

Caiet de sarcini deservire pagini Web MAE IE si MDOC

- 1) drepturile, obligațiile, restricțiile și responsabilitățile utilizatorilor urmează a fi stabilite de către persoana responsabilă de proces și comunicat într-o formă stabilită responsabilului de administrare a sistemului;
- 2) persoana care desfășoară activități de administrare a sistemului utilizează conturi diferite pentru funcții de administrare și funcții de utilizator;
- 3) fiecare cont de utilizator este asociat cu o persoană anumită. În cazul în care sistemul prevede neadmiterea utilizării acestor conturi de către alte persoane, atunci sistemul trebuie să includă mijloace tehnice speciale, care să nu admită utilizarea acestor conturi de către persoane terțe;
- 4) în cazul în care sistemul nu este utilizat pentru autentificarea multifactorială, adică nu este un atribut de o natură statică (de exemplu, simbolic, un mesaj de cod-text de unică folosință), dar este un atribut de altă natură, utilizatorii sistemului trebuie să utilizeze o parolă;
- 5) utilizatorul sistemului trebuie să folosească în calitate de parolă o combinație din numere (0-9), caractere latine (minuscul și majuscul) și simboluri speciale (!#%), constituită din numărul minim de caractere, stabilit prin regulamentul intern de securitate, dar nu mai puțin de 7 caractere;
- 6) se interzice stocarea electronică și transportarea în formă necriptată a parolelor utilizatorilor sistemului, inclusiv a procesului de autentificare a utilizatorilor. Se admite transportarea acestora prin rețea publică necriptată doar în cazul utilizării unei parole de o singură folosință, cu o valabilitate de 48 de ore de la momentul transmiterii acestora;
- 7) sistemul trebuie să dispună de mecanisme de gestiune a parolelor, precum și să asigure autentificarea și identificarea utilizatorului pentru o perioadă limitată de timp;
- 8) nu se admite utilizarea în produsele program a parolelor implicite (de la producător);
- 9) datele despre activitățile în sistem (jurnalizarea) se stochează în timp real și se păstrează pe perioada stabilită prin regulamentul intern de securitate, dar nu mai puțin de 6 luni;
- 10) orice activitate în sistem trebuie să poată fi identificată într-un anumit cont de utilizator sau adresă IP;
- 11) managementul drepturilor de utilizator trebuie să asigure ca fiecare utilizator să poată face uz doar de drepturile sale. Verificarea activităților în sistem se realizează periodic, la etape de timp stabilite conform regulamentului intern de securitate, dar nu mai rar de o dată la 6 luni;
- 12) managementul controlului accesului trebuie să fie setat ca să permită acces autorizat din rețea externă prin Internet doar cu o parolă de o singură folosință, inclusiv prin semnătura electronică din cadrul serviciului electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass).
- 13) parolele utilizatorilor de sistem se modifică nu mai târziu de 90 de zile calendaristice, cu limitarea posibilității de modificare manuală a acestora nu mai des de două ori în decursul a 24 de ore;
- 14) parolele se stabilesc astfel încât să nu coincidă cu nici una dintre cele cinci parole utilizate anterior;
- 15) contul utilizatorului se blochează imediat în cazul în care utilizatorul a folosit parola incorect de trei ori consecutiv, cu excepția contului administratorului de sistem. Pentru aceste cazuri se stabilește procedura de reactivare a contului utilizatorului;
- 16) contul de acces al administratorului, în cazul accesării de la distanță a sistemului, inclusiv a echipamentelor care nu se află în posesia instituției, este asigurat doar cu autentificarea multifactorială și utilizarea unui canal securizat de comunicații.

	Mentenanță și suport tehnic a paginilor web a MAE IE și MDOC	Termen de realizare
1.	Prezentarea în termen de până la două luni, planul de acțiuni privind executarea sarcinilor prevăzute în contractul respectiv, cu indicarea termenilor de realizare	Trimestru I
2.	Expedierea până la data de 5 a lunii curente a proiectului procesului verbal de primire-predare și raportul din luna precedentă la adresa electronică: press@mfa.gov.md , dmi@mfa.gov.md și stic@mfa.gov.md	Proces continuu, lunar

3.	<p>Asigurarea suportului tehnic comprehensiv (excluzând perioada de lucrări de mentenanță și perioada de intervenție a STISC, responsabil de găzduirea paginilor web), după următorul algoritm:</p> <p>3.1. Recepționarea solicitărilor din partea MAEIE și MDOC exclusiv în forma scrisă prin intermediul adresei de email: web@mfa.gov.md;</p> <p>3.2. Contabilizarea numărului de solicitări recepționate după criteriile expuse mai jos, cu prezentarea către MAEIE a raportului lunar pentru luna precedentă în prima decadă a lunii curente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MAEIE – pentru 12 luni, cu indicarea numerică în fiecare lună • MDOC (evidența pentru fiecare ambasadă) – pentru 12 luni, cu indicarea numerică în fiecare lună <p>Raportul urmează a fi perfectat în forma tabelară conform <i>anexei nr. 1</i>. Acționarea imediată și responsabilă la soluționarea plasării de conținut sau rezolvarea integrală a deficiențelor tehnice raportate:</p> <p>3.3. Solicitățile formulate cu titlu „Urgent” urmează a fi examinate în decurs de 4 ore;</p> <p>3.4. Solicitățile ordinare urmează a fi examinate în decurs de 1 (una) zi lucrătoare;</p> <p>3.5. Solicitățile complexe urmează a fi examinate în curs de până la 3 zile lucrătoare, iar în cazul în care procesarea unei solicitări necesită mai mult timp – se va informa solicitantul cu precizarea timpului necesar pentru examinarea soluției tehnice;</p>	Proces continuu, pe parcursul anului
4.	<p>Asigurarea cu trei puncte unice de contact la data semnării contractului</p> <ul style="list-style-type: none"> - administrator - plasare conținut - suport tehnic <p>Agentul economic va indica numerele de telefon mobil de contact pe care să poată fi apelat când apar situații urgente de schimbare/adăugare de conținut (text/poză/grafic/banner/link) sau corectare a unor erori.</p> <p>Prezentarea sistematică a listei de persoane ce se vor conecta de la distanță pentru administrarea sistemului dat, dar și la orice modificare de personal alocat către acest proiect. Toate solicitările subdiviziunilor MAEIE de adăugare/modificare conținut se vor face direct de către companie prin intermediul adresei de e-mail în modul stabilit.</p>	La semnarea contractului Actualizat la necesitate
5.	Monitorizarea și asigurarea funcționalității site-urilor 24/24 și restabilirea funcționalității sistemului în regim de urgență.	Pe parcursul anului
6.	Gestionarea și aplicarea actualizărilor curente pentru platforma CMS Drupal în conformitate cu HG 188/2012, a modulelor aferente sistemului și a pachetelor de securitate	Pe parcursul anului
7.	<p>Organizarea unei sesiuni de instruire anuale pentru personalul MDOC referitoare la plasarea de conținut în mod independent</p> <p>Persoanele autorizate din cadrul MDOC vor avea posibilitatea să actualizeze, la solicitare, în mod autonom secțiunile „Comunicat de presă” și informațiile textuale din cadrul rubricilor tematice pe site-urile misiunilor.</p> <p>Agentul economic va oferi în continuare serviciul de plasare a conținutului și asistență pentru efectuarea lucrărilor tehnice specifice.</p>	Semestrul I Pe parcursul anului
8.	Asigurarea actualizărilor de bază pentru platforma tehnologică, a modulelor aferente sistemului și toate actualizările de securitate necesare pentru buna funcționare a site-ului, inclusiv optimizarea sistemului și a conținutului pentru sporirea performanței și ridicarea vitezei de încărcare site-urilor;	Proces continuu, pe parcursul anului
9.	Menținerea dialogului sistematic cu Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică, instituția responsabilă de găzduirea paginilor guvernamentale web și raportarea trimestrială la MAEIE (Serviciul tehnologia informației și comunicațiilor la stic@mfa.gov.md și Serviciul diplomația publică, comunicare strategică și interacțiune cu presa la press@mfa.gov.md) a interacțiunilor respective	Proces continuu, trimestrial, 4 rapoarte pe an
10.	<p>Analiza trimestrială a riscurilor, pentru identificarea și ulterior eliminarea vulnerabilităților și raportarea imediată a vulnerabilităților identificate și modalitatea înlăturării a acestora.</p> <p>Gestionarea procedurii de creare a copiilor de rezervă și asigurarea înregistrării modificărilor efectuate de către administrator și operatori.</p> <p>Raportul urmează a fi expediat Serviciului tehnologia informației și comunicațiilor la stic@mfa.gov.md, în copie: press@mfa.gov.md</p>	Proces continuu, trimestrial, 4 rapoarte pe an
11.	Asigurarea accesului și a instrumentelor necesare pentru activitatea zilnică a operatorilor de conținut și instruirea, la solicitare, a operatorilor de conținut	Proces continuu, pe parcursul anului
12.	Optimizarea continue a conținutului la actualizările arhitecturii Drupal.	Proces continuu, pe parcursul anului

13.	Plasarea conținuturilor complexe (modificare rubrici, completare cu banere etc.) doar din sursele autorității contractante (@mfa.gov.md)	Proces continuu, pe parcursul anului
14.	Îndeplinirea la solicitare a altor sarcini care pot apărea ad-hoc și țin de deservirea tehnică și de conținut a platformelor web	Proces continuu, pe parcursul anului
15.	Îmbunătățirea performanței de încărcare a paginilor prin optimizarea site-ului, inclusiv la versiunea mobilă	Proces continuu, pe parcursul anului
16.	Controlul asigurării periodice a copiilor de rezervă automatizată pentru platformele web (executate și găzduite de STISC) cu informarea lunară a Serviciului tehnologia informației și comunicațiilor	Proces continuu, pe parcursul anului
17.	Asigurarea completării registrului modificărilor efectuate de către administrator și utilizatori, inclusiv evidența strictă a personalului cu drepturi de acces a platformelor web ale MAEIE și MDOC conform anexei	Proces continuu, pe parcursul anului
18.	Elaborarea recomandărilor pentru dezvoltarea continuă a site-ului MAEIE pe termen scurt, mediu și lung, inclusiv participarea la definirea unui aspect reînnoit a siteului existent	Proces continuu, pe parcursul anului
19.	Agentul economic va plasa conținutul la toate rubricile pentru site-ul MAEIE și al MDOC, cu excepția rubricilor „Comunicate de presă”, și secțiunilor statice care pot fi actualizate de către colaboratorii misiunilor sau MAEIE	Proces continuu, pe parcursul anului
20.	Asigurarea tehnică a certificării paginilor web cu certificate SSL (https) de securitate care să asigure protocoale criptografice și schimbul de informații prin intermediul siteului MAEIE	Proces continuu, pe parcursul anului
21.	Elaborarea un plan de dezvoltare a site-urilor pe termen scurt și lung	Proces continuu, pe parcursul anului
22.	Participarea la definitivarea cerințelor și sarcinilor noi propuse spre implementare, inclusiv la ședințe trimestriale de sinteză desfășurate în format de videoconferință sau cu prezență fizică la minister	Proces continuu, trimestrial, 4 ședințe pe an
23.	Site-urile web vor fi ajustate la persoane cu necesități speciale	Proces continuu, pe parcursul anului