanța corectivă și adaptivă	<b>Obligativu</b>
7	Existența resurselor necesare pentru îndeplinirea corespunzătoare a obiectului contractului	Echipa de proiect propusă de către operatorul economic trebuie să dețină competențe și experiență în tehnologiile specificate la pct. 5.3 al caietului de sarcini. La etapa depunerii ofertei în SIA RSAP se va depune o declarație pe proprie răspundere în care va fi indicat disponibilitatea la zi a resurselor umane (minim 3 membri care sumar vor acoperi toate tehnologiile specificate la pct. 5.3 al caietului de sarcini). CV pentru fiecare membru al echipei cu detalierea competențelor și a experienței de lucru va fi expediat la adresa de e-mail indicată supra. <b>semnată electronic de reprezentantul operatorului economic</b>	<b>Obligativu</b>
8	Garanție de buna execuție a contractului în mărime de 5% din suma totală a contractului	Garanție de bună execuție ( <b>emisă de o bancă comercială</b> ) conform Anexei nr. 10 din documentația standard sau transfer la contul instituției <i>IDNO 1005600036924</i> <i>TVA7800104</i> <i>Cont de decontare:</i> <i>MD86TRPCCC518430A01338AA</i> <i>Trezoreria de Stat</i> <i>TREZMD2X</i>	<b>Obligativu</b> <b>(pentru ofertantul declarat câștigător)</b>

16. Motivul recurgerii la procedura accelerată (în cazul licitației deschise, restrânse și al procedurii negociate), după caz *Nu se aplică*

17. Tehnici și instrumente specifice de atribuire (dacă este cazul specificați dacă se va utiliza acordul-cadru, sistemul dinamic de achiziție sau licitația electronică): *Licitatie electronica, pasul minim 1 % (3 runde)*

18. Condiții speciale de care depinde îndeplinirea contractului (indicați după caz): *Se interzice externalizarea serviciilor contractate*

19. Criteriul de evaluare aplicat pentru adjudecarea contractului: *Cel mai mic pret*

20. Factorii de evaluare a ofertei celei mai avantajoase din punct de vedere economic, precum și ponderile lor: -----

21. Termenul limită de depunere/deschidere a ofertelor:

- până la: [ora exactă] *conform datelor SIA RSAP*
- pe: [data] *conform datelor SIA RSAP*

22. Adresa la care trebuie transmise ofertele sau cererile de participare:

*Ofertele sau cererile de participare vor fi depuse electronic prin intermediul SIA RSAP*

23. Termenul de valabilitate a ofertelor: 30 zile

24. Locul deschiderii ofertelor: SIA RSAP

*Ofertele înfîrziate vor fi respinse.*

25. Persoanele autorizate să asiste la deschiderea ofertelor:

*Ofertanții sau reprezentanții acestora au dreptul să participe la deschiderea ofertelor, cu excepția cazului cînd ofertele au fost depuse prin SIA "RSAP".*

26. Limba sau limbile în care trebuie redactate ofertele sau cererile de participare: *Limba de stat*

27. Respectivul contract se referă la un proiect și/sau program finanțat din fonduri ale Uniunii Europene: Nu

28. Denumirea și adresa organismului competent de soluționare a contestațiilor:

*Agenția Națională pentru Soluționarea Contestațiilor*

*Adresa: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr.124 (et.4), MD 2001;*

*Tel/Fax/email: 022-820 652, 022 820-651, contestatii@ansc.md*

29. Data (datele) și referința (referințele) publicărilor anterioare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene privind contractul (contractele) la care se referă anunțul respective (dacă este cazul): Nu

30. În cazul achizițiilor periodice, calendarul estimat pentru publicarea anunțurilor viitoare: Nu

31. Data publicării anunțului de intenție sau, după caz, precizarea că nu a fost publicat un astfel de anunț: Da

32. Data transmiterii spre publicare a anunțului de participare: \_\_\_\_\_

33. În cadrul procedurii de achiziție publică se va utiliza/accepta:

Denumirea instrumentului electronic	Se va utiliza/accepta sau nu
depunerea electronică a ofertelor sau a cererilor de participare	<i>Da</i>
sistemul de comenzi electronice	<i>Da</i>
facturarea electronică	<i>Da</i>
plățile electronice	<i>Nu</i>

34. Contractul intră sub incidența Acordului privind achizițiile guvernamentale al Organizației Mondiale a Comerțului (numai în cazul anunțurilor transmise spre publicare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene): Nu

(se specifică da sau nu)

35. Alte informații relevante: Nu sunt

Conducătorul grupului de lucru: \_\_\_\_\_

L.Ș.

## **CAIET DE SARCINI**

### **Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă a SIA „Sistemul de management al cazurilor”**

## Cuprins

<b>1. Generalități.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Referințe.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Obiectivul documentului.....</b>	<b>3</b>
<b>4. Destinația sistemului.....</b>	<b>3</b>
<b>4.1 Scopul și obiectivele.....</b>	<b>3</b>
<b>4.2 Dependența/Interacțiunea cu sistemele existente.....</b>	<b>4</b>
<b>5. Cerințele business ale sistemului.....</b>	<b>4</b>
<b>5.1 Business roles.....</b>	<b>4</b>
<b>5.2 Baza de date.....</b>	<b>5</b>
<b>5.3 Tehnologii utilizate.....</b>	<b>5</b>
<b>5.4 Funcțiile de bază ale sistemului:.....</b>	<b>5</b>
<b>5.5 Securitatea și protecția.....</b>	<b>6</b>
<b>6. Cerințele față de serviciile de mentenanță.....</b>	<b>6</b>

## 1. Generalități

**SIA „Sistemul de management al cazurilor” (în continuare SMC)** - reprezintă un sistem în cadrul Serviciului Fiscal de Stat care asigură evidența controalelor efectuate de către Serviciul Fiscal de Stat. Sistemul permite formarea, stocarea, evidența documentelor și acțiunilor aferente controlului, precum și analiza informației, generarea rapoartelor.

Caietul de sarcini conține o descriere succintă a sistemului informațional, precum și condițiile, premisele generale și cerințele pentru serviciile de mentenanță a sistemului.

## 2. Referințe

Funcționarea SIA „Sistemul de management al cazurilor” este reglementat de următoarele acte legislative și normative:

- Legea „Codul Fiscal” nr. 1163-XIII din 24.04.1997, Publicat în *Monitorul Oficial al R. Moldova* nr. 62 din 18.09.1997;
- Ordinul IFPS nr. 458 din 19.05.2016;
- Legea Nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal, Publicat în *Monitorul Oficial al R. Moldova* nr. 171-175 din 14.10.2011;
- Reglementarea tehnică „Procesele ciclului de viață al software-lui” RT 38370656-002: 2006, Publicat în *Monitorul Oficial al R. Moldova* nr. 95-97/335 din 23.06.2006;
- Alte legi, acte normative, standarde în vigoare în domeniul TIC.

## 3. Obiectivul documentului

Sistemul descris în continuare face obiectul achiziției serviciilor de mentenanță în scopul asigurării bunei funcționări. În mod concret prezentul document are următoarele componente:

Denumirea componentelor	Durata/termen
<b>Servicii de mentenanță corectivă a SIA „Sistemul de Management al Cazurilor”</b>	Servicii asigurate pînă la 31.12.2022. Serviciile se referă inclusiv la artefactele dezvoltate pe parcursul contractului asupra funcționalităților existente.
<b>Servicii de mentenanță adaptivă a SIA „Sistemul de Management al Cazurilor”</b>	Furnizorul va livra servicii de mentenanță adaptivă, transfer de cunoștințe și consultanță la cerere, în condițiile indicate în prezentul caiet, inclusiv conform cerințelor tehnice anexate

În prezenta documentație sunt reflectate informații privind tehnologia folosită și modul în care sunt prelucrate datele. Prestatorul va avea acces la codul sursă al sistemului și își va asuma riscurile ce decurg din modificările acestuia. Asumarea serviciilor implică acordarea garanției asupra sistemului pentru o perioadă de minim 6 luni după semnarea actului de predare primire. De asemenea prestatorul serviciilor va documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le va prezenta Beneficiarului.

## 4. Destinația sistemului

### 4.1 Scopul și obiectivele

Sistemul informațional automatizat SMC are destinația creării unui registru unic în format electronic al cazurilor de control efectuate de către Serviciul Fiscal de Stat, ce va permite

funcționarilor fiscali formarea, stocarea, evidența documentelor și acțiunilor aferente acestui proces, generarea rapoartelor.

### Obiectivele sistemului:

- Registru unic de evidență a controalelor;
- Generarea următoarelor documente:
  - Decizia de inițiere a controlului - DIC;
  - Rezultatul controlului - RC.
- Înregistrarea și monitorizarea următoarelor documente:
  - Act de control;
  - Proces-verbal;
  - Decizia aferentă controlului;
  - Decizia de reduce a amenzii cu 50%;
- Supravegherea managementului și trasării cazurilor, inclusiv generarea rapoartelor de analiză pentru utilizatori;
- Gestionarea contestațiilor

## 4.2 Dependența/Interacțiunea cu sistemele existente

Sistemul informațional „SMC” comunică cu Registrul Fiscal de Stat și anume în procesul de validarea a contribuabililor supuși controlului, precum și transferul formularelor RC în SIA „Documente fiscale interne” pentru aplicarea semnăturii electronice.

Procedura de autentificare și identificare a utilizatorilor are loc prin intermediul portalului intern al Serviciului Fiscal de Stat – intern.sfs.md.

## 5. Cerințele business ale sistemului

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

### 5.1 Business roles

Rolurile din cadrul sistemului sunt următoarele:

#### Din cadrul SFS

- **Inspector** – persoana care este responsabilă de înregistrarea temeiurilor, inițierea cazurilor de control, înregistrarea acțiunilor aferente controlului, înregistrarea RC;
- **Șef secție** - persoana care este responsabilă de înregistrarea temeiurilor pentru controalele operative, inițierea cazurilor de control, înregistrarea formei DIC, aprobarea și transferul RC în SIA „DFP”;
- **Șef Direcție** - persoana care este responsabilă de înregistrarea temeiurilor pentru controalele operative, înregistrarea formei DIC, aprobarea/respingerea închiderii/sistării cazului de control.
- **Conducerea SFS** - persoana care este responsabilă de înregistrarea temeiurilor pentru controalele operative, înregistrarea formei DIC, aprobarea/respingerea închiderii/sistării cazului de control.
- **Auditor** – utilizator ce deține acces la monitorizarea activității funcționarilor fiscali și generarea rapoartelor.

#### Din cadrul I.P. CTIF

- **Administrator** – utilizator cu acces deplin la sistem.



## 5.2 Baza de date

Pentru SIA „SMC” are o bază de date proprie. Baza de date a sistemului este elaborată pentru optimizarea procesului de extragere a datelor și generarea documentelor/informațiilor.

## 5.3 Tehnologii utilizate

- Sistem de operare: – Windows server 2012 R2;
- Limbajele de programare: C#, ASP.NET 4.0, WebAssembler 4.0.1;
- RDBS: MSSQL2008R2;
- Standardele: XML/XSL, HTML, JSON, SOAP;
- Protocoalele: TCP/IP, SSL/TLS;
- Serverele Web: IIS8.

## 5.4 Funcțiile de bază ale sistemului:

1. **Sistemul asigură executarea diferitor funcții cuprinse în conturile funcționale descrise în continuare:**
2. **Conturul funcțional „Inspector” execută următoarele funcții:**
  - a. Înregistrarea temeiurilor de inițiere;
  - b. Îndeplinirea planului privind efectuarea controlului;
  - c. Inițierea cazului de control;
  - d. Înregistrarea formularului DIC;
  - e. Transmiterea spre coordonare a formularului DIC;
  - f. Atașarea documentelor aferente controlului efectuat;
  - g. Transmiterea spre coordonare a acțiunilor de închidere/sistare a cazului de control;
  - h. Înregistrarea formularului RC;
  - i. Transmiterea spre coordonare a formularului RC.
3. **Conturul funcțional „Șef secție” include următoarele funcționalități:**
  - a. Recepționarea temeiurilor înregistrate de către Inspector;
  - b. Aprobarea/respingerea planului de control;
  - c. Înregistrarea temeiurilor pentru controalele operative;
  - d. Înregistrarea formularului DIC;
  - e. Aprobarea/respingerea formularului DIC înregistrat de către Inspector;
  - f. Aprobarea/respingerea acțiunilor de închidere/sistare a cazului de control;
  - g. Aprobarea/respingerea formularului RC înregistrat de către Inspector și expedierea în SIA „DFI”.
4. **Conturul funcțional „Șef Direcție” include următoarele funcționalități:**
  - a. Recepționarea temeiurilor înregistrate de către Inspector;
  - b. Aprobarea/respingerea planului de control;
  - c. Înregistrarea temeiurilor pentru controalele operative;
  - d. Înregistrarea formularului DIC;
  - e. Aprobarea/respingerea formularului DIC înregistrat de către Inspector sau Șef secție;
  - f. Aprobarea/respingerea acțiunilor de închidere/sistare a cazului de control;
5. **Conturul funcțional „Conducerea SFS” include următoarele funcționalități:**
  - a. Aprobarea/respingerea formularului DIC înregistrat de către Inspector sau Șef secție;
  - b. Aprobarea/respingerea acțiunilor de închidere/sistare a cazului de control.

## 5.5 Securitatea și protecția

Pentru garantarea securității la nivelul infrastructurii tehnico-tehnologice este implementat auditul activ al securității informaționale, care asigură:

- completitudinea spectrului atacurilor detectate și abuzurilor de privilegii;
- minimizarea numărului de alerte false;
- afișarea informațiilor în diferite forme;
- accesul la analiza datelor auditului administratorilor sistemului;
- garantarea protecției contra modificărilor nesancționate a informațiilor de înregistrare.

Securitatea sistemului este asigurată prin utilizarea:

- mijloacelor de autentificare și autorizare;
- mijloacelor de audit a sistemului.

## 6. Cerințele față de serviciile de mentenanță

Sistemul supus serviciilor de mentenanță a fost descris anterior. Toate cerințele sunt minime și obligatorii.

Serviciul de mentenanță se va asigura de către Prestator până la data de 31.12.2022 și va include următoarele forme:

- **mentenanță de corecție** modificarea în procesul de lucru al sistemului pentru corectarea problemelor detectate (neconformități, erori de funcționare) cu un impact minim asupra activității operaționale. Serviciile de mentenanță de corecție vor asigura suportul tuturor modulelor sistemului, create în conformitate cu Cerințele Tehnice prevăzute în Sarcina tehnică și amendamente privind elaborarea sistemului și presupun activitățile de management, logistică și servicii de îndepărtare a erorilor.

- **mentenanță adaptivă** – în procesul de lucru al sistemului apar situații și scenarii noi de lucru, apare necesitatea optimizării unor funcționalități existente în baza sugestiilor utilizatorilor; echipa de mentenanță va analiza fiecare solicitare de modificare - adaptare și va propune soluții de implementare/ajustare a aplicației în timp util.

### 1. Specificația serviciilor de mentenanță

Nr.	Denumirea și descrierea serviciilor
1	<b>Mentenanța SIA „Sistemul de management al cazurilor”.</b>
1.1	<b>Investigarea, analiza și identificarea</b> cauzelor pentru problemele raportate în utilizarea sistemului și entităților de date din sistem; propunerea și elaborarea soluțiilor spre implementare.
1.2	<b>Analiza și documentarea solicitărilor</b> /propunerilor parvenite de la Serviciul Fiscal de Stat/utilizatorii sistemului și elaborarea soluțiilor spre implementare.
1.3	<b>Analiza datelor, indicatorilor identificați</b> și asigurarea executării cu succes a operațiunilor cheie pentru anticiparea problemelor și pentru asigurarea unci funcționării stabile a sistemului.
1.4	<b>Actualizarea versiunilor</b> componentelor utilizate în sistem identificarea patch-urilor necesare de aplicat, instalarea și integrarea acestora în aplicație, rularea testelor de rigoare pentru demonstrarea operativității și funcționării sistemului
1.5	<b>Analiza și raportarea problemelor</b> legate de datele furnizate în vederea asigurării importului de date corect și la timp a datelor în sistem.
1.6	<b>Testarea componentelor dezvoltate</b> precum și rularea, la solicitare, a proceselor de testare integrală a sistemului, în urma plasării funcționalităților dezvoltate.

1.7	<b>Monitorizarea și oferirea de suport</b> în optimizarea continuă a configurărilor și parametrilor de performanță a bazei de date, la fel coordonarea după caz și rezolvarea problemelor întâmpinate cu ajutorul suportului online.
1.8	<b>Identificarea locurilor înguste</b> și optimizarea continuă a codului sursă, pentru asigurarea performanței și securității optime a aplicației.
1.9	<b>Ajustarea funcționalităților conform modificărilor cadrului legal.</b>
1.10	<b>Prezentarea codului sursă a versiunilor și a documentației actualizate a sistemului până la data de 10 decembrie 2022.</b>
1.11	<b>Adaptare și perfecționare a sistemului conform cerințelor prezentate de beneficiar și agreeate cu Prestator, și transferul de cunoștință și consultanță</b>

## 2. Modalitatea de prestare a serviciilor de mentenanță

Serviciile de mentenanță de corectivă se vor presta prin următoarea modalitate:

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

Serviciile de mentenanță corectivă presupun acoperirea tuturor lucrărilor de mentenanță solicitate și necesare asigurării bunei funcționări a sistemului.

Apelurile referitoare la problemele de utilizare a sistemului vor fi preluate de specialiștii I.P. CTIF care, după examinarea și prioritizarea lor, vor decide care din problemele sesizate de utilizatori necesită a fi redirecționate către echipa de mentenanță a Prestatorului. Persoanele de contact ale beneficiarului și prestatorului vor fi indicate în contract.

În cazul apariției neconcordanței specificației funcționale, Prestatorul se obligă să notifice în scris cu prezentarea descrierii detaliate a soluțiilor pentru înlăturarea neconcordanței.

În baza unei priorități setate de Beneficiar, problema va fi investigată și va fi oferită o soluție la aceasta într-un termen prestabilit.

În cazul în care este posibil, problema va fi rezolvată în limita timpului de răspuns prestabilit, fie va fi oferită o estimare pentru fixarea și lichidarea acesteia ulterior reieșind din prioritatea acesteia cât și a altor sarcini în derulare.

Termenii de reacție pe care Prestatorul trebuie să-i asigure în cazul incidentelor raportate de Beneficiar se prezintă în tabelul de mai jos.

Neconcordanță	Descriere	Timp max. de recuperare / timp max. pentru soluționare o singură problemă(ore de lucru, zile)
Critică	Problema serioasă, care împiedică funcționarea întregului sistem conform destinației sale.	Timp max. de recuperare: 1 oră. 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	Timp max. de recuperare: 7 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei:

	soluționate fără riscul pierderii de date sau prejudicierea funcționalității sistemului.	23 ore
Mică	Probleme cu impact mic sau foarte mic asupra funcționalității sistemului. De exemplu, probleme legate de afișarea mesajelor sau modificări în documentație.	Timp max. de recuperare: 2 zile. Timp max. pentru corectare a cauzei: 3 zile

**Serviciile de mentenanță adaptivă, transfer de cunoștință și consultanță** vor cuprinde acțiunile de adaptare și perfecționare a sistemului conform cerințelor prezentate de beneficiar

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

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

Prestatorul va prezenta, în luna decembrie al anului de gestiune, următoarele livrabile (versionate) care vor corespunde cerințelor Ordinului nr. 78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 - 002:2006, inclusiv:

- Ghid de instalare (în limba română);
- Proiectul tehnic al sistemului actualizat (în limba română);
- Ghidul administratorului actualizat (în limba română);
- Ghidul utilizatorului actualizat (în limba română);
- Codul sursă actualizat (pe purtător magnetic – CD/DVD) în două exemplare, cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului;
- Procesul verbal de testare de calificare (în limba română);
- Actul de predare - primire (în limba română).

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

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

Beneficiarul și Prestatorul se vor obliga să se informeze reciproc despre orice modificări aduse sistemului atât prin funcționalitățile suplimentare integrate, cât și prin alte modificări dar fără a se limita la cele de administrare a sistemului (găzduire pe servere, resurse hardware alocate etc.). Informarea se va face în scopul excluderii unor lacune în comunicare ce va putea periclita buna funcționare a sistemului.

În baza nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita Prestatorului consultanță în formă de răspunsuri scrise la întrebările cu privire la SIA SMC, sau consultanță în formă de prezentări la oficiul I.P. „CTIF” cu privire la întrebări specifice legate de sistem.

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