

## ANUNȚ DE PARTICIPARE

privind achiziționarea serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă a  
S.I.A. „Declarația electronică persoane fizice”  
prin procedura de achiziție Licitatie deschisă

1. Denumirea autorității contractante: *Instituția Publică „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe”*
2. IDNO: 1005600036924
3. Adresa: mun. Chișinău, str. C. Tănase 7
4. Numărul de telefon/fax: 022-26-2873; 068693838
5. Adresa de e-mail și de internet a autorității contractante: [ctif@ctif.gov.md](mailto:ctif@ctif.gov.md)  
[www.ctif.gov.md](http://www.ctif.gov.md)
6. Adresa de e-mail sau de internet de la care se va putea obține accesul la documentația de atribuire: *documentația de atribuire este anexată în cadrul procedurii în SIA RSAP*
7. Tipul autorității contractante și obiectul principal de activitate (dacă este cazul, mențiunea că autoritatea contractantă este o autoritate centrală de achiziție sau că achiziția implică o altă formă de achiziție comună): *Instituție Publică, Servicii informaționale*
8. Cumpărătorul invită operatorii economici interesați, care îi pot satisface necesitățile, să participe la procedura de achiziție privind livrarea/prestarea/executarea următoarelor bunuri /servicii/lucrări:

| Nr. d/o | Cod CPV    | Denumirea bunurilor/serviciilor/lucrărilor solicitate                                                            | Unitatea de măsură | Cantitatea | Specificarea tehnică deplină solicitată, Standarde de referință | Valoarea estimată fără TVA (MDL) |
|---------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|         |            |                                                                                                                  |                    |            | Suma în lei fără TVA – 143 000,00                               |                                  |
| 1.1     | 72267000-4 | Servicii de mentenanță corectivă a sistemului informațional automatizat „Declarația electronică persoane fizice” | Om/ore             | 160        | Conform caietului de sarcini                                    |                                  |
| 1.2     |            | Servicii de mentenanță adaptivă a sistemului informațional automatizat „Declarația electronică persoane fizice”  | Om/ore             | 100        | Conform caietului de sarcini                                    |                                  |

9. În cazul în care contractul este împărțit pe loturi un operator economic poate depune oferta (se va selecta):
  - 1) Pe lista întreagă
10. Admiterea sau interzicerea ofertelor alternative: Nu se admite  
(indicați se admite sau nu se admite)
11. Termenii și condițiile de livrare/prestare/executare solicitate: *Mentenanța corectivă și adaptivă se va presta lunar pe parcursul anului 2022, conform solicitărilor înaintate în sistemul specializat de evidență și gestionare a solicitărilor, în care Beneficiarul formulează și transmite solicitările sale în scris prestatorului, executate conform termenilor din caietul de sarcini*

**12. Termenul de valabilitate a contractului:** aprilie – decembrie 2022

**13. Contract de achiziție rezervat atelierelor protejate sau că acesta poate fi executat numai în cadrul unor programe de angajare protejată (după caz):** Nu

**14. Prestarea serviciului este rezervată unei anumite profesii în temeiul unor acte cu putere de lege sau al unor acte administrative (după caz):** Nu

(se menționează respectivele acte cu putere de lege și acte administrative)

**15. Scurta descriere a criteriilor privind eligibilitatea operatorilor economici care pot determina eliminarea acestora și a criteriilor de selecție; nivelul minim (nivelurile minime) al (ale) cerințelor eventual impuse; se menționează informațiile solicitate (DUAЕ, documentație):**

| Nr. d/o | Criteriile de calificare și de selecție (Descrierea criteriului/cerinței)                                                                            | Mod de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Nivelul minim/ Obligatorietatea |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 1       | Demonstrarea eligibilității (în conformitate cu art.19 al Legii nr.131 din 03.07.2015 privind achizițiile publice)                                   | Formularul DUAЕ, semnat electronic de reprezentantul operatorului economic                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Obligatoriu                     |
| 2       | Documentația standard                                                                                                                                | Anexole completate și semnate electronic de reprezentantul operatorului economic                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Obligatoriu                     |
| 3       | Garanție pentru ofertă în mărime de 2% din valoarea ofertei                                                                                          | Oferta va fi însoțită de o Garanție pentru ofertă (emisă de o bancă comercială) conform Anexei nr. 9 din documentația standard sau transfer la contul instituției<br>IDNO 1005600036924<br>TVA7800104<br>Cont de decontare:<br>MD86TRPCCC518430A01338AA<br>Trezoreria de Stat<br>TREZMD2X<br>semnată electronic de reprezentantul operatorului economic                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Obligatoriu                     |
| 4       | Experiența în domeniul prestării serviciilor de mentenanță a sistemelor informaționale prioritar în domeniul finanțelor publice, și domenii similare | Pentru demonstrarea îndeplinirii acestei cerințe, ofertantul va completa formularul Anexei nr. 12 din documentația standard cu prezentarea listei contractelor similare (minim 3 contracte pentru perioada 2019-2021);<br>În scopul verificării și confirmării informațiilor declarate, ofertantul trebuie să prezinte următoarele documente suport:<br>Copia (extras) ale respectivului/respectivelor contract/contracte, acte de predare-primire servicii, astfel încât autoritatea contractantă să poată identifica natura serviciilor prestate, valoarea acestora și prețul<br>semnată electronic de reprezentantul operatorului economic | Obligatoriu                     |
| 5       | Propunerea tehnică                                                                                                                                   | Conform Anexei nr. 22 din Documentația standard, semnată electronic de reprezentantul operatorului economic                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Obligatoriu                     |

|   |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                             |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 6 | Propunerea financiară                                                                       | conform Anexei nr. 23 din Documentația standard, <b>semnată electronic de reprezentantul operatorului economic</b><br>Notă: ofertantul va stabili prețul per oră la mentenanța corectivă și adaptivă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Obligativ</b>                                            |
| 7 | Existența resurselor necesare pentru îndeplinirea corespunzătoare a obiectului contractului | Echipa de proiect propusă de către operatorul economic trebuie să dețină competențe și experiență în tehnologiile specificate la pct. 5.3 al caietului de sarcini. La etapa depunerii ofertei în SIA RSAP se va depune o declarație pe proprie răspundere în care va fi indicat disponibilitatea la zi a resurselor umane (minim 3 membri care sumar vor acoperi toate tehnologiile specificate la pct. 5.3 al caietului de sarcini)<br>CV pentru fiecare membru al echipei cu detalierea competențelor și a experienței de lucru va fi expediat la adresa de e-mail indicată supra.<br><b>semnată electronic de reprezentantul operatorului economic</b> | <b>Obligativ</b>                                            |
| 8 | Garanție de buna execuție a contractului în mărime de 5% din suma totală a contractului     | Garanție de bună execuție (emisă de o bancă comercială) conform Anexei nr. 10 din documentația standard sau transfer la contul instituției<br><i>IDNO 1005600036924<br/>TVA7800104<br/>Cont de decontare:<br/>MD86TRPCCC518430A01338AA<br/>Trezoreria de Stat<br/>TREZMD2X</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Obligativ</b><br>(pentru ofertantul declarat câștigător) |

16. Motivul recurgerii la procedura accelerată (în cazul licitației deschise, restrânse și al procedurii negociate), după caz Nu se aplică

17. Tehnici și instrumente specifice de atribuire (dacă este cazul specificați dacă se va utiliza acordul cadru, sistemul dinamic de achiziție sau licitația electronică): Licitație electronică, pasul minim 1 % (3 runde)

18. Condiții speciale de care depinde îndeplinirea contractului (indicați după caz): Se interzice externalizarea serviciilor contractate

19. Criteriul de evaluare aplicat pentru adjudecarea contractului: Cel mai mic preț

20. Factorii de evaluare a ofertei celei mai avantajoase din punct de vedere economic, precum și ponderile lor: -----

21. Termenul limită de depunere/deschidere a ofertelor:

- până la: [ora exactă] conform datelor SIA RSAP
- pe: [data] conform datelor SIA RSAP

22. Adresa la care trebuie transmise ofertele sau cererile de participare:

*Ofertele sau cererile de participare vor fi depuse electronic prin intermediul SIA RSAP*

23. Termenul de valabilitate a ofertelor: 30 zile

24. Locul deschiderii ofertelor: SIA RSAP

*Ofertele întârziate vor fi respinse.*

25. Persoanele autorizate să asiste la deschiderea ofertelor:

*Ofertanții sau reprezentanții acestora au dreptul să participe la deschiderea ofertelor, cu excepția cazului când ofertele au fost depuse prin SIA "RSAP".*

26. Limba sau limbile în care trebuie redactate ofertele sau cererile de participare: *Limba de stat*

27. Respectivul contract se referă la un proiect și/sau program finanțat din fonduri ale Uniunii Europene: Nu

28. Denumirea și adresa organismului competent de soluționare a contestațiilor:

*Agenția Națională pentru Soluționarea Contestațiilor*

*Adresa: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr.124 (et.4), MD 2001;*

*Tel/Fax/email: 022-820 652, 022 820-651, contestatii@ansec.md*

29. Data (datele) și referința (referințele) publicărilor anterioare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene privind contractul (contractele) la care se referă anunțul respective (dacă este cazul): Nu

30. În cazul achizițiilor periodice, calendarul estimat pentru publicarea anunțurilor viitoare: Nu

31. Data publicării anunțului de intenție sau, după caz, precizarea că nu a fost publicat un astfel de anunț: Da

32. Data transmiterii spre publicare a anunțului de participare: \_\_\_\_\_

33. În cadrul procedurii de achiziție publică se va utiliza/accepta:

| Denumirea instrumentului electronic                              | Se va utiliza/accepta sau nu |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| depunerea electronică a ofertelor sau a cererilor de participare | <i>Da</i>                    |
| sistemul de comenzi electronice                                  | <i>Da</i>                    |
| facturarea electronică                                           | <i>Da</i>                    |
| plățile electronice                                              | <i>Nu</i>                    |

34. Contractul intră sub incidența Acordului privind achizițiile guvernamentale al Organizației Mondiale a Comerțului (numai în cazul anunțurilor transmise spre publicare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene): Nu

(se specifică da sau nu)

35. Alte informații relevante: Nu sunt

Conducătorul grupului de lucru: \_\_\_\_\_

L.Ș.

# CAIET DE SARCINI

## **Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă a SIA „Declarație electronică persoane fizice”**

## Cuprins

|                                                             |          |
|-------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. Generalități.....</b>                                 | <b>3</b> |
| <b>2. Referințe.....</b>                                    | <b>3</b> |
| <b>3. Obiectivul documentului .....</b>                     | <b>3</b> |
| <b>4. Destinația sistemului.....</b>                        | <b>4</b> |
| 4.1 Scopul și obiectivele.....                              | 4        |
| 4.2 Interacțiunea cu sistemele existente.....               | 4        |
| <b>5. Cerințele business ale sistemului .....</b>           | <b>4</b> |
| 5.1 Rolurile și funcționalitățile de bază a sistemului..... | 4        |
| 5.2 Baza de date .....                                      | 4        |
| 5.3 Tehnologii utilizate .....                              | 4        |
| 5.4 Securitatea și protecția.....                           | 5        |
| <b>6. Cerințe față de serviciile de mentenanță.....</b>     | <b>5</b> |

## 1. Generalități

SIA „Declarație electronică persoane fizice” reprezintă un sistem care oferă tuturor persoanelor fizice posibilitatea de a depune rapoartele fiscale cu aplicarea semnăturii electronice.

Caietul de sarcini conține o descriere succintă a serviciilor realizate, precum și condițiile, premisele generale și recomandările pentru mentenanța sistemului.

## 2. Referințe

Funcționarea SIA „Declarație electronică persoane fizice” este reglementată de următoarele acte legislative și normative:

- Codul Fiscal al Republicii Moldova;
- Legea Nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal, Monitorul Oficial Nr. 171-175 din 14.10.2011;
- Reglementarea tehnică „Procese ciclului de viață al software-ului” RT 38370656-002: 2006, Monitorul Oficial Nr. 95-97/335 din 23/06/2006;
- Alte legi, acte normative, standarde în vigoare în domeniul TIC.

## 3. Obiectivul documentului

Sistemul descris în continuare face obiectul achiziției serviciilor de mentenanță în scopul asigurării bunei funcționări acestuia. În mod concret prezentul document are următoarele componente:

| Componența proiect                                                                     | Durata/termen                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Servicii de mentenanță corectivă a SIA „Declarație electronică persoane fizice”</b> | Servicii asigurate până la 31.12.2022. Serviciile se referă inclusiv la artefactele dezvoltate pe parcursul contractului asupra funcționalităților existente.                                |
| <b>Servicii de mentenanță adaptivă a SIA „Declarație electronică persoane fizice”</b>  | Furnizorul va livra servicii de mentenanță adaptivă, transfer de cunoștințe și consultanță la cerere, în condițiile indicate în prezentul caiet, inclusiv conform cerințelor tehnice anexate |

În prezenta documentație sunt reflectate informații privind tehnologia folosită și modul în care sunt prelucrate datele. Prestatorul va avea acces la codul sursă al sistemului și își va asuma riscurile ce decurg din modificările acestuia. Asumarea serviciilor implică acordarea garanției asupra sistemului pentru o perioadă de minim 6 luni după semnarea actului de predare primire. De asemenea prestatorul serviciilor va documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le va prezenta Beneficiarului.

## 4. Destinația sistemului

### 4.1 Scopul și obiectivele

Sistemul informațional automatizat Declarație electronică persoane fizice este utilizat de către cetățeni și reprezintă un instrument eficient de creare, verificare și transmitere a declarațiilor privind impozitul pe venit (CET08) pentru anii 2008-2015, (CET15) pentru anii 2016-2018 și CET18 începând cu anul 2018 prin intermediul rețelei internet, fără necesitatea de deplasare la organul fiscal. Sistemul este parte componentă a sistemului informațional al SFS.

### 4.2 Interacțiunea cu sistemele existente

Sistemul „Declarație electronică persoane fizice” comunică cu Registrul Fiscal de Stat. Procedura de autentificare și identificare a cetățenilor are loc prin intermediul portalului sfs.md.

## 5. Cerințele business ale sistemului

Compartimentul dat descrie rolurile și procesele business aferent acestora în cadrul sistemului.

### 5.1 Rolurile și funcționalitățile de bază a sistemului

#### 1. P/u utilizatorii sistemului - persoane fizice:

- Completarea, previzualizarea, modificarea, semnarea electronică și expedierea declarațiilor electronice;
- Completarea, previzualizarea, modificarea, semnarea electronică și expedierea cererilor de restituire a impozitului pe venit achitat sau reținut în plus;
- Achitarea electronică a impozitului pe venit în cazul existenței restanțelor la buget;
- Completarea automatizată a declarației pe venit anuale conform datelor prezentate de către angajator;
- Recepționarea recipisei.

#### 2. P/u utilizatorul cu rol de administrator al sistemului:

- Gestionarea conținutului și mesajelor informative;
- Crearea, modificarea și ștergerea rapoartelor din sistem;
- Modificarea drepturilor utilizatorilor existenți sau excluderea lor din sistem;
- Monitorizarea activității utilizatorilor;
- Configurarea sistemului.

#### 3. P/u utilizatorul cu rolul de audit:

- Păstrarea informației despre acțiunile utilizatorilor, vizualizarea și căutarea informațiilor prin intermediul logurilor.
- Activarea sau dezactivarea logării unui anumit tip de informație despre activitatea utilizatorilor.

### 5.2 Baza de date

SIA „Declarație electronică persoane fizice” are o bază de date proprie care interacționează direct cu baza de date centrală a SFS. Baza de date a „Declarație electronică persoane fizice” este elaborată pentru optimizarea procesului din cadrul sistemului.

### 5.3 Tehnologii utilizate

- Sistem de operare: – Windows Server 2008 R2;



- Limbajele de programare: .NET4.5, WebAssembler 4.0;
- RDBS: MSSQL2008R2;
- Standardele de procesare și prelucrare a datelor: WWW, HTML; XML/XSL, JSON;
- Protocoalele web: TCP/IP, HTTP, SSL/TLS;
- Serverele Web: IIS7.

## 5.4 Securitatea și protecția

Pentru garantarea securității la nivelul infrastructurii tehnico-tehnologice este implementat auditul activ al securității informaționale, care asigură:

- completitudinea spectrului atacurilor detectate și abuzurilor de privilegii;
- minimizarea numărului de alerte false;
- afișarea informațiilor în diferite forme;
- accesul la analiza datelor auditului administratorilor sistemului;
- garantarea protecției contra modificărilor nesancționate a informațiilor de înregistrare.

Subsistemul de audit prestează următoarele servicii.

- analiza activității de rețea;
- analiza activității de sistem,
- analiza activității aplicațiilor;
- analiza activității utilizatorilor.

Securitatea sistemului este asigurată prin utilizarea:

- mijloacelor de autentificare și autorizare;
- mijloacelor de audit a sistemului.

## 6. Cerințe față de serviciile de mentenanță

Sistemul supus serviciilor de mentenanță a fost descris anterior. Toate cerințele sunt minime și obligatorii.

Serviciul de mentenanță se va asigura de către Prestator până la 31.12.2022 și va include următoarele forme:

- **mentenanță de corecție** – modificarea în procesul de lucru al sistemului pentru corectarea problemelor detectate (neconformități, erori de funcționare) cu un impact minim asupra activității operaționale. Serviciile de mentenanță de corecție vor asigura suportul tuturor modulelor sistemului, create în conformitate cu Cerințele Tehnice prevăzute în Sarcina tehnică și amendamente privind elaborarea sistemului și presupun activitățile de management, logistică și servicii de îndepărtare a erorilor.

- **mentenanță adaptivă** – în procesul de lucru al sistemului apar situații și scenarii noi de lucru, apare necesitatea optimizării unor funcționalități existente în baza sugestiilor utilizatorilor; echipa de mentenanță va analiza fiecare solicitare de modificare - adaptare și va propune soluții de implementare/ajustare a aplicației în timp util.

### 1. Specificația serviciilor de mentenanță

| Nr. | Denumirea și descrierea serviciilor                             |
|-----|-----------------------------------------------------------------|
| 1   | <i>Mentenanța SIA „Declarație electronică persoane fizice”.</i> |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1  | <b>Investigarea, analiza și identificarea</b> cauzelor pentru problemele raportate în utilizarea sistemului și entităților de date din sistem; propunerea și elaborarea soluțiilor spre implementare.                                                       |
| 1.2  | <b>Analiza și documentarea solicitărilor</b> /propunerilor parvenite de la Serviciul Fiscal de Stat/utilizatorii sistemului și elaborarea soluțiilor spre implementare.                                                                                     |
| 1.3  | <b>Analiza datelor, indicatorilor identificați</b> și asigurarea executării cu succes a operațiunilor cheie pentru anticiparea problemelor și pentru asigurarea unei funcționări stabile a sistemului.                                                      |
| 1.4  | <b>Actualizarea versiunilor</b> componentelor utilizate în sistem identificarea patch-urilor necesare de aplicat, instalarea și integrarea acestora în aplicație, rularea testelor de rigoare pentru demonstrarea operativității și funcționării sistemului |
| 1.5  | <b>Analiza și raportarea problemelor</b> legate de datele furnizate în vederea asigurării importului de date corect și la timp a datelor în sistem.                                                                                                         |
| 1.6  | <b>Testarea componentelor dezvoltate</b> precum și rularea, la solicitare, a proceselor de testare integrală a sistemului, în urma plasării funcționalităților dezvoltate.                                                                                  |
| 1.7  | <b>Monitorizarea și oferirea de suport</b> în optimizarea continuă a configurărilor și parametrilor de performanță a bazei de date, la fel coordonarea după caz și rezolvarea problemelor întâmpinate cu ajutorul suportului online.                        |
| 1.8  | <b>Identificarea locurilor înguste</b> și optimizarea continuă a codului sursă, pentru asigurarea performanței și securității optime a aplicației.                                                                                                          |
| 1.9  | <b>Ajustarea funcționalităților conform modificărilor cadrului legal.</b>                                                                                                                                                                                   |
| 1.10 | <b>Prezentarea codului sursă a versiunilor și a documentației actualizate a sistemului până la data de 10 decembrie 2022.</b>                                                                                                                               |
| 1.11 | <b>Adaptare și perfecționare a sistemului conform cerințelor prezentate de beneficiar și agreeate cu Prestator, și transferul de cunoștință și consultanță</b>                                                                                              |

## 2. Modalitatea de prestare a serviciilor de mentenanță

**Serviciile de mentenanță corectivă** se vor presta prin următoarea modalitate:

- Recepționarea incidentelor prin aplicația redmine, telefon, e-mail sau Skype;
- Actualizarea jurnalului de incidente;
- Monitorizarea activității de mentenanță și suport;
- Urmărirea statutului de îndeplinire a incidentului;
- Raportarea periodică cu privire la statutul incidentelor;
- Soluționarea incidentului;
- Servicii de consultanță.

Serviciile de mentenanță corectivă presupun acoperirea tuturor lucrărilor de mentenanță solicitate și necesare asigurării bunei funcționări a sistemului.

Apelurile referitoare la problemele de utilizare a sistemului vor fi preluate de specialiștii I.P. C.I.F. care, după examinarea și prioritizarea lor, vor decide care din problemele sesizate de utilizatori necesită a fi redirecționate către echipa de mentenanță a Prestatorului. Persoanele de contact ale beneficiarului și prestatorului vor fi indicate în contract.

În cazul apariției neconcordanței specificației funcționale, Prestatorul se obligă să notifice în scris cu prezentarea descrierii detaliate a soluțiilor pentru înlăturarea neconcordanței.

În baza unei priorități setate de Beneficiar, problema va fi investigată și va fi oferită o soluție la aceasta într-un termen prestabilit.

În cazul în care este posibil, problema va fi rezolvată în limita timpului de răspuns prestabilit, fie va fi oferită o estimare pentru fixarea și lichidarea acesteia ulterior reieșind din prioritatea acesteia cât și a altor sarcini în derulare.

Termenii de reacție pe care Prestatorul trebuie să-i asigure în cazul incidentelor raportate de Beneficiar se prezintă în tabelul de mai jos.

| <b>Neconcordanță</b> | <b>Descriere</b>                                                                                                                                                             | <b>Timp max. de recuperare / timp max. pentru soluționare o singură problemă(ore de lucru, zile)</b> |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Critică              | Problema serioasă, care împiedică funcționarea întregului sistem conform destinației sale.                                                                                   | Timp max. de recuperare: 1 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei: 3 ore                           |
| Înaltă               | Probleme, ce au influență înaltă asupra asigurării funcționalității sistemului. Astfel de neconcordanțe pot conduce la restricționarea utilizării a unei părți a sistemului. | Timp max. de recuperare: 3 ore.<br>Timp max. pentru corectare a cauzei: 7 ore                        |
| Medie                | Probleme ce țin de dereglările funcționalității sistemului și, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau prejudicierea funcționalității sistemului.          | Timp max. de recuperare: 7 ore.<br>Timp max. pentru corectare a cauzei: 23 ore                       |
| Mică                 | Probleme cu impact mic sau foarte mic asupra funcționalității sistemului. De exemplu, probleme legate de afișarea mesajelor sau modificări în documentație.                  | Timp max. de recuperare: 2 zile.<br>Timp max. pentru corectare a cauzei: 3 zile                      |

**Serviciile de mentenanță adaptivă, transfer de cunoștință și consultanță** vor cuprinde acțiunile de adaptare și perfecționare a sistemului conform cerințelor prezentate de beneficiar.

Prestatorul va asigura prestarea serviciilor de elaborare a funcționalităților suplimentare, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate și a standardelor agreate de Beneficiar, ținând cont și de ultimele cerințe în materie de elaborare, și calculate în baza tarifelor convenite depărți la momentul semnării contractului.

Prestatorul, prealabil predării către Beneficiar, va asigura testarea funcționalităților suplimentare, conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar, care se vor consemna prin proces-verbal. Pentru a testa funcționalitatea suplimentară solicitată de Beneficiar, acesta din urmă va asigura mediul software și hardware, care va corespunde exact cu sistemul real și va asigura acces liber Prestatorului, precum și va oferi instrumente de testare necesare.

Prestatorul va prezenta, în luna decembrie al anului de gestiune, următoarele livrabile (versionate) care vor corespunde cerințelor Ordinului nr. 78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 - 002:2006, inclusiv:

- Ghid de instalare (în limba română);
- Proiectul tehnic al sistemului actualizat (în limba română);
- Ghidul administratorului actualizat (în limba română);
- Ghidul utilizatorului actualizat (în limba română);
- Codul sursă actualizat (pe purtător magnetic – CD/DVD) în două exemplare, cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului;
- Procesul verbal de testare de calificare (în limba română);
- Actul de predare - primire (în limba română).

Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile suplimentare ale sistemului, predate de către Prestator.

Pe mediul de producție, actualizările/modificările sistemului vor fi aplicate/plasate de către Beneficiar prin intermediul soluțiilor CI/CD (continuous integration, continuous delivery, continuous deployment) ale beneficiarului.

Beneficiarul și Prestatorul se vor obliga să se informeze reciproc despre orice modificări aduse sistemului atât prin funcționalitățile suplimentare integrate, cât și prin alte modificări dar fără a se limita la cele de administrare a sistemului (găzduire pe servere, resurse hardware alocate etc.). Informarea se va face în scopul excluderii unor lacune în comunicare ce va putea periclita buna funcționare a sistemului.

În baza nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita Prestatorului consultanță în formă de răspunsuri scrise la întrebările cu privire la SIA „Declarație electronică” persoane fizice, sau consultanță în formă de prezentări la oficiul I.P. „CTIF” cu privire la întrebări specifice legate de sistem.

Beneficiarul își păstrează dreptul de proprietate asupra aplicației indiferent de îmbunătățirile aduse acesteia pe parcursul desfășurării contractului.