

*Conform Anexei nr.21 la
Documentația Standard, aprobată prin
ordinul Ministrului Finanțelor al RM
nr.115 din 15.09.2021 (în vigoare din
01.10.2021)*

CAIET DE SARCINI

Servicii

Obiectul: Achiziționarea serviciilor de mentenanță și suport tehnic a SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”, inclusiv mentenanță corectivă, adaptivă și preventivă pentru o perioadă aprilie - decembrie 2023.

Autoritatea contractantă: Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă

1 Descriere generală. Informații

Conform Anexei nr.1 – Termeni de referință.

2 Utilizarea, păstrarea, protecția, calitatea produselor/serviciilor

Conform Anexei nr.1 – Termeni de referință.

3 Materiale, compatibilități, reglementări tehnice și standarde utilizate

Conform Anexei nr.1 – Termeni de referință.

4 Cerințe privind calculul costului/prețului

Nu se aplică.

5 Mostre

Nu se aplică.

6 Echipamentele, instalațiile, utilajele, sculele, instrumentele, dispozitivele și alte obiecte necesare pentru prestarea serviciilor

Conform Anexei nr.1 – Termeni de referință.

7 Articole, produse și piese necesare instalațiilor

Conform Anexei nr.1 – Termeni de referință.

8 Definiții

Conform pct.1 din Anexa nr.1 – Termeni de referință.

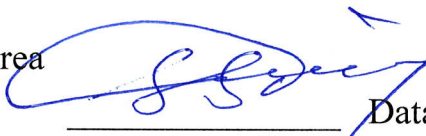
9 Documente obligatorii la depunerea ofertei

Conform Invitației de participare.

10 Documente obligatorii la evaluarea ofertelor

Conform Invitației de participare.

Consiliul Național pentru Determinarea
Dizabilității și Capacității de Muncă



Data „28.03.2023”



Notă: Prezentul model al caietului de sarcini este orientativ și poate fi completat, modificat, precizat de către autoritatea contractantă, în funcție de tipul și specificul bunurilor/serviciilor. Autoritatea contractantă este obligată să respecte legislația.

TERMENI DE REFERINȚĂ

Destinați pentru achiziționarea serviciilor de mentenanță și suport tehnic pentru o perioadă de aprilie - decembrie 2023 a SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”, inclusiv mentenanță corectivă, adaptivă și preventivă.

Cuprins

1. Noțiuni utilizate în termenii de referință.....	2
2. Cerințe pentru mentenanță și suport	2
2.1. Cerințele generale de mentenanță și suport	2
2.2. Specificațiile serviciilor de suport și mentenanță	3
2.2.1. Serviciile de suport pentru sistemul informatic SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă” ..	3
2.2.2. Serviciile de mentenanță pentru sistemul informatic SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă” ..	6
2.2.3. Serviciile de dezvoltare pentru sistemul informatic SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă” ..	7
2.3. Nivelul serviciilor aferente SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”(service level)	9
2.3.1. Nivelul serviciilor de suport	9
2.3.2. Nivelul serviciilor de mentenanță	10
2.3.3. Nivelul serviciilor de dezvoltare	11
2.4. Managementul serviciilor de suport	11
2.5. Managementul schimbărilor	13
2.6. Asigurarea calității	14
2.7. Garanții de performanță	15
2.8. Încetarea contractului	16
3. Produsul final și componentele livrabile	17
4. Lista solicitărilor Beneficiarului înaintate Prestatorului	18
5. Cerințe față de ofertant și calificarea personalului.Criterii de evaluare a ofertelor	19

1. Noțiuni utilizate în termenii de referință

1. **SI** – Sistem informațional
2. **CNDDCM** – Consiliului Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă
3. **TI** – Tehnologii informaționale
4. **Utilizatori** – actori umani care interacționează cu Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă
5. **SRS** – Software Requirements Specification
6. **SDD** – Software Design Document
7. **SLA** – Service level agreement

2. Cerințe pentru mentenanță și suport

Scopul serviciilor de suport și mentenanță a *SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”* este de a asigura pentru *CNDDCM* realizarea următoarelor obiective:

- Funcționalitatea oferită de sistem va fi aliniată în timp în funcție de schimbarea necesităților de business;
- Incidentele și problemele apărute în procesul de exploatare a sistemului informatic *SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”* vor fi adresate, preluate și soluționate în timp util, cu impact minim asupra activității utilizatorilor;
- Dificultățile în exploatarea *SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”* vor putea fi depășite corect și în timp util, fără a afecta funcționarea sistemului informatic.

Pentru atingerea acestor obiective, serviciile de suport și mentenanță urmează să fie prestate de prestator conform cerințelor stabilite în acest caiet de sarcini.

Prestatorul trebuie să descrie activitățile ce vor fi desfășurate de acesta pentru a răspunde acestor cerințe, prezentând informație suficient de detaliată 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 la nivelul cerut.

CNDDCM așteaptă ca oferta pentru serviciile de suport și mentenanță să fie bazată pe cele mai bune practici în domeniul managementului proiectelor și managementul serviciilor TI (*exemplu: ISO 20000, ITIL etc.*).

2.1. Cerințele generale de mentenanță și suport

Compartimentul dat conține cerințele generale ale proceselor de mentenanță și suport a *SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”*. Tabelul 2.1 conține toate cerințele generale de mentenanță și suport a *SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”*.

Tabelul 2.1. **Cerințele generale de mentenanță și suport**

ID	Obliga ^{ti} vi ^{ta} te	Cerin ^{ta}
CMS.1.	M	Prestatorul va presta servicii de mentenan ^{ta} și suport pentru aplica ^{ti} iile sistemul informatic SI „Determinarea dizabilită ^{ti} ii și capacita ^{ti} ii de muncă” pentru un termen de la aprilie - decembrie 2023.
CMS.2.	M	Serviciile de dezvoltare reprezintă parte integrată a mentenan ^{te} i adaptive și corective și sunt incluse în suma acesteia. CNDDCM nu va suporta cheltuieli suplimentare decât suma de mentenan ^{ta} lunară.
CMS.3.	M	După finisarea contractului de prestare a serviciilor de mentenan ^{ta} și suport, CNDDCM poate solicita prelungirea prestării serviciilor.
CMS.4.	M	O dată cu semnarea contractului Compania va semna cu CNDDCM declara ^{ti} iile de confiden ^{ti} alitate atât per angajat cât și pentru Companie integral, precum și acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal.
CMS.5.	M	Limba oficială de raportare și de comunicare este limba română.

2.2. Specifica^{ti}iile serviciilor de suport și mentenan^{ta}

În acest punct sunt stabilite tipurile de servicii de suport și mentenan^{ta} solicitate. Orice referin^{ta} ulterioară la acești termeni va avea semnifica^{ti}a indicată la acest punct. De asemenea, sunt stabilite cerin^{te}le CNDDCM pentru fiecare tip de servicii în parte.

2.2.1. Serviciile de suport pentru sistemul informatic SI „Determinarea dizabilită^{ti}ii și capacita^{ti}ii de muncă”

Serviciile de suport sunt prestate de Prestator în vederea depășirii incidentelor produse ca urmare a exploatării sistemului informatic SI „Determinarea dizabilită^{ti}ii și capacita^{ti}ii de muncă”, în vederea soluționării problemelor depistate pe parcursul exploatării SI „Determinarea dizabilită^{ti}ii și capacita^{ti}ii de muncă” și în scopul utilizării corecte și eficiente a SI „Determinarea dizabilită^{ti}ii și capacita^{ti}ii de muncă” de către utilizatori.

Un incident aferent SI „Determinarea dizabilită^{ti}ii și capacita^{ti}ii de muncă” este orice eveniment ce a afectat sau ar fi putut afecta funcționarea normală a sistemului informatic. O problemă aferentă SI „Determinarea dizabilită^{ti}ii și capacita^{ti}ii de muncă” este o cauză ce a dus sau poate duce la producerea unui incident.

O solicitare de consultan^{ta} este o adresare din partea utilizatorilor către Prestator în vederea obținerii suportului consultativ la utilizarea, configurarea și menținerea în func^{ti}une a sistemului informatic SI „Determinarea dizabilită^{ti}ii și capacita^{ti}ii de muncă”.

Serviciile de suport sunt destinate să asigure utilizarea în timp a SI „Determinarea dizabilită^{ti}ii și capacita^{ti}ii de muncă” la parametri de calitate necesari pentru funcționarea Sistemului după cum urmează:

- **Disponibilitatea** – capacitatea sistemului informatic și a componentelor sale de a primi interogări din partea entităților autorizate și de a răspunde în timp util la aceste interogări;
- **Utilizabilitatea** – capacitatea sistemului informatic de a funcționa corect, livrând către utilizatori și entități autorizate serviciile scontate;
- **Performanța** – capacitatea sistemului informatic de a răspunde la interogările legitime la parametri stabiliți;
- **Securitatea** – capacitatea sistemului informatic de a asigura confidențialitatea, integritatea și disponibilitatea datelor stocate și gestionate.

Acest compartiment stabilește cerințele pentru serviciile de suport cu utilizare a terminologiei de mai sus. Tabelul 2.2 conține cerințele serviciilor de suport pe care trebuie să le presteze Prestatorul pe parcursul perioadei de mentenanță.

Tabelul 2.2. Cerințele privind serviciile de suport pentru SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”

ID	Obligativitate	Cerință
CMS.6.	M	Prestatorul va oferi suport utilizatorilor la soluționarea incidentelor aferente SI „<i>Determinarea dizabilității și capacității de muncă</i>”, indiferent de cauzele ce au dus la apariția incidentului (<i>exemplu: erori în aplicație, probleme la nivel de soft de sistem, probleme în aplicații externe</i>). În acest scop, în funcție de specificul fiecărui caz de incident în parte, Prestatorul poate întreprinde următoarele acțiuni: • recepționarea de la utilizatori a informației despre incidentul produs și contextul producerii acestuia; • localizarea incidentului și identificarea activităților imediate ce trebuie să fie întreprinse în vederea diminuării impactului incidentului; • identificarea cauzelor incidentului și stabilirea acțiunilor necesar a fi întreprinse în vederea înlăturării incidentului; • ghidarea utilizatorilor în vederea întreprinderii acțiunilor pentru diminuarea impactului incidentului și soluționarea acestuia în limita de timp stabilită; • prezentarea informației detaliate către CNDDCM privind cauzele incidentului, raționamentul acțiunilor întreprinse și acțiunile planificate pentru a preveni repetarea incidentelor similare; • examinarea necesității de înregistrare a unei noi probleme aferente SI „<i>Determinarea dizabilității și capacității de muncă</i>” (în cazul înregistrării problemei, Prestatorul o va gestiona conform cerințelor aferente serviciilor de suport pentru soluționarea problemelor).
CMS.7.	M	Prestatorul va presta servicii de suport pentru soluționarea problemelor înregistrate la nivelul aplicațiilor. În acest scop, în

ID	Obligativitate	Cerință
		funcție de specificul fiecărui caz în parte, Prestatorul poate întreprinde următoarele acțiuni: • recepționarea și colectarea informației aferente problemei, simptome, efecte, condiții specifice; • analiza și localizarea problemei la nivelul componentelor SI „<i>Determinarea dizabilității și capacității de muncă</i>”, identificarea interdependențelor ce contribuie la manifestarea problemei sau sunt afectate de problema; • identificarea soluțiilor temporare pentru a diminua efectele problemei și ghidarea utilizatorilor în vederea aplicării acestora; • identificarea soluțiilor aferente problemei, comunicarea regulată cu utilizatorii privind progresele făcute în vederea identificării soluțiilor; • în cazul în care soluțiile țin de configurări la nivelul aplicației, va fi efectuată ghidarea utilizatorilor în vederea implementării acestora; • în cazul în care soluțiile presupun modificări la nivelul codului program al SI „<i>Determinarea dizabilității și capacității de muncă</i>”, acestea vor operate de Prestator și implementate în cadrul serviciilor de Mentenanță în limita de timp stabilită.
CMS.8.	M	Prestatorul va presta servicii de suport consultativ la utilizarea SI „<i>Determinarea dizabilității și capacității de muncă</i>” de către utilizatori. În acest scop, în funcție de specificul necesităților de consultanță ale utilizatorilor, Prestatorul poate întreprinde următoarele acțiuni: • recepționarea solicitării de consultanță din partea utilizatorilor și a informației aferente contextului în care este necesară consultanța; • identificarea soluțiilor și validarea acestora în mediile de testare ale Prestatorului; • oferirea răspunsurilor complete și corecte privind modul în care trebuie să acționeze utilizatorii la exploatarea SI „<i>Determinarea dizabilității și capacității de muncă</i>”, conform solicitării de consultanță.
CMS.9.	M	Prestatorul va presta servicii de administrare a sistemelor de operare MS Windows Server și a bazei de date MS SQL Server din mediului de virtualizare. În acest scop, în funcție de specificul necesităților, Prestatorul poate întreprinde următoarele acțiuni: • recepționarea și colectarea informației aferente problemelor, simptomelor, efectelor, condițiilor specifice;

ID	Obliga ^t ivita ^t e	Cerin ^ț ă
		• localizarea și identificarea activităților imediate ce trebuie să fie întreprinse în vederea utilizării raționale a resurselor; • prezentarea informației detaliate către CNDDCM privind acțiunile necesare a fi întreprinse și acțiunile planificate pentru a întruni cerințele SLA; • solicitarea din partea CNDDCM a permisiunilor de acces necesare pentru a-și onora obligațiunile; • examinarea necesității de înregistrare a unor noi probleme aferente SI „<i>Determinarea dizabilității și capacității de muncă</i>” (în cazul înregistrării problemei, Prestatorul o va gestiona conform cerințelor aferente serviciilor de suport pentru soluționarea problemelor).
CMS.10.	M	Prestatorul va pune la dispoziția CNDDCM un Analist de Sistem a cărei sarcină primară va constitui interacțiunea cu Beneficiarul în scopul descrierii/modificării fluxurilor noi/existente aferent funcționalităților dezvoltate/modificate precum și comunicarea directă cu programatorii în sensul verificării alinierii produsului dezvoltat cerințelor Beneficiarului.
CMS.11.	M	Prestatorul se obligă de a perfecta ciclul complet de dezvoltare/mentenanță în conformitate cu bunele practici internaționale, în special va atrage atenție sporită etapei de testare (efectuată în mod obligatoriu).

2.2.2. Serviciile de mentenanță pentru sistemul informatic SI „*Determinarea dizabilității și capacității de muncă*”

Serviciile de mentenanță trebuie să fie prestate de Prestator în scopul menținerii în timp a aplicațiilor la parametri de funcționare optimi. În acest scop, Prestatorul poate veni cu actualizări și modificări la nivelul aplicațiilor precum și noi versiuni ale aplicațiilor.

Actualizări ale SI „*Determinarea dizabilității și capacității de muncă*” sunt modificări la nivelul aplicațiilor, transmise către CNDDCM la inițiativa Prestatorului și destinate să îmbunătățească performanța aplicațiilor, să înlăture probleme, erori și vulnerabilități cunoscute Prestatorului.

Versiuni noi (new releases) sunt pachete de software aferente SI „*Determinarea dizabilității și capacității de muncă*”, transmise către CNDDCM la inițiativa Prestatorului și care conțin toate modificările efectuate anterior la nivelul aplicațiilor. Suplimentar, pot conține modificări și actualizări, componente noi de aplicație, ce nu au fost prezente în versiunile vechi ale aplicațiilor.

Tabelul 2.3 conține cerințele serviciilor de mentenanță pe care trebuie să le presteze Prestatorul pe parcursul acestei perioade.

Tabelul 2.3. Cerințele privind serviciile de mentenanță pentru SI „*Determinarea dizabilității și capacității de muncă*”

ID	Obligativitate	Cerință
CMS.12.	M	Prestatorul va presta servicii de actualizare a <i>SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”</i> și de livrare a versiunilor noi.
CMS.13.	M	În acest scop Prestatorul va pregăti pachetele software și documentația aferentă actualizărilor și noilor versiuni.
CMS.14.	M	Implementarea tuturor actualizărilor și noilor versiuni se va efectua conform cerințelor stabilite la punctul „Managementul schimbărilor” al prezentului caiet de sarcini.

2.2.3. Serviciile de dezvoltare pentru sistemul informatic *SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”*

Serviciile de dezvoltare sunt prestate de Prestator la solicitarea în scopul alinierii *SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”* la necesitățile de schimbare ale CNDDCM și proceselor de business aferente.

O solicitare de modificare/dezvoltare este o adresare din partea CNDDCM către Furnizor în scopul obținerii modificărilor la nivelul funcționalităților *SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”* sau în scopul livrării de funcționalități noi pentru sistemul informatic.

O solicitare din partea CNDDCM se va considera ca fiind de modificare/dezvoltare doar în cazul în care funcționalitatea solicitată nu este furnizată de *SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”* sau este furnizată diferit decât solicită de către CNDDCM. Ultima categorie nu intră în solicitările aferente corectării funcționalităților ce prezintă o problemă aferentă *SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”* (conform definiției de mai sus).

Serviciile de dezvoltare reprezintă parte integrată a mentenanței adaptive și corective sunt incluse în suma acesteia.

Tabelul 2.4 conține cerințele serviciilor de dezvoltare pe care trebuie să le presteze Prestatorul pe parcursul perioadei de mentenanță.

Tabelul 2.4. Cerințele privind serviciile de dezvoltare pentru *SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”*

ID	Obligativitate	Cerință
CMS.15.	M	Prestatorul va presta servicii de modificare și dezvoltare a <i>SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”</i> . Perimetrul modificărilor va include cel puțin: • modificări pentru nivelul de prezentare a <i>SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”</i>; • modificări pentru nivelul logicii de business a <i>SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”</i>; • modificări pentru nivelul de date a <i>SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”</i>.
CMS.16.	M	Parte a serviciilor de modificare și dezvoltare ale <i>SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”</i> , Prestatorul va efectua: • recepționarea solicitării de modificare cu descrierea specificațiilor funcționale aferente;

ID	Obligativitate	Cerință
		• elaborarea proiectului tehnic (SRS+SDD) aferent solicitării și coordonarea acestuia cu CNDDCM ; • efectuarea modificărilor și dezvoltărilor la nivelul componentelor SI „<i>Determinarea dizabilității și capacității de muncă</i>”.
CMS.17.	M	Implementarea modificărilor și dezvoltărilor la nivel de sistem se va efectua conform cerințelor stabilite la punctul „ <i>Managementul schimbărilor</i> ”.
CMS.18.	M	Orice dezvoltare pentru softul aplicativ aferent SI „<i>Determinarea dizabilității și capacității de muncă</i>” va fi inițiată în baza unei solicitări din partea CNDDCM. Solicitarea va fi însoțită de specificațiile funcționale pentru modificarea cerută. Implementarea oricărei modificări aferente SI „<i>Determinarea dizabilității și capacității de muncă</i>” va trece prin procesul de management al schimbărilor agreeat cu CNDDCM. Pentru modificările la nivelul softului aplicativ, procesul va prevedea cel puțin: • efectuarea analizei preprogramare; • întocmirea Sarcinii tehnice; • dezvoltarea/modificarea fluxurilor/business logicii de către programatori; • în mod obligatoriu, testarea prealabilă a soluției în cadrul etapei de pre implementare de către specialiștii în materie ai Prestatorului (QA Tester). CNDDCM își rezervă dreptul unilateral de refuz al recepționării lucrărilor pe motiv de neglijență al Prestatorului. Termenul de neglijență este aplicat dacă în procesul de implementare au loc deficiențe la nivel de interfață (la activarea unui buton nu poate fi parcurs fluxul definit în solicitare, afișarea în pagină este distorsionată /nestructurată, apar exceptions neprelucrate (Exceptions), interfața nu poate fi utilizată pe motivul nereacționării la click-uri (non responsive/freeze)). • implementarea în mediul de testare al modificărilor cu efectuarea de unit testing de către CNDDCM. • implementarea în mediul de testare al modificărilor și efectuarea testelor de acceptanță, cu implicarea utilizatorilor SI „<i>Determinarea dizabilității și capacității de muncă</i>”; • Implementarea în mediul de producție al modificărilor, conform procedurii de management al schimbărilor stabilite; • revizuirea finală și acceptarea finală a modificării.

2.3. Nivelul serviciilor aferente SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă” (service level)

Nivelul serviciilor de suport și mentenanță stabilește cerințele privind parametrii la care trebuie să fie prestate aceste servicii de către Prestator.

2.3.1. Nivelul serviciilor de suport

Parametrii ce caracterizează nivelul serviciilor de suport sunt următorii:

- **Timpul de Răspuns (TR)** - este timpul în care Prestatorul va reacționa la o solicitare de suport, va diagnostica situația și va stabili acțiunile necesare a fi întreprinse pentru soluționare;
- **Timpul de Soluționare (TS)** – este timpul obiectiv în care se așteaptă că Prestatorul va întreprinde acțiunile în zona sa de responsabilitate pentru a soluționa complet solicitarea utilizatorilor.

Solicitările pentru servicii de suport și mentenanță sunt clasificate din punct de vedere al importanței acestora pentru CNDDCM. Importanța este apreciată în funcție de impactul (produs sau probabil) evenimentului ce a generat necesitatea plasării solicitării serviciilor de suport asupra parametrilor de calitate de funcționare a SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”.

Tabelul 2.5 conține clasificarea solicitărilor în funcție de importanța acestora.

Tabelul 2.5. Clasificarea importanței solicitărilor de suport

Clasificare	Impactul asupra parametrilor de calitate pentru funcționarea aplicațiilor
Critică	<i>Disponibilitatea:</i> sistemul informatic este indisponibil pentru toți sau majoritatea utilizatorilor. Tranzacții importante sunt necesare a fi efectuate cât mai curând posibil (de la 15 min. până la max. 1 oră). <i>Utilizabilitatea:</i> funcții cheie de business nu pot fi utilizate. Nu există proceduri și funcționalități alternative. <i>Performanța:</i> timpul de răspuns la interogările utilizatorilor face practic indisponibil sistemul informatic. <i>Securitatea:</i> există riscuri majore de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității datelor.
Înaltă	<i>Disponibilitatea:</i> sistemul informatic este indisponibil pentru o bună parte din utilizatori. Tranzacții și operațiuni importante sunt necesare a fi efectuate până la începutul următoarei zile. <i>Utilizabilitatea:</i> funcții cheie de business pot fi utilizate limitat. <i>Performanța:</i> timpul de răspuns la interogările utilizatorilor afectează în măsura semnificativă desfășurarea proceselor de business cheie. <i>Securitatea:</i> există riscuri înalte de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității datelor.
Ordinară	<i>Disponibilitatea:</i> sistemul informatic este indisponibil pentru o parte din utilizatori. Sunt tranzacții și operațiuni ce trebuie să fie executate în următoarele trei zile. <i>Utilizabilitatea:</i> funcționalitatea de business a sistemului poate fi utilizată limitat.

Clasificare	Impactul asupra parametrilor de calitate pentru funcționarea aplicațiilor
	<i>Performanța:</i> timpul de răspuns la interogările utilizatorilor afectează în măsură moderată desfășurarea proceselor de business. <i>Securitatea:</i> există riscuri de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității datelor.
Joasă	<i>Disponibilitatea:</i> sistemul informatic este indisponibil pentru un număr limitat de utilizatori. Nu sunt tranzacții și operațiuni ce trebuie executate în termen de până la trei zile. <i>Utilizabilitatea:</i> funcționalitatea de business a sistemului informatic este afectată nesemnificativ. Există proceduri și funcționalități alternative. <i>Performanța:</i> timpul de răspuns la interogările utilizatorilor este mai mare decât cel obișnuit. Nu este afectată desfășurarea proceselor de business. <i>Securitatea:</i> există riscuri minore de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității datelor.

La plasarea unei solicitări pentru servicii de suport și mentenanță, stabilește clasificarea pentru ele. *CNDDCM* va atașa informație succintă pentru a explica clasificarea efectuată. *CNDDCM* va reclasifica solicitările plasate, în funcție de modificările în contextul aferent solicitărilor.

- **Prestatorul va presta servicii de suport 24 ore din 24 și 7 zile din 7.**
- Nivelul serviciilor de suport prestate de prestator și durata soluționării solicitărilor de suport trebuie să corespundă cerințelor specificate în tabelul 2.6.

Tabelul 2.6. Durata soluționării solicitărilor de suport

ID	Obligativitate	Clasificarea solicitării plasate de	Timpul de Răspuns (TR)	Timpul de Soluționare (TS)
CMS.19.	M	Critică	5 min	30 min
CMS.20.	M	Înaltă	30 min	5 ore
CMS.21.	M	Ordinară	5 ore	2 zile
CMS.22.	M	Joasă	2 zile	Cel mai bun efort*

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

2.3.2. Nivelul serviciilor de mentenanță

Parametrii ce caracterizează nivelul serviciilor de mentenanță oferite de Prestator în perioada de mentenanță a *SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”* sunt descriși în tabelul 2.7.

Tabelul 2.7. Cerințe pentru nivelul serviciilor de mentenanță a SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”

ID	Importanță	Cerință
CMS.23.	M	Prestatorul va aplica o politică de minimizare a frecvenței de emiterie a actualizărilor la nivelul aplicațiilor. Politica aplicată de Prestator va permite aplicarea noilor actualizări lunar. Excepție pot fi actualizările destinate să înlăture probleme critice și de securitate.
CMS.24.	M	Prestatorul va comunica graficul său de emiterie a actualizărilor și noilor versiuni. Pentru actualizări, Prestatorul urmează să notifice CNDDCM cel puțin 7 zile în prealabil. Pentru noile versiuni, Prestatorul urmează să notifice CNDDCM cu puțin 1 lună în prealabil.
CMS.25.	M	Pentru menținerea SI „ <i>Determinarea dizabilității și capacității de muncă</i> ” în stare funcțională, Prestatorul poate efectua lucrări de mentenanță la nivelul componentelor TI aferente sistemului informatic. Tipul lucrărilor de mentenanță, perioada și durata acestora sunt stabilite și coordonate în prealabil cu CNDDCM.

2.3.3. Nivelul serviciilor de dezvoltare

Parametrii ce caracterizează nivelul serviciilor de dezvoltare oferite de Furnizor în perioada de mentenanță a SI „*Determinarea dizabilității și capacității de muncă*” sunt descriși în tabelul 2.8.

Tabelul 2.8. Cerințe pentru serviciile de dezvoltare a SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”

ID	Obligativitate	Cerință
CMS.26.	M	Prestatorul va reacționa la o solicitare de dezvoltare din partea în maxim 24 ore.
CMS.27.	M	Prestatorul va veni cu estimările de buget și conceptul soluției în maxim 10 zile lucrătoare.
CMS.28.	M	Prestatorul va livra soluția în timpul agreat cu CNDDCM, aplicând principiul „the best effort”.
CMS.29.	M	Prestatorul va permite setarea priorităților pentru solicitările de dezvoltare și revizuirea ulterioară a acestora. Revizuirea priorităților solicitărilor va face posibilă revizuirea termenelor de livrare a soluțiilor de către Prestator.

2.4. Managementul serviciilor de suport

Modalitatea de organizare a serviciilor de suport sunt descrise în cerințele nefuncționale incluse în tabelul 2.9.

Tabelul 2.9. Cerințe pentru managementul serviciilor de suport

ID	Obliga tativitate	Cerință
CMS.30.	M	Prestarea serviciilor de către Prestatorul selectat către CNDDCM se va face considerând standardele <i>ISO 20000</i> și setul de practici <i>ITIL</i>. Prestatorul trebuie să dețină capacitatea de a interacționa cu CNDDCM conform celor mai bune practici stabilite. De asemenea, trebuie să dețină procese și capabilități interne de a presta operațional conform practicilor menționate în domeniu.
CMS.31.	M	Serviciile de suport vor fi prestate în baza unui Acord de prestare servicii (SLA), ce va fi anexa la Contractul semnat între Părți. Acordul va stabili nivelul serviciilor de suport și mentenanță, în baza cerințelor incluse în acest caiet de sarcini.
CMS.32.	M	Prestatorul va deține un Centru de suport clienți către care vor fi direcționate toate solicitările din partea utilizatorilor. Programul de lucru și organizarea activității Centrului de suport trebuie să asigure prestarea serviciilor de suport și mentenanță la nivelul stabilit în acest caiet de sarcini.
CMS.33.	M	Prestatorul trebuie să poată demonstra accesul în timp util a Centrului de suport la specialiști certificați și calificați de către producătorii soluțiilor aplicative prestate.
CMS.34.	M	Serviciile de suport vor fi prestate la distanță. La necesitate, specialiștii Prestatorului se vor deplasa la sediul .
CMS.35.	M	Pentru prestarea serviciilor de suport și mentenanță, Prestatorul va pune la dispoziția o platforma aplicativă, disponibilă pentru CNDDCM în rețeaua Internet. Platforma aplicativa va fi adecvat securizata. Toate interacțiunile între Prestator și Beneficiar în cadrul prestării serviciilor de suport și mentenanță se vor efectua prin intermediul platformei respective.
CMS.36.	M	Prestatorul va monitoriza calitatea serviciilor de suport și mentenanță și va reacționa la abaterile admise în vederea prevenirii acestora.
CMS.37.	M	Prestatorul va prezenta rapoarte către CNDDCM privind serviciile prestate și nivelul acestora. Rapoartele vor conține și informație cu privire la acțiunile întreprinse de prestator sau planificate, în vederea îmbunătățirii calității serviciilor.
CMS.38.	M	Prestatorul va prezenta lunar către CNDDCM actul de acceptanță a serviciilor de suport și mentenanță. Actul de acceptanță va conține volumul și suma serviciilor prestate. Actul de acceptanță va fi însoțit de raportul privind serviciile prestate și nivelul acestora.
CMS.39.	M	Plata serviciilor de suport și mentenanță se va efectua lunar, după prestarea serviciilor, în baza actului de acceptanță și a raportului privind serviciile prestate.

2.5. Managementul schimbărilor

Toate modificările aplicate în cadrul aplicațiilor SI „*Determinarea dizabilității și capacității de muncă*” în contextul prestării serviciilor de suport și mentenanță vor fi gestionate conform unui proces matur de management al schimbărilor.

Tabelul 2.10 conține cerințele de organizare a managementului schimbării pentru sistemul informatic SI „*Determinarea dizabilității și capacității de muncă*”.

Tabelul 2.10. Cerințe pentru managementul schimbărilor

ID	Obligativitate	Cerință
CMS.40.	M	În oferta sa, Prestatorul va include informație privind abordarea propusă pentru managementul schimbărilor la nivelul aplicațiilor.
CMS.41.	M	Prestatorul va propune procedura de management al schimbărilor aferente aplicațiilor. Procedura va fi coordonată și acceptată de CNDDCM.
CMS.42.	M	Procedura de management al schimbărilor trebuie să prevadă cel puțin următoarele activități în responsabilitatea Prestatorului: • efectuarea analizei preprogramare; • întocmirea Sarcinii tehnice; • dezvoltarea/modificarea fluxurilor/business logicii de către programatori; • verificarea de către Analist de sistem și QA Testeri a produsului realizat; • testarea modificărilor în mediul de testare al <i>Prestatorului</i> și ulterior al CNDDCM ; • pregătirea planului de implementare a modificărilor; • pregătirea planului de roll back în cazul modificărilor eșuate; • pregătirea documentației tehnice aferente modificărilor, inclusiv: scopul modificărilor, componente afectate, ghidul de implementare, ghidul de aplicare a planului de roll back, ghidul de follow-up al modificărilor; • pregătirea documentației tehnice detaliate aferente modificărilor (documentația va include descrierea modificărilor, componentele afectate, instrucțiunile de instalare, planul de rollback în caz de eșec, procedurile de follow up pentru asigurarea implementării corecte a modificărilor); • actualizarea documentației utilizator și documentației tehnice aferente aplicațiilor și transmiterea acesteia către CNDDCM; • furnizarea pachetelor software aferente modificărilor;

ID	Obliga tativitat e	Cerință
		- furnizarea fișierelor ce conțin codul sursa aferent modificărilor (autenticitatea și integritatea pachetelor software și a codului sursa trebuie să fie asigurată cu aplicarea semnăturii digitale a Prestatorului - code signing); - reacționarea imediată în cazul depistării erorilor în modificările implementate și corectarea lor într-un timp cât mai scurt.
CMS.43.	M	În procesul de menținere operațională și dezvoltare a <i>SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”</i>, Prestatorul urmează să efectueze un șir de modificări la nivelul componentelor aferente <i>SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”</i> (componente de sistem și soft aplicativ). Toate modificările efectuate de Ofertant la nivelul Sistemului vor fi implementate conform unui proces de comun acord pentru managementul schimbărilor. Modificările ce pot avea impact semnificativ asupra parametrilor de calitate ai serviciului <i>SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”</i> vor fi autorizate de CNDDCM. Elemente obligatorii pentru acest tip de modificări, vor fi: - efectuarea analizei preprogramare și ajustarea interfeței - întocmirea Sarcinii tehnice și coordonarea cu CNDDCM; - dezvoltarea/modificarea fluxurilor/business logicii de către programatori; - verificarea de către Analist de sistem și QA Testerii a produsului realizat; - testarea în mediul de testare; - planul de implementare a modificării; - planul de roll back; - revizuirea post-implementare. - Prestatorul va duce evidența tuturor modificărilor aferente <i>SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”</i> într-un Registru al modificărilor. CNDDCM va avea acces de citire la acest Registru.

2.6. Asigurarea calității

Calitatea serviciilor de suport și mentenanță influențează în mod direct calitatea utilizării *SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”* de către CNDDCM. Prestatorul trebuie să poată demonstra ca aceste servicii vor fi prestate la nivelul de calitate convenit.

Tabelul 2.11 conține cerințele de privind asigurarea calității în cadrul serviciilor de suport pentru sistemul informatic *SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”*.

Tabelul 2.11. Cerințe pentru asigurarea calității serviciilor de suport și mentenanță

ID	Obligativitate	Cerință
CMS.44.	M	Prestatorul va prezenta inițial un plan de asigurare a calității serviciilor de suport și mentenanță. Planul va conține indicatorii de performanță pentru servicii, riscurile ce pot afecta indicatorii de performanță, acțiunile preventive implementate pentru gestiunea riscurilor și măsurile de atenuare a riscurilor reziduale.
CMS.45.	M	Prestatorul trebuie să elaboreze și să mențină în stare actuală un Plan de calitate al serviciilor de menținere operațională a SI „<i>Determinarea dizabilității și capacității de muncă</i>”. Planul trebuie să considere următoarele categorii de riscuri: • Riscuri operaționale (pierderea capacității Prestatorului de a presta la nivelul stabilit, riscuri la nivelul proceselor interne ale Prestatorului); • Riscuri tehnologice (riscuri ce pot afecta disponibilitatea, accesibilitatea, performanța și securitatea SI „<i>Determinarea dizabilității și capacității de muncă</i>”). Planul de calitate trebuie să conțină informație detaliată despre riscurile identificate, măsurile ce vor fi implementate de Prestator în vederea prevenirii acestora, riscurile reziduale și măsurile de reacție planificate în cazul realizării riscurilor reziduale. Planul de calitate urmează să fie actualizat la orice schimbare majoră la nivelul componentelor SI „<i>Determinarea dizabilității și capacității de muncă</i>” sau la nivelul proceselor aferente menținerii SI „<i>Determinarea dizabilității și capacității de muncă</i>”. Ofertantul va prezenta CNDDCM un Plan de calitate în ultima sa actualizare. La etapa de prezentare a ofertei, Prestatorul trebuie să descrie cum va produce Planul de calitate al serviciilor. Oferta va avea un avantaj competitiv dacă Prestatorul anexează la aceasta Planul de calitate, iar acesta corespunde necesităților .

2.7. Garanții de performanță

Prestatorul trebuie să garanteze prestarea serviciilor de mentenanță și suport acordate conform acordului SLA semnat cu CNDDCM.

Tabelul 2.12 conține cerințele de garantare a calității serviciilor de mentenanță și suport prestate de Prestator.

Tabelul 2.12. Cerințe de garantare a calității serviciilor de mentenanță și suport prestate

ID	Obligativitate	Cerință
CMS.46.	M	Prestatorul va prezenta o scrisoare de garanție bancară pentru prestarea la nivelul agreat a serviciilor de suport și mentenanță.

CMS.47.	M	Suma garanției bancare va reprezenta 5% din valoarea serviciilor prestate, care va fi reținută pe tot parcursul de valabilitate al contractului. Textul scrisorii de garanție va fi coordonat și acceptat de CNDDCM.
---------	---	--

2.8. Înțetarea contractului

În cazul în care părțile decid să nu prelungească contractul pentru servicii de suport și mentenanță, activitatea nu trebuie să fie afectată. CNDDCM trebuie să dețină posibilitatea de a contracta un alt Prestator sau să preia intern suportul și menținerea SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”.

Tabelul 2.13 conține cerințele aferente condițiilor de terminare a relațiilor contractuale între Prestator și Beneficiar privind serviciile de mentenanță și suport a sistemului informatic SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”.

Tabelul 2.13. Cerințe de încetare a contractului de prestare a serviciilor de mentenanță și suport

ID	Importanță	Cerință
CMS.48.	M	În cazul în care se preconizează încetarea contractului pentru servicii de suport și mentenanță, Prestatorul trebuie să asigure cel puțin: • toate codurile sursă (sau fișierele de configurare în cazul soluțiilor COTS) aferente SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă” sunt transmise către CNDDCM; • Codurile sursă/configurațiile transmise trebuie să fie acelea în baza cărora au fost produse componentele SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă” ce sunt rulate la momentul încetării contractului în mediul de producție al CNDDCM. Autenticitatea și integritatea fișierelor menționate va fi confirmată prin semnătura digitală a Prestatorului); • toată documentația aferentă SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă” este actualizată și transmisă către CNDDCM; • toate înregistrările aferente solicitărilor efectuate pe partea Prestatorului (pentru incidente, probleme, consultanță, modificări, dezvoltări etc.) sunt exportate în format agreat în comun (<i>exemplu: CSV, XLS etc.</i>) și transmise către CNDDCM; • Prestatorul va păstra pentru un termen de un an calendaristic toate înregistrările produse pe parcursul prestării serviciilor, codurile sursă și documentația aferentă SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”.
CMS.49.	M	Pentru un termen de un an calendaristic după expirarea contractului de suport, Prestatorul va fi dispus să coopereze cu terțe părți autorizate de CNDDCM, în vederea prestării către CNDDCM a serviciilor de suport și mentenanță.

ID	Importanță	Cerință
		În acest scop Prestatorul va asigura cel puțin furnizarea oricărei informații deținute ce ar ajuta la îmbunătățirea serviciilor.
CMS.50.	M	Prestatorul va include în oferta sa informație cu privire la abordarea propusă pentru încetarea serviciilor de suport și menținerea, ținând cont de cerințele și necesitățile beneficiarului.
CMS.51.	M	Contractul semnat în baza acestui concurs de achiziții urmează să fie pentru un termen de la momentul semnării până la 31.12.2023. Oricare din părți poate în orice moment solicita rezilierea contractului semnat. În acest scop, partea ce dorește rezilierea contractului va notifica cealaltă parte despre intenția sa cu cel puțin 2 luni în prealabil.

3. Produsul final și componentele livrabile

Produsul final (SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”) e format din artefactele software și de documentare a sistemului precum și de transferul de cunoștințe către deținătorul și administratorul sistemului.

Artefactele aferente livrabilelor SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă” sunt indicate în tabelul 3.1.

Tabelul 3.1. Artefactele livrate pentru SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”

Identificator	Obligativitate	Descrierea succintă a artefactului
DELIV.1.	M	Codul sursă complet al modulelor și componentelor necesare compilării produsului program livrat.
DELIV.2.	M	Informația relevantă migrată din baza de date a SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă” actuale în noua versiune a SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”.
DELIV.3.	M	Produsul final împachetat pentru instalare facilă în mediul tehnologic propus.
DELIV.4.	M	Sarcina tehnică actualizată și completată.
DELIV.5.	M	Modificarea și completarea proiectului tehnic (SRS+SDD).
DELIV.6.	M	Modificarea și completarea documentului privind configurarea și desfășurarea sistemului (deployment).
DELIV.7.	M	Modificarea și completarea manualului Utilizatorului (Administratorului de Conținut).
DELIV.8.	M	Manualul Administratorului (inclusiv planul de contingență).

Identificator	Obligativitate	Descrierea succintă a artefactului
DELIV.9.	M	Totalitatea materialelor aferente instruirii utilizatorilor SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”.
DELIV.10.	M	Specificațiile tehnice pentru interfețele publicate SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”.
DELIV.11.	M	Totalitatea artefactelor copiate pe suport electronic (CD-R sau DVD+-R).

Adițional la artefactele aferente livrabilelor SI „Determinarea dizabilității și capacității de muncă” vor fi prestate totalitatea serviciilor necesare transferului de cunoștințe indicate în tabelul 3.2.

Tabelul 3.1. Servicii de transfer de cunoștințe aferente artefactelor livrate

Identificator	Obligativitate	Descrierea succintă a artefactului
DELIV.12.	M	Instruirea unui grup țintă de utilizatori și administratori.
DELIV.13.	M	Asistență în testarea de acceptare a actualizărilor și a noilor versiuni
DELIV.14.	M	Soluționarea deficiențelor identificate la testarea de acceptare.

4. Lista solicitărilor Beneficiarului înaintate Prestatorului

SOL.1.	M	Introducerea unor noi indicatori în Dashboardul managerial
SOL.2.	M	Expunere date în portalul datelor deschise https://date.gov.md/
SOL.3.	M	Asigurarea interconectibilității cu SIME în vederea asigurării schimbului de date cu SAP-urile prin MConnect
SOL.4.	M	Crearea documentației de utilizare a platformei sub forma de pagini help
SOL.5.	M	Actualizarea versiunilor de .Net Core și Framework front-end Vue.JS
SOL.6.	M	Integrare MCabinet
SOL.7.	M	Adaptarea și îmbunătățirea formularului F-088 recepționat din SIA AMP și SIA AMS conform modificărilor actelor normative.
SOL.8.	M	Adaptarea algoritmului de distribuire dosare.
SOL.9.	M	Îmbunătățirea componentei de helpdesk pentru utilizatorii din SDDCM .
SOL.10.	M	Revizuirea evenimentelor pentru MLog

SOL.11.	M	Dezvoltarea rapoartelor noi conform noilor necesități CNDDCM Modificarea rapoartelor statistice conform solicitărilor Parlamentului Republicii Moldova
SOL.12.	M	Îmbunătățirea gestionării compartimentului Dosare istorice în scopul eliberării duplicatelor actelor emise și de creare a Registrului persoanelor cu dizabilități
SOL.13.	M	Îmbunătățire procesului de introducerea cererilor în sistemul informațional
SOL.14.	M	Adaptarea Rapoartelor pentru emiterea Certificatelor PPCM cu indicarea termenului
SOL.15.	M	Afișarea avertizărilor despre expirarea termenului de examinare a dosarelor

5. Cerințe față de ofertant și calificarea personalului.

Criterii de evaluare a ofertelor.

Tabelul 5.1. Criterii de eligibilitate:

Identificator	Obligativitate	Criterii de eligibilitate
CER.1.	M	Prestatorul angajații săi nu trebuie fie în relații de afiliere șș/sau să presteze servicii IT participanților profesioniști la piața asigurărilor.
CER.2.	M	Capacitatea organizațională și resurse umane (Nr. specialiștilor TI angajați min. 10 persoane);
CER.3.	M	Experiență de minim 5 ani în dezvoltarea sistemelor informatice;
CER.4.	M	Reputația profesională a organizației și a echipei / Credibilitate / Siguranță (min. 3 scrisori de recomandare sau referințe de la beneficiari privind implementarea de sisteme informatice complexe;
CER.5.	M	Minim 3 proiecte de complexitate similară cu prezentarea unei descrieri generale;
CER.6.	M	Experiența în elaborarea și implementarea soluțiilor bazate pe tehnologia ASP.NET și limbajul C#;
CER.7.	M	Certificat ISO 27001;
CER.8.	M	Certificat de conformitate al Sistemului de management al calității ISO 9001:2008 (sau similar);

Identificator	Obligativitate	Criterii de eligibilitate
CER.9.	M	Certificat de conformitate al Sistemului de management al serviciilor în domeniul tehnologiei informației ISO/IEC 20000-1:2011 (sau similar);
Structura de personal		
CER.10.	M	Manager de Proiect
CER.11.	M	Arhitect de Sistem
CER.12.	M	Inginer-programator (min 2. Implicați în proiect)
CER.13.	M	Analist de Sistem
CER.14.	M	Administrator de bază de date (MSSQL)
CER.15.	M	Administrator de sistem (Windows Server 2016, 2019, Ubuntu Linux)

Ofertanții a căror oferte nu întrunesc integral cerințele tehnice specificate vor fi descalificați.