

## CAIET DE SARCINI

### privind achiziționarea serviciilor de mentenanță corectivă și preventivă a sistemelor informaționale consulare a Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene pentru anul 2024.

<b>Funcția:</b>	Companie IT, care va oferi servicii de mentenanță corectivă și preventivă a sistemelor informaționale existente din cadrul Direcției Afaceri Consulare.
<b>Instituția:</b>	Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene al Republicii Moldova.
<b>Localitate:</b>	mun. Chișinău, Republica Moldova.
<b>Tipul contractului:</b>	Servicii

Operatorul economic va asigura administrarea, mentenanța corectivă și preventivă a sistemelor informaționale și va oferi asistență continuă (24/7). Totodată, operatorul economic va reacționa prompt la soluționarea problemelor raportate de MAEIE sau misiunile diplomatice și oficiile consulare (MDOC) ale Republicii Moldova peste hotare.

Operatorul economic va activa sub îndrumarea și supravegherea directă a colaboratorilor Direcției Afaceri Consulare și Serviciului Tehnologia Informației și Comunicațiilor.

#### Obligațiunile operatorului economic vor implica următoarele activități:

1. asigurarea funcționalității eficiente și continue a sistemelor informaționale;
2. asigurarea unui punct unic de contact (număr de telefon și adresă de email), care să fie activ 24/7 pentru reacționarea imediată la problemele raportate de MAEIE sau MDOC;
3. asigurarea unui mecanism eficient de raportare a problemelor identificate de MAEIE aferente sistemelor informaționale;
4. soluționarea imediată și integrală a problemelor ce țin de funcționalitatea sistemelor;
5. restabilirea funcționării sistemelor în regim de urgență;
6. crearea și asigurarea interacțiunii/interoperabilității cu sistemele gestionare de alte autorități/instituții publice (Agenția Servicii Publice, Biroul Migrație și Azil, Inspectoratul General al Poliției de Frontieră, etc.);
7. informarea continuă a persoanelor ce au raportat problemele despre progresul soluționării acestora;
8. descrierea cauzei problemei și soluției aplicate în vederea identificării soluției;
9. crearea copiilor de rezervă la nivel de sistem de operare, codul aplicațiilor sistemelor, bazelor de date și a aplicațiilor aferente;
10. propuneri de îmbunătățire a sistemelor informaționale existente și/sau propunerea de concepte, soluții pentru sisteme informaționale noi (proiectare/arhitectura, asistență scriere caiet de sarcini);
11. îndeplinirea cerințelor înaintate de către autoritatea contractantă pe parcursul executării contractului, care vor interveni în contextul necesității efectuării unor adaptări a sistemelor informaționale (modificare legislație, optimizare procese, simplificare servicii);
12. instalarea și configurarea echipamentului hardware de preluare a datelor biometrice;
13. asistență și consultanță în procesul de utilizare a sistemelor și a echipamentului de preluare a datelor biometrice;
14. asigurarea securității informației și transmiterea acesteia în conformitate cu drepturile de acces atribuite personalului MAEIE și MDOC;
15. participarea la definitivarea cerințelor și sarcinilor noi propuse spre implementare;
16. transmiterea către instituție prin proces verbal codul-sursă, manualele de instalare/utilizare, în concordanță cu ultima versiune de sistemelor;
17. preluarea și asigurarea serviciului de asistență și mentenanță a sistemelor menționate imediat după semnarea

## SIA Consul:

- 18.1. asigurarea funcționalității și conexiunii dintre sistem și aparatajul biometric;
- 18.2. dezvoltarea operabilității sistemului de preluare a datelor biometrice în sistem în regim offline, independent de accesul direct la rețeaua de internet prin VPN;
- 18.3. asigurarea procesului de schimb de date prin platforma de interoperabilitate MConnect;
- 18.4. propunerea soluțiilor de îmbunătățire a sistemului pentru înlăturarea erorilor produse sistematic;
- 18.5. gestionarea și aplicarea actualizărilor pentru sistemul de operare, panoul de găzduire, produsele de program utilizate;

## SIGV:

- 18.6. operarea modificărilor în cadrul SIGV / platforma evisa.gov.md cu referire la noile condiții pentru obținerea vizei tip C/A (informația prenotată a fost remisă anterior către compania IT la data de 15.11.2022)
  - 18.7. **Căutarea și identificarea străinului în SIGV sau înregistrarea acestuia, sistemul nu permite vizualizarea istoricului doar decât după validarea dosarului (corect/incorect). Totodată, istoricul prezentat este pentru o perioadă scurtă(1 an aproximativ), însă în cazul eliberării vizelor cu multiple intrări se ia în considerare dacă solicitantul își dovedește integritatea și gradul de încredere care i se poate acorda, în special în ceea ce privește respectarea legislației privind vizele eliberate anterior.**
  - 18.8. excluderea posibilității aplicării la viză pentru posesorii de permise de ședere/vize în spațiul Schengen/UE în conformitate cu prevederile Legii 257.
  - 18.9. la solicitările de viză în baza invitației BMA sistemul automat să suprapună informația și să excludă posibilitatea selectării altui tip de viză decât cel indicat în invitație.
  - 18.10. oferirea posibilității funcționarului consular de modificare a datelor din dosarul depus de către solicitant;
  - 18.11. oferirea posibilității MAEIE de a atașa documente adiționale la dosar, la etapa inițială și/sau după avizare sau declararea admisibilității dosarului;
  - 18.12. majorarea spațiului pentru caseta „Mențiuni”;
  - 18.13. excluderea unor rubrici din sistem;
  - 18.14. asigurarea funcționalității motorului de căutare, prin extinderea /dezvoltarea mai multor filtre de căutare și a posibilităților de generare a rapoartelor și a datelor statistice (rata de inadmisibilitate, refuz, categorii de viză);
  - 18.15. calcularea automată a vârstei și stabilirea solicitantului dacă este minor;
  - 18.16. crearea posibilității rechemării/retragerii dosarului de viză de la avizare la Biroul Migrație și Azil;
  - 18.17. crearea posibilității vizualizării în sistem cine a examinat dosarul de viză;
  - 18.18. excluderea din formular de viză, statele cetățenii cărora nu au nevoie de viză pentru Republica Moldova;
  - 18.19. modificarea paginii evisa.gov.md (front page): structură și conținut.
  - 18.20. **Adaptarea în mediul de producție a platformei eVisa – online în scopul creării modului de procesare a vizelor on-line de tip D;**
  - 18.21. Șablonarea informațiilor consulare pe paginile web ale MDOC, după un anumit model.
19. în procesul de administrare a sistemelor. se va conforma și va asigura un nivel avansat de securitate:
- 19.1. 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;
  - 19.2. persoana care desfășoară activități de administrare a sistemului utilizează conturi diferite pentru funcții de administrare și funcții de utilizator;
  - 19.3. 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;
  - 19.4. utilizatorul sistemului trebuie să folosească în calitate de parolă o combinație din numere (0-9), caractere latine (minuscule și majuscule) și simboluri speciale (!#%), constituită din numărul minim de caractere, stabilit prin regulamentul intern de securitate, dar nu mai puțin de 7 caractere;
  - 19.5. 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

- 19.6. sistemul trebuie să dispună de mecanisme de gestiune a parolelor, precum și să asigure autentificarea și identificarea utilizatorului pentru o perioadă limitată de timp;
- 19.7. nu se admite utilizarea parolelor implicite;
- 19.8. 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;
- 19.9. orice activitate în sistem trebuie să poată fi identificată într-un anumit cont de utilizator sau adresă IP;
- 19.10. 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;
- 19.11. 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;
- 19.12. 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;

### **Declarație de Confidențialitate**

Toate datele și informațiile primite de la personalul Ministerului pentru scopul acestei sarcini trebuie tratate în mod confidențial și sunt doar pentru a fi utilizate în legătură cu executarea acestor Termeni de Referință. Conținutul de materiale în formă scrisă obținute și folosite în această misiune nu pot fi divulgate către terțe persoane, fără autorizarea prealabilă, exprimată în scris de către MAEIE.

Echipa propusă de către Compania IT trebuie să fie formată din:

#	Rolul
1	Manager de proiect
2	Arhitector de sisteme de aplicații
3	Dezvoltatori de aplicații
4	Tester
5	Suport Tehnic