

Caiet de sarcini
privind achiziționarea serviciilor de mentenanță
și dezvoltare a paginii - web oficiale
<https://app.gov.md>

I. DISPOZIȚII GENERALE

1.1. Introducere

- Agenția Proprietății Publice (în continuare – APP) este autoritatea administrativă centrală din subordinea Guvernului care implementează politica statului în domeniile de activitate ce îi sunt încredințate. Agenția are misiunea de a asigura implementarea politicii statului în domeniile administrării și deetatăzării proprietății publice, precum și a parteneriatului public-privat, exercitând, în numele Guvernului, funcțiile de fondator al întreprinderilor de stat și de deținător de acțiuni (părți sociale) în societățile comerciale cu capital integral sau majoritar public, în modul stabilit și în limitele competențelor atribuite de cadrul normativ. Unul din obiectivele strategice ce rezultă din misiunea, viziunea și valorile declarate ale APP, constituie îmbunătățirea și menținerea comunicării externe. Pentru atingerea acestui obiectiv strategic, APP urmează să asigure implementarea unui set coerent de acțiuni, dintre care face parte și menținerea, asistența și dezvoltarea paginii-web oficiale a APP (<https://app.gov.md>).

1.2. Descrierea generală a obiectului achiziției

1.2.1. Pagina-web oficială a Agenției Proprietății Publice, este destinată a oferi informare și comunicare între/pentru angajații APP și publicul larg.

1.2.2. Având în vedere importanța paginii web oficiale a APP în realizarea obiectivelor sale strategice, scopul achiziției date este de a beneficia de servicii de mentenanță, asistență și dezvoltare pentru asigurarea bunei funcționări a paginii web a APP și de creare/extindere funcționalităților noi dictate de necesitățile și obiectivele urmărite de APP.

II. CERINȚELE FAȚĂ DE SERVICIILE ACHIZIȚIONATE

2.1. Cerințe generale față de servicii

2.1.1. Scopul serviciilor ce fac obiectul prezentei achiziții este:

- a. Funcționalitatea oferită de pagina-web va fi aliniată în timp la necesitățile de comunicare urmărite de APP;
- b. Incidentele și problemele apărute la exploatarea paginii web vor fi adresate și soluționate în mod prioritar, cu impact minim asupra activității și imaginii APP;
- c. Dificultățile în utilizare a paginii-web vor putea fi depășite corect și în timp util, fără a afecta funcționarea acesteia.
- d. Gestionarea conținutului paginii oficiale cu adaptarea particulară a necesităților activității APP, redactarea/adăugarea/modificarea/completarea secțiunilor/rubricilor/compartimentelor paginii web, urmărire statistică, adăugare module noi și alte lucrări la necesitatea Beneficiarului.
- e. Raportarea trimestrială privind lucrările/serviciile efectuate, cu indicarea expres a acestora.

2.1.2. Pentru atingerea acestor obiective, serviciile urmează să fie prestate de Prestator (Ofertantul selectat) conform cerințelor stabilite în caietul de sarcini.

2.1.3. Serviciile de mentenanță (solicitări de asistență și menținere) presupun corecția oricărui

tip de erori/bug constatat/descoperit, și actualizarea versiunilor noi ale modulelor/patch-urilor platformei survenite pe parcursul perioade de executare a contractului.

2.1.4. Serviciile de dezvoltare în baza solicitărilor se vor contoriza prin efort de lucru om-oră separat în dependență de tipul solicitării, contabilizate trimestrial, prin acte de acceptanță detaliate și semnate de ambele părți. Cantitatea specificată este indicată orientativ pentru evaluarea financiară, iar executarea contractului și achitarea serviciilor va avea loc în funcție de volumul de servicii prestate efectiv la necesitate conform solicitării Beneficiarului în limita sumei totale orientative a contractului încheiat.

2.1.5. Ofertantul trebuie să descrie în ofertă activitățile ce vor fi desfășurate de acesta pentru a răspunde acestor cerințe. Ofertantul trebuie să prezinte informație despre modul în care intenționează să presteze serviciile solicitate la nivelul cerut, precum și informație privind capacitățile sale tehnice, organizatorice și de competență, ce confirmă capacitatea sa de a presta serviciile la nivelul cerut.

2.1.6. Oferta pentru serviciile solicitate va fi bazată pe cele mai bune practici în domeniul asigurării calității, managementului proiectelor și managementul serviciilor IT (ex. ISO 20000, ITIL).

2.1.7. Toate solicitările de mentenanță și dezvoltare vor fi gestionate în cadrul unor instrumente comode puse la dispoziție de către Prestator, cum ar fi Redmine, Jira etc.

2.1.8. Ofertantul va descrie în oferta sa metodologia, modul, procedurile de lucru utilizând instrumentul de gestionare a solicitărilor și modelul propus pentru gestiunea serviciilor de mentenanță și dezvoltare, și metodele aplicate pentru estimarea prețurilor pentru Beneficiar.

2.2. Cerințe față de serviciile de mentenanță

2.2.1. Serviciile de asistență și menținere vor fi prestate de Prestator în scopul menținerii în timp a paginii web la parametri de funcționare optimi și în condițiile de securitate stabilite.

2.2.2. Conform solicitării Beneficiarului, Prestatorul va asigura asistență, sau după caz, implementarea componentelor și modulelor soft noi, a actualizărilor și patch-urilor aferente platformei tehnologice a paginii web și remedierea oricăror bug-uri depistate în procesul de exploatare a paginii web, prin crearea de patch-uri/update-uri în limitele de timp stabilite.

2.2.3. Prestatorul va oferi asistență Beneficiarului la soluționarea incidentelor aferente paginii web, indiferent de cauzele ce au dus la apariția incidentului (ex. erori în aplicație, probleme la nivel de soft de sistem etc.). În acest scop, în funcție de specificul fiecărui caz de incident în parte, Prestatorul poate întreprinde următoarele acțiuni:

a. Recepționarea de la Beneficiar a informației despre incidentul produs și contextul producerii acestuia;

b. Localizarea incidentului și identificarea activităților imediate ce trebuie să fie întreprinse în vederea diminuării impactului incidentului;

c. Identificarea cauzelor incidentului și stabilirea acțiunilor necesar a fi întreprinse în vederea înlăturării acestuia;

d. Ghidarea Beneficiarului în vederea întreprinderii acțiunilor pentru diminuarea impactului incidentului și soluționarea acestuia în limita de timp stabilită;

e. Prezentarea informației detaliate către Beneficiar privind cauzele incidentului, raționamentul acțiunilor întreprinse și acțiunile planificate pentru a preveni repetarea incidentelor similare;

2.2.4. La necesitate, Prestatorul va presta și servicii de asistență pentru soluționarea

problemelor înregistrate la nivelul paginii-web. În acest scop, în funcție de specificul fiecărui caz în parte, Prestatorul poate întreprinde următoarele acțiuni:

f. Analiza și localizarea problemei la nivelul componentelor paginii-web. Identificarea interdependențelor ce contribuie la manifestarea problemei sau sunt afectate de problemă;

g. Identificarea soluțiilor temporare pentru a diminua efectele problemei și ghidarea Beneficiarului în vederea aplicării acestora;

h. Identificarea soluțiilor aferente problemei. Comunicarea regulată cu Beneficiarul privind progresele făcute în vederea identificării soluțiilor;

i. În cazul în care soluțiile țin de configurări la nivelul componentelor paginii-web, ghidarea Beneficiarului în vederea implementării acestora;

j. În cazul în care soluțiile presupun careva modificări, acestea vor fi dezvoltate de Prestator și implementate în cadrul serviciilor de mentenanță în limita de timp stabilită.

2. Ofertantul va descrie în oferta sa modelul propus pentru gestiunea solicitărilor de mentenanță/dezvoltare și metodele aplicate pentru estimarea prețurilor pentru Beneficiar. Informația inclusă în ofertă trebuie să fie suficientă pentru a aprecia că relația dintre Beneficiar și Prestator în procesul de prestare a serviciilor de mentenanță va fi una transparentă și corectă.

2.3. Cerințe față de nivelul serviciilor (Service level)

2.3.1. Nivelul serviciilor stabilește cerințele privind parametrii la care trebuie să fie prestate serviciile de către Prestator.

2.3.2. Nivelul serviciilor de mentenanță oferite de Participantul selectat va corespunde următoarelor cerințe:

a. Patch-urile critice de securitate vor fi testate și instalate în termen de maximum 2 zile lucrătoare de la publicarea oficială a acestora, dacă nu va fi convenit altfel de către ambele părți;

b. Patch-urile pentru înlăturarea erorilor depistate în funcționalitate vor fi gestionate conform termenilor prevăzuți în procedura de plasare a solicitărilor de asistență.

2.3.3. Solicitățile Beneficiarului pentru servicii de mentenanță sunt clasificate din punct de vedere al importanței acestora pentru APP. Importanța pentru APP este apreciată în funcție de impactul (produs sau probabil) al evenimentului ce a generat necesitatea plasării solicitării asupra parametrilor de calitate pentru funcționarea paginii web. Din acest punct de vedere, solicitările Beneficiarului vor fi clasificate pe următoarea scară:

Tabel 1:

Clasificar	Impactul asupra parametrilor de calitate pentru funcționarea paginii Web
	<u>Disponibilitatea:</u> - pagina-web este indisponibilă pentru toți sau marea majoritate a utilizatorilor. - pagina-web este indisponibilă pentru o parte din utilizatori (ex. funcția de publicare pe pagina web nu este disponibilă). <u>Utilizabilitatea:</u> - funcții cheie ale paginii-web pot fi utilizate limitat. <u>Performanța:</u> - timpul de răspuns la interelările utilizatorilor fac practic pagina-web indisponibilă. - timpul de răspuns la interelările utilizatorilor afectează în măsură semnificativă utilizabilitatea paginii-web. <u>Securitatea:</u> - Există riscuri de compromitere a integrității, confidențialității, sau

	disponibilității informației.
<i>Urgentă</i>	<u>Disponibilitatea:</u> - pagina-web este indisponibilă pentru toți sau marea majoritate a utilizatorilor. - pagina-web este indisponibilă pentru o parte din utilizatori (ex. funcția de publicare pe pagina web nu este disponibilă). <u>Utilizabilitatea:</u> - funcții cheie ale paginii-web pot fi utilizate limitat. <u>Performanța:</u> - timpul de răspuns la interelările utilizatorilor fac practic pagina-web indisponibilă. - timpul de răspuns la interelările utilizatorilor afectează în măsură semnificativă utilizabilitatea paginii-web. <u>Securitatea:</u> - Există riscuri de compromitere a integrității, confidențialității, sau disponibilității informației.

Tabel 2:

Clasificările	Impactul asupra parametrilor de calitate pentru funcționarea paginii Web
<i>Normală</i>	<u>Disponibilitatea:</u> - pagina-web este disponibilă, însă sunt afectate alte aspecte în funcționare. <u>Utilizabilitatea:</u> - anumite funcționalități ale paginii-web pot fi utilizate în regim limitat. - unele funcționalități pot fi afectate nesemnificativ. <u>Performanța:</u> - timpul de răspuns la interelările utilizatorilor afectează în măsură moderată utilizarea paginii-web. - timpul de răspuns la interelările utilizatorilor este mai mare decât cel obișnuit. <u>Securitatea:</u> - nu există riscuri de compromitere a integrității, confidențialității sau disponibilității informației.

2.3.4. La plasarea unei solicitări pentru servicii de mentenanță, Beneficiarul stabilește clasificarea pentru solicitare. Beneficiarul va atașa o scurtă informație pentru a explica clasificarea efectuată. Beneficiarul va putea reclasifica solicitările plasate, în funcție de modificările în contextul aferent solicitărilor.

2.3.5. Prestatorul va presta servicii de asistență în zilele lucrătoare conform legislației din Republica Moldova, în intervalul de timp 08:00 – 17:00.

3. Parametrii ce caracterizează nivelul serviciilor de asistență:

3.1. **Timp de Răspuns (TR)** – este timpul în care Prestatorul va reacționa la o solicitare de asistență/suport, va diagnostica situația și va stabili acțiunile necesare a fi întreprinse pentru soluționare.

3.2. **Timp de Soluționare (TS)** – este timpul obiectiv în care se așteaptă ca Prestatorul să întreprindă acțiunile în zona sa de responsabilitate pentru a soluționa complet solicitarea Beneficiarului.

4. Nivelul serviciilor de asistență prestate de Prestator trebuie să corespundă următoarelor cerințe:

Tabel 3:

Clasificarea solicitării plasate de APP	Timpul de Răspuns (TR)	Timpul de Soluționare (TS)	Penalitate pentru depășire
Urgentă	30 min	6 ore	5% pentru fiecare oră de întârziere*

Tabel 4:

Clasificarea solicitării plasate de APP	Timpul de Răspuns (TR)	Timpul de Soluționare (TS)	Penalitate pentru depășire
Normală	2 ore	2 zile lucrătoare	

* Din costul solicitării, dar nu mai mult de 5% din suma totală orientativă a Contractului încheiat pentru fiecare caz în parte.

5. Nivelul serviciilor prestate pentru gestionarea solicitărilor de dezvoltare va corespunde următoarelor cerințe:

5.1. Beneficiarul va plasa prin e-mail sau alte mijloace tehnice (social media etc.) solicitările. Solicitățile vor corespunde următoarelor cerințe:

Tabel 5:

Clasificarea solicitării plasate de Beneficiar	Timpul de Răspuns (TR)	Timpul de Implementare (TI)
Normală	1 zi lucrătoare	Cel mai bun efort*

* Prestatorul va depune tot efortul în vederea soluționării cât mai rapide a solicitării pentru servicii, activând în regim normal. ***Timpul limită pentru soluționarea solicitării va fi comunicat și acceptat de Beneficiar. Modificări ulterioare a timpului limită sunt permise doar cu acceptul Beneficiarului.***

6. Finalizarea relațiilor contractuale

6.1.1. La etapa de finalizare a relațiilor contractuale după expirarea valabilității contractului adjudecat prin prezenta procedură, Prestatorul trebuie să asigure cel puțin:

6.1.1.1. Toate codurile sursă aferente paginii-web și a tuturor dezvoltărilor / schimbărilor efectuate sunt transmise Beneficiarului. Acestea trebuie să fie codurile sursă în baza cărora au fost produse componentele aplicațiilor ce sunt rulate la momentul respectiv în mediul de producție al APP. Autenticitatea și integritatea fișierelor menționate va fi confirmată prin semnătura digitală a furnizorului;

6.1.1.2. Toata documentația aferentă paginii-web este actualizată și transmisă către Beneficiar;

6.1.1.3. Toate înregistrările aferente solicitărilor Beneficiarului efectuate pe partea Prestatorului (pentru incidente, probleme, consultanță, modificări, schimbări, etc.) sunt exportate în format comun (ex. CSV, XLS) și transmise către Beneficiar;

6.1.1.4. Ofertantul va păstra pentru un termen de un an calendaristic toate înregistrările produse pe parcursul prestării serviciilor, codurile sursă și documentația aferentă aplicațiilor.

6.1.2. Ofertantul va include în oferta sa informație cu privire la abordarea propusă pentru încetarea relațiilor contractuale conform acestui capitol, ținând cont de cerințele și necesitățile Beneficiarului.

III. INFORMAȚIE DE SUPORT CU PRIVIRE LA SERVICIILE ACHIZIȚIONATE

3.1. Informație cu privire la blocurile funcționale ale paginii web a APP

1. Blocurile funcționale prin care se vizualizează la moment informația pe pagina-web sunt următoarele:

§ Widget publicație imagini din rubrica anunțuri (în cazul publicării acestuia, la solicitarea Beneficiarului);

§ Blocul meniu principal

§ Blocul conținut personalizat

§ Blocurile eveniment de calendar

§ Alte blocuri secundare

IV. SARCINI AFERENTE SERVICIILOR DE MENTENANȚĂ ȘI DEZVOLTARE

4.1. Sarcini de mentenanță

Tabel 6:

Denumirea sarcinii	Descrierea sarcinii
- Actualizare module de securitate WORDPRESS la cea mai nouă versiune; - Mentenanța sistemului de administrare a conținutului; - Monitorizarea disponibilității paginii web în rețeaua Internet; - Asigurarea accesului la informația privind statistica de vizitare a paginii web; - Asigurarea copiilor de rezervă și verificarea integrității acestora; - Restabilirea din copii de rezervă la solicitare.	- A se actualiza module de securitate propuse de WORDPRESS la cea mai nouă versiune; - Mentenanța sistemului de administrare a conținutului; - Monitorizarea disponibilității paginii web în rețeaua Internet; - Asigurarea accesului la informația privind statistica de vizitare a paginii web; - Asigurarea copiilor de rezervă și verificarea integrității acestora; - Restabilirea din copii de rezervă la solicitare.

4.2. Sarcini de dezvoltare

Gestionarea conținutului de pe portal (pagina oficială web) cu adaptarea particulară a necesităților activității APP, redactarea/adăugarea/modificarea/completarea secțiunilor paginii web, urmărire statistică, adăugare module noi, redactarea modulelor vechi și alte lucrări la solicitarea Beneficiarului.

Aspectul urmează să fie adaptiv, astfel încât să fie gata să funcționeze pe orice dispozitiv, fie este vorba de un computer, tabletă, smartphone sau orice alt device.

După testarea și eliminarea tuturor erorilor sau problemelor apărute, beneficiarul va avea acces la resursă, cu posibilitatea de a completa, modifica, adapta funcționalitatea elaborată conform necesităților, cu posibilitatea de a intra în funcțiune a modulului dezvoltat.

Totodată, compania dezvoltatoare va oferi suport tehnic la apariția diferitor erori, ce pot apărea în timpul utilizării și dezvoltării site-ului.

Dezvoltatorul va coordona cu beneficiarul procesul de elaborare, adaptare și implementare a modulelor.

Ghenadie Vasilache, consultant superior STICM, DMI