



Republic of Moldova, Chisinau, MD-2012 134 Stefan cel Mare Ave
Phone: +373 22 820 026, office@egov.md, <http://www.egov.md>

Nr. 3011-269 din 19.05.2023
La nr. 8/8-3979 din 12.05.2023

Serviciul tehnologiei informaționale al MAI

E-mail: secretariat@mai.gov.md

Agenția de Guvernare Electronică (AGE), în conformitate cu prevederile Metodologiei de coordonare a achizițiilor în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.544/2019 (în continuare - *Metodologie*), a examinat *solicitarea Serviciului tehnologiei informaționale al MAI cu privire la coordonarea oportunității achiziției serviciilor de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat „Registrul Informației Criminalistice și Criminologice” și avizarea documentației aferente și vă comunică următoarele.*

1. Din conținutul documentelor prezentate transmise spre avizare, rezultă că urmează a fi achiziționate servicii de mentenanță corectivă și preventivă. În acest context, menționăm că mentenanța preventivă urmează a fi contractată în baza unui abonament lunar, iar mentenanța corectivă - în baza estimărilor de efort (om/ore sau om/zile), cu mențiunea că achitățile pentru mentenanța corectivă se vor face doar pentru intervențiile real efectuate în baza solicitărilor înaintate (trouble ticket/ticketing system). Un ticketing system (sistem de gestionare a tichetelor) va permite ca STI al MAI, în calitate de cumpărător, să poată raporta problemele, cererile sau nevoile de mentenanță către furnizorul de servicii, fapt care permite urmărirea și gestionarea eficientă a tuturor solicitărilor de mentenanță, astfel încât acestea să poată fi soluționate în mod organizat și transparent. Prin intermediul sistemului de ticketing, cumpărătorul poate înregistra și monitoriza progresul solicitărilor, iar furnizorul poate oferi răspunsuri și actualizări în mod centralizat. Ca rezultat, plata se va face la cerere, iar cumpărătorul va efectua plățile în funcție de cerințele și solicitările specifice de mentenanță. Atunci când apare o problemă sau o nevoie de intervenție, STI al MAI solicită serviciile de mentenanță și plătește în funcție de activitățile efectuate de furnizor. Această abordare oferă o flexibilitate mai mare, deoarece plățile sunt legate direct de serviciile furnizate.

Astfel, considerăm oportună revizuirea documentației aferente achiziției, prin indicarea separată a serviciilor de mentenanță preventivă și a costurilor aferente (în bază de abonament), precum și a mentenanței corective și a costurilor aferente (în baza estimărilor de efort - om/ore sau om/zile).

2. Atragem atenția la Ordinul MDI nr. 78/2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice „Procesele ciclului de viață al software-ului” (pct. 3 din Caietul de sarcini) și menționăm, în mod repetat, despre necesitatea completării documentației aferente achiziției cu următoarele documente prevăzute de ordinul respectiv:

- Concepția de mentenanță;
- Planul de mentenanță.

A. În acest context, menționăm că reieșind din importanța sistemului informațional automatizat „Registrul Informației Criminalistice și Criminologice” și faptul că acesta reprezintă o componentă critică pentru funcționarea eficientă a MAI și a domeniului aferent,

pentru a asigura buna funcționare, performanța optimă și siguranța acestuia, este esențial să existe o *Concepție de mentenanță* bine structurată, care să acopere atât aspectele hardware, cât și pe cele software ale sistemului, inclusiv echipamente, infrastructură, aplicații și baze de date. *Concepția de mentenanță* urmează să cuprindă cel puțin următoarele obiective: Asigurarea funcționării neîntrerupte a sistemului informațional; Optimizarea performanței și eficienței sistemului; Protejarea și securizarea datelor și informațiilor stocate în sistem; Identificarea și remedierea rapidă a problemelor tehnice și a defectărilor; Asigurarea respectării standardelor și reglementărilor de securitate și confidențialitate.

B. În ceea ce privește *Planul de mentenanță*, acesta urmează să cuprindă: activitățile ce se referă la actualizările de software (Planul de mentenanță ar trebui să prevadă modalitățile de gestionare a acestor actualizări și îmbunătățiri, inclusiv testarea acestora înainte de implementare); verificări de securitate; testare de performanță; monitorizare și diagnosticare; backup și recuperare; gestionarea incidentelor (crearea unui sistem de ticketing, escaladarea problemelor către personalul competent și asigurarea unui timp de răspuns adecvat); resursele necesare (cum ar fi personalul specializat, echipamentele și instrumentele necesare).

Dezvoltarea unei concepții de mentenanță și a unui plan de mentenanță, adaptarea și ajustarea acestora în funcție de specificul și cerințele STI al MAI vor contribui la asigurarea unui sistem informațional robust și fiabil.

3. De asemenea, menționăm că potrivit prevederilor pct. 4 din HG nr.153/2021, „*Posesorii și deținătorii resurselor și sistemelor informaționale de stat:*

1) vor înregistra, prin intermediul Sistemului informațional „Registrul resurselor și sistemelor informaționale de stat”, resursele și sistemele informaționale de stat existente la data intrării în vigoare a prezentei hotărâri;

2) vor asigura coordonarea, prin intermediul Sistemului informațional „Registrul resurselor și sistemelor informaționale de stat”, a intențiilor de creare a resurselor și sistemelor informaționale de stat și a conceptelor viitoarelor resurse și sisteme informaționale de stat;

3) vor înregistra viitoarele resurse și sisteme informaționale de stat până la începerea creării sau implementării acestora;

4) vor actualiza datele aferente resurselor și sistemelor informaționale de stat înregistrate.”

Ținem să menționăm că înregistrarea de către STI al MAI a sistemului informațional automatizat „Registrul Informației Criminalistice și Criminologice” (precum și a tuturor resurselor și sistemelor sale informaționale de stat) în Registrul resurselor și sistemelor informaționale de stat va contribui la facilitarea reutilizării soluțiilor tehnice existente și a interoperabilității acestora. Înregistrarea poate fi făcută accesând <https://rsi.gov.md/> și consultând în prealabil prevederile pct. 4 din HG nr.153/2021.

4. Suplimentar, pentru asigurarea principiului de utilizare eficientă a banilor publici, minimizarea riscurilor autorităților contractante și transparența achizițiilor publice, recomandăm publicarea unui anunț de informare (cu link activ către documentația de achiziție) pe pagina web a Moldova IT Park (www.mitp.md), fapt care va stimula promovare procedurii de achiziție în cauză în cadrul ecosistemului TI național, contribuind astfel la extinderea numărului potențialilor operatori economici în cadrul procedurii date.

5. Atragem atenția asupra faptului că sistemul informațional automatizat „Registrul Informației Criminalistice și Criminologice” trebuie să permită jurnalizarea și auditul activităților conform legislației. Astfel, considerăm oportună planificarea bugetului necesar pentru implementarea prevederilor pct. 4 subpct. 1), 3) și 4) din HG nr. 708/2014 privind serviciul electronic guvernamental de jurnalizare (MLog), care impun utilizarea acestui instrument pentru jurnalizarea evenimentelor de business.

6. În același context, considerăm oportună planificarea bugetului necesar și pentru integrarea cu serviciul electronic de autentificare și control al accesului MPass și accentuăm rolul dublu al serviciului electronic MPass, așa cum prevede HG nr.1090/2013 – funcția de autentificare a utilizatorilor în sistemele informaționale, dar și funcția de control al accesului utilizatorilor în sistemele informaționale, inclusiv serviciile electronice, pentru gestionarea drepturilor identităților în sistemele informaționale. Detalii pot fi găsite accesând adresa <https://mpass.gov.md/info/procedure>.

În concluzie, în conformitate cu prevederile pct.8 subpct. 2) și 3) din Metodologie, **AGE consideră oportună achiziționarea serviciilor de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat „Registrul Informației Criminalistice și Criminologice” și avizează pozitiv documentația aferentă, în condițiile respectării recomandărilor menționate supra¹.**

Reiterăm recunoștința pentru atenția și atitudinea manifestată și mizăm pe o bună colaborare în continuare.

Director adjunct

Andrei PRISACAR

Ex.: Vadim HARITON
Email: vadim.hariton@egov.md
Tel.: 079206664

¹ Conform pct.9 din Metodologie, „În cazul constatării abaterilor de la procedura de efectuare a achiziției ori al ignorării recomandărilor Agenției, înaintate la orice etapă de desfășurare a achizițiilor, executare a contractelor, elaborare a soluțiilor și resurselor informaționale, Agenția va sesiza prin raport Cancelaria de Stat și autoritățile responsabile problemele, devierile și disfuncționalitățile constatate, cu formularea propunerilor corespunzătoare de acțiune și intervenție.”