

CAIET DE SARCINI

Obiectul achiziției:

Servicii de mentenanță preventivă, corectivă și adaptivă a site-ului oficial al Agenției Proprietății Publice (app.gov.md)

Autoritatea contractantă: Agenția Proprietății Publice

Perioada de prestare: Aprilie – Decembrie 2026

Chișinău, 2026

I. DESCRIERE GENERALĂ ȘI INFORMAȚII

Obiectul achiziției constă în prestarea serviciilor de mentenanță a site-ului oficial al Agenției Proprietății Publice (APP), disponibil la adresa <https://app.gov.md>, gestionat de APP, care includ:

- Servicii de mentenanță preventivă;
- Servicii de mentenanță corectivă;
- Servicii de mentenanță adaptivă.

Site-ul app.gov.md este construit pe platforma WordPress și găzduiește informații publice esențiale referitoare la activitatea Agenției Proprietății Publice, inclusiv: comunicate de presă, anunțuri instituționale, date privind privatizările, patrimoniul public, întreprinderile cu capital de stat, parteneriatele public-private, valorificarea bunurilor imobile, achiziții publice, legislație și cariere.

Serviciile respective vor fi asigurate de către Prestator în perioada aprilie – decembrie 2026 (9 luni calendaristice). În scopul prestării serviciilor de mentenanță, Prestatorul va alocă un manager de proiect responsabil de interacțiunea dintre instituție și specialiștii responsabili de implementarea lucrărilor de mentenanță.

1. Utilizarea, păstrarea, protecția și calitatea serviciilor

Serviciile urmează să fie prestate prin efectuarea lucrărilor de mentenanță la distanță fără accesul efectiv la locul de dislocare al infrastructurii tehnice asociate cu site-ul app.gov.md. Beneficiarul va asigura transmiterea datelor de acces la mediile ce deservește platforma web a APP, respectând principiile de securitate și confidențialitate informațională.

2. Materiale, compatibilități, reglementări tehnice și standarde utilizate

Prestarea serviciilor se va efectua cu respectarea următoarelor acte normative și standarde tehnice:

- Ordinul MDI nr. 78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice Procesele ciclului de viață al software-ului RT 38370656-002:2006;
- Recomandările WordPress Codex privind mentenanța platformelor WordPress;
- Cerințele WCAG 2.1 privind accesibilitatea web.

3. Cerințe privind calculul costului/prețului

Serviciile de mentenanță preventivă vor fi contractate după principiul de abonament lunar. Autoritatea contractantă solicită achitarea lunară a unei sume fixe (plată de abonament) pentru serviciile mentenanței preventive prestate. Prestatorul va include în tarif alocarea tuturor resurselor necesare (umane, de hard și soft, organizatorice etc.) prestării serviciilor de mentenanță preventivă conform nivelului de calitate indicat pentru tipul de solicitare.

Serviciile de mentenanță corectivă și adaptivă vor fi achitate conform unui tarif fix per oră de lucru, stabilit individual pentru fiecare categorie de specialist implicat.

4. Definiții

Sistem supus mentenanței — totalitatea componentelor software de bază (cod sursă, teme, pluginuri, baze de date) și de suport (server web, SGBD, panoul de administrare a găzduirii PLESK etc.), procesele și procedurile de lucru realizate de utilizatori și sistem în scopul valorificării funcționalului site-ului app.gov.md. Infrastructura fizică și sistemul de operare al serverelor sunt gestionate de STISC și nu fac obiectul prezentului contract.

Mentenanța — ansamblu de activități tehnico-organizatorice care au drept scop asigurarea funcționării site-ului la un nivel agreat de disponibilitate. Prin activități se înțeleg atât operațiile de întreținere a

componentelor platformei web, cât și repararea și înlăturarea defectelor sau erorilor din proiectare, programare sau implementare.

Tipurile de mentenanță:

- Mentenanță preventivă — constă în totalitatea activităților orientate spre menținerea și restabilirea funcționalității site-ului în caz de incident. Intervenția se consideră acceptabilă dacă site-ul funcționează la un nivel minim acceptat;
- Mentenanță corectivă — constă în efectuarea de modificări în cadrul site-ului cu scopul de a repara și înlătura defectele sau erorile de proiectare, programare sau implementare.
- Mentenanță adaptivă — constă în totalitatea modificărilor efectuate asupra site-ului ca răspuns la schimbările din mediul extern, cum ar fi actualizările tehnologice, modificările legislative sau evoluția cerințelor utilizatorilor, cu scopul de a menține compatibilitatea și relevanța platformei în timp.

5. Documente obligatorii la depunerea ofertei

1. DUAE (Document Unic de Achiziție European);
2. Formularul ofertei;
3. Specificația tehnică;
4. Specificația de preț;
5. Actul care atestă dreptul de a livra servicii IT (certificat de înregistrare, licențe relevante etc.).

6. Documente obligatorii la evaluarea ofertelor

1. Specificarea listei personalului necesar pentru îndeplinirea corespunzătoare a obiectului contractului (personalul de specialitate care va avea un rol esențial în îndeplinirea acestuia);
2. Existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate, inclusiv:
 - Manager de proiect cu experiență în implementarea și gestionarea proiectelor IT, educație de nivel post-universitar în domeniul tehnologiei informației, experiență minim 7 ani;
 - Administrator WordPress cu experiență în gestionarea platformelor WordPress la nivel avansat, minim 7 ani;
 - Dezvoltator PHP/WordPress cu experiență în dezvoltarea temelor și pluginurilor custom, minim 7 ani;
 - Designer UX/UI cu experiență în elaborarea interfețelor web, minim 10 ani în domeniu;
 - Programator Front-end cu experiență în elaborarea și implementarea interfețelor web, minim 5 ani în domeniu;
 - Business Analyst / Consultant cu experiență în analiza cerințelor funcționale și documentarea specificațiilor tehnice pentru platforme web, minim 5 ani în domeniu.

Prestatorul poate cumula roluri între specialiști, cu condiția că fiecare persoană dispune de competențele necesare pentru rolurile cumulate.

II. NOȚIUNI GENERALE — TERMENI ȘI DEFINIȚII

În prezentul document se vor utiliza următorii termeni și definiții:

Utilizator — orice persoană sau grup de persoane care accesează site-ul app.gov.md sau interacționează cu sistemele de administrare ale acestuia.

Persoanele responsabile din partea Beneficiarului — persoanele desemnate de Beneficiar care sunt în drept să solicite de la Prestator oferirea serviciilor aferente obiectului achiziției și prin intermediul cărora Prestatorul comunică cu Beneficiarul.

Problemă — cauza primară a apariției incidentelor.

Solicitare — orice interpelare din partea Beneficiarului aferentă site-ului app.gov.md. Solicitățile pot fi:

- Solicitare de suport — solicitare a unui serviciu prevăzut expres de acordul de prestare servicii privind funcționarea site-ului. Beneficiarul așteaptă prestarea serviciului conform nivelului de calitate prestabil;
- Incident — orice eveniment neplanificat ce a afectat sau ar fi putut afecta disponibilitatea, integritatea sau performanța site-ului app.gov.md. Beneficiarul așteaptă o soluție privind înlăturarea sau ocolirea incidentului;
- Solicitare de corectare — orice solicitare care necesită corectarea erorilor sau modificarea funcționalității site-ului.
- Solicitare de adaptare prin dezvoltare — orice solicitare care implică modificarea sau extinderea funcționalității site-ului ca răspuns la schimbări tehnologice, legislative sau operaționale. Beneficiarul așteaptă implementarea soluției conform cerințelor aprobate și în termenele stabilite.

Clasificarea unei solicitări ca „corectivă” sau „adaptivă” se determină în funcție de cauza care o generează: solicitările determinate de factori interni (erori, cerințe operaționale, îmbunătățiri inițiate de Beneficiar) sunt corective; solicitările determinate de factori externi (modificări legislative, actualizări tehnologice obligatorii, reorganizări instituționale) sunt adaptive. În caz de ambiguitate, clasificarea se stabilește de comun acord între Prestator și Beneficiar înainte de inițierea lucrărilor.

Nivelul serviciului — nivelul agreat de Beneficiar al indicatorilor cantitativi care caracterizează calitatea funcționării serviciului (conform terminologiei internaționale Service Level Agreement — SLA).

Principiul "cel mai bun efort" — situație în care Prestatorul va depune toată diligența în vederea prestării Serviciilor la cea mai înaltă calitate posibilă, dar fără a garanta conformarea la parametrii de calitate prevăzuți în afara orelor de lucru.

Orele de lucru — intervalul de timp cuprins între orele 9:00 și 18:00 în zilele lucrătoare.

III. DESCRIEREA ȘI CONȚINUTUL SERVICIILOR

1. Definierea și documentarea planului de prestare a serviciilor

Serviciile de mentenanță vor fi prestate în conformitate cu reglementările tehnice prevăzute de Procesele ciclului de viață al software-ului RT 38370656-002:2006.

2. Serviciile de mentenanță preventivă

Serviciile de mentenanță preventivă sunt orientate spre menținerea și restabilirea funcționalității site-ului app.gov.md, în caz de incident, în timp optim și cu impact minim asupra activității operaționale a APP.

a. Mentenanța infrastructurii tehnice a site-ului app.gov.md

Platforma app.gov.md este construită pe WordPress și este găzduită pe serverele Guvernului Republicii Moldova. Mentenanța infrastructurii include desfășurarea lunară a lucrărilor:

- Actualizarea (Update) WordPress Core la versiunile stabile actuale, inclusiv cu aplicarea patch-urilor de securitate;
- Actualizarea pluginurilor WordPress instalate pe site, cu verificarea compatibilității și testarea ulterioară a actualizărilor;
- Actualizarea temei active și a temelor copil (child themes) conform cerințelor Beneficiarului;

- Verificarea bunei funcționări a componentelor paginii web după efectuarea actualizărilor;
- Implementarea acțiunilor de corectare necesare în cazul identificării defecțiunilor cauzate de aplicarea actualizărilor periodice;
- Actualizarea și monitorizarea certificatelor SSL (HTTPS) — notificare prealabilă cu minim 30 de zile înainte de expirare și reînnoire la necesitate;
- Monitorizarea la nivel de jurnalizare a evenimentelor de sistem și aplicații (event log monitoring) pe platforma WordPress;
- Păstrarea istoricului fișierelor log și a statisticii parametrilor monitorizați pentru evaluarea și analiza ulterioară a incidentelor;
- Verificarea și curățarea periodică a bazei de date WordPress (tabele nefolosite, revizii excesive, spam etc.);
- Optimizarea performanței site-ului: verificarea și configurarea sistemelor de cache, optimizarea imaginilor, minificarea CSS/JS;
- Verificarea și menținerea funcționalității formularelor de contact, mecanismelor de căutare și altor componente interactive ale site-ului;
- Monitorizarea și curățarea periodică a comentariilor spam și a altor conținuturi neautorizate.

b. Mentenanța conținutului și structurii site-ului app.gov.md

Site-ul app.gov.md conține multiple compartimente cu informații publice care necesită mentenanță periodică:

- Verificarea și actualizarea linkurilor interne și externe defecte (broken links);
- Asigurarea corectitudinii afișării datelor statistice dinamice (privatizări, patrimoniu public, dividende, întreprinderi cu capital de stat, PPP, valorificare terenuri, cariere, achiziții);
- Verificarea funcționalității modulelor de afișare a listelor: bunuri privatizate, terenuri, întreprinderi active/inactive/în insolvență/în lichidare, contracte de valorificare;
- Verificarea corectitudinii afișării paginilor compartimentelor: Privatizări, PPP, Valorificarea terenurilor, Valorificarea bunurilor imobile, Registrul Patrimoniului Public, Buna guvernare, Legislație, Cariere, Achiziții;
- Verificarea funcționalității integrale a Registrului Patrimoniului Public și a Balanței Patrimoniului Public accesate din site;
- Monitorizarea și verificarea funcționalității secțiunilor: Comunicate de presă, Anunțuri, Transparența decizională, Achiziții;
- Verificarea și corectarea problemelor de formatare și afișare pe dispozitive mobile și tablete (responsive design).

c. Managementul incidentelor

- Gestiunea incidentelor prin intermediul Managerului de proiect dedicat: recepționarea, înregistrarea, analiza, clasificarea incidentelor, urmărirea procesului de soluționare și închiderea incidentului;
- Escaladarea și gestiunea incidentelor care țin de funcțiile site-ului, din numele Beneficiarului, pentru serviciile externalizate;
- Depanarea erorilor, formarea raportului de analiză și a recomandărilor;
- Gestiunea jurnalului de incidente și raportări statistice privind incidentele;
- Consultarea utilizatorilor în aspecte ce țin de utilizarea sistemului de administrare (wp-admin) al site-ului.

d. Securitatea site-ului

- Monitorizarea lunară a jurnalului tentativelor de acces neautorizat, atacurilor de tip brute-force, injecțiilor SQL și XSS;
- Configurarea și monitorizarea firewall-ului aplicației web (WAF);
- Scanarea periodică a site-ului pentru malware, cod malițios și vulnerabilități cunoscute;

- Aplicarea promptă a actualizărilor de securitate critice;
- Gestiunea acceselor utilizatorilor administratori: creare, modificare, dezactivare conturi la solicitarea Beneficiarului;
- Gestiunea drepturilor de editare a informațiilor utilizatorilor editori: alocarea, modificarea, retragerea acceselor la redactarea informațiilor din rubricile site-ului la solicitarea Beneficiarului;
- Verificarea și actualizarea politicilor de securitate (parole, autentificare în doi pași etc.).

e. Backup și recuperare

- Efectuarea backup-urilor complete lunare ale site-ului (fișiere + bază de date), sau ori de câte ori este necesar;
- Inspectarea lunară backup-urilor incrementale zilnice efectuate în mod automatizat de sistemele de găzduire a site-ului;
- Stocarea securizată a backup-urilor în locații proprii;
- Testarea periodică a procedurii de restaurare din backup (minim trimestrial);
- Restaurarea promptă a site-ului din backup în caz de incident major.

f. Monitorizarea parametrilor de funcționare a site-ului

Prestatorul va asigura monitorizarea periodică a:

- Disponibilității site-ului și buneii funcționări în perioada de mentenanță lunară;
- Timpului de răspuns al paginilor;
- Utilizării resurselor serverului (CPU, RAM, spațiu pe disc);
- Traficului web și comportamentului utilizatorilor (integrare Google Analytics);
- Erorilor de server (coduri 4xx, 5xx) și notificarea Beneficiarului.

Serviciul de mentenanță preventivă este prestat în baza unei solicitări intervenite drept rezultat al:

1. Unui incident de funcționare a site-ului app.gov.md;
2. Solicitării de consultanță din partea utilizatorului în vederea accesării funcționalului supus mentenanței;
3. Autosesizării intervenite în baza alertei sistemelor de monitorizare.

Serviciile respective vor fi contractate per abonament lunar. Oferta financiară aferentă serviciilor respective va fi perfectată conform principiilor descrise în Capitolul V.

3. Serviciile de mentenanță corectivă

Serviciile respective vor fi contractate per oră. Oferta financiară va fi perfectată conform principiilor descrise în Capitolul V.

Serviciile de mentenanță corectivă intervin drept rezultat al unei solicitări de corectare și includ:

1. Analiza parametrilor de funcționare a site-ului în vederea stabilirii suficienței performanței și formularea sarcinilor de corectare;
2. Analiza solicitărilor și definirea cerințelor de corectare;
3. Corectarea și ajustarea elementelor vizuale și funcționale ale site-ului, inclusiv a paginilor compartimentelor existente;
4. Dezvoltarea de funcționalități noi sau modificarea celor existente la solicitarea Beneficiarului, ca răspuns la cerințe operaționale interne (pagini noi, formulare, integrări cu sisteme externe, module de afișare a datelor) — cu excluderea cazurilor determinate de schimbări din mediul extern, care fac obiectul mentenanței adaptive;
5. Implementarea mecanismelor de import/export al datelor la solicitarea Beneficiarului;
6. Optimizarea SEO (Search Engine Optimization) a paginilor la solicitarea Beneficiarului;

7. Asistența în publicarea de noi conținuturi și corectarea problemelor de formatare;
8. Consultarea Beneficiarului în aspecte ce țin de identificarea, analiza și formularea sarcinilor de corectare;
9. Modificarea codului sursă (teme, pluginuri, configurații) impuse la mediul de producție;
10. Managementul schimbărilor: testarea, implementarea și documentarea modificărilor efectuate;

4. Serviciile de mentenanță adaptivă

Serviciile de mentenanță adaptivă sunt orientate spre ajustarea și evoluția site-ului app.gov.md ca răspuns la schimbările din mediul extern — tehnologic, legislativ sau operațional — cu scopul de a menține compatibilitatea, relevanța și funcționalitatea platformei în timp.

Serviciile respective vor fi contractate per oră. Oferta financiară va fi perfectată conform principiilor descrise în Capitolul V.

Serviciile de mentenanță adaptivă intervin drept rezultat al unei solicitări de adaptare prin dezvoltare și includ:

1. Analiza impactului schimbărilor din mediul extern (cadrul normativ legal, modificări legislative, evoluția tehnologică, cerințe noi ale Beneficiarului) asupra site-ului app.gov.md și formularea recomandărilor de adaptare;
2. Analiza solicitărilor de adaptare și definirea cerințelor tehnice și funcționale aferente;
3. Adaptarea site-ului la noile versiuni ale platformelor, framework-urilor sau standardelor web (HTML, CSS, accesibilitate, securitate);
4. Migrarea sau restructurarea conținutului și a componentelor site-ului în urma modificărilor de arhitectură sau reorganizărilor instituționale ale Beneficiarului;
5. Integrarea sau actualizarea integrărilor cu sisteme și servicii externe (API-uri guvernamentale, registre, platforme de date deschise etc.) ca urmare a modificărilor acestora;
6. Adaptarea site-ului la cerințele legislative noi privind protecția datelor cu caracter personal, accesibilitatea digitală sau securitatea informației;
7. Adaptarea funcționalităților existente la noile procese de business sau fluxuri operaționale ale Beneficiarului;
8. Adaptarea modulelor de afișare a datelor statistice și financiare (dividende, rezultate economico-financiare, bilanța patrimoniului public, monitoring financiar) la modificări ale structurii sau surselor de date furnizate de sistemele informatice ale Beneficiarului;
9. Dezvoltarea sau adaptarea funcționalităților de listare și filtrare aferente compartimentelor Registrului Patrimoniului Public, privatizărilor, PPP, terenurilor și bunurilor imobile, ca urmare a modificărilor legislative sau operaționale;
10. Adaptarea mecanismelor de publicare a documentelor din compartimentele Transparența decizională, Achiziții și Legislație, inclusiv modificări ale formatelor acceptate, fluxurilor de aprobare sau cerințelor de arhivare;
11. Adaptarea structurii și organizării conținutului site-ului conform noilor cerințe instituționale sau operaționale ale Beneficiarului;
12. Adaptarea funcționalităților de căutare și navigare în contextul extinderii sau reorganizării structurii informaționale a site-ului;
13. Consultarea Beneficiarului în aspecte ce țin de identificarea necesităților de adaptare și formularea sarcinilor aferente, inclusiv prin sesiuni de analiză cu specialiștii unităților responsabile din cadrul structurii Beneficiarului de menținerea site-ului, în vederea identificării modificărilor necesare privind modul de funcționare a componentelor, structura și tipologia datelor, fluxurile de publicare a informațiilor, tipurile de conținut gestionate, precum și alte aspecte ce necesită actualizare, îmbunătățire sau completare. Sesiunile de analiză și consultare se consideră activitate tarifabilă și se contabilizează în orele alocate mentenanței adaptive, confirmate printr-un sumar al sesiunii transmis Beneficiarului prin e-mail la finalizarea acesteia;
14. Managementul schimbărilor adaptive: testarea, implementarea și documentarea modificărilor efectuate.

IV. NIVELUL SERVICIILOR (SLA)

Serviciile de mentenanță prestate trebuie să asigure funcționarea site-ului app.gov.md la următorul nivel de servicii:

1. Disponibilitatea serviciilor

Disponibilitatea site-ului app.gov.md depinde de infrastructura de găzduire administrată de STISC (în continuare „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”), față de care Prestatorul nu deține control direct și nu poate asuma răspundere contractuală pentru uptime-ul platformei.

Prestatorul garantează disponibilitatea echipei și a capacității de intervenție în zilele lucrătoare, intervalul 9:00–18:00. În afara acestui interval, Prestatorul va asigura capacitatea de intervenție în baza principiului „cel mai bun efort”.

În cazul indisponibilității site-ului cauzate de infrastructura STISC sau alți furnizori terți, Prestatorul se obligă să:

- notifice Beneficiarul în termen de 60 de minute de la identificarea incidentului de către prestator;
- coordoneze escaladarea către furnizorul responsabil în numele Beneficiarului;
- monitorizeze și raporteze Beneficiarului evoluția soluționării incidentului.

Perioadele de indisponibilitate cauzate de infrastructura terților nu constituie încălcare a prezentului acord și nu se includ în calculul timpilor de soluționare prevăzuți la punctul 2.

2. Timpii de răspuns și de soluționare a incidentelor

Garanțiile Prestatorului se referă la Timpul de Reacție (TDR) — intervalul de la recepționarea solicitării până la confirmarea preluării și inițierii analizei — și la Timpul Obiectiv de Restabilire (TOR) — intervalul de la preluarea incidentului până la soluționarea componentelor aflate în responsabilitatea Prestatorului.

Tipul incidentului	Timp de Reacție (TDR)	Timp Obiectiv de Restabilire (TOR)	Condiție copii de rezervă
Critic — site-ul complet inaccesibil	2 ore lucrătoare	8 ore lucrătoare	Backup complet lunar
Major — funcționalitate esențială afectată (pagini principale inaccesibile, date statistice eronate)	5 ore lucrătoare	12 ore lucrătoare	Backup complet zilnic + incremental zilnic
Mediu — funcționalitate parțial afectată (erori vizuale, linkuri defecte, probleme de performanță)	8 ore lucrătoare	2 zile lucrătoare	Backup incremental zilnic
Minor — probleme minore de afișare, solicitări de optimizare, actualizări programate	3 zile lucrătoare	7 zile lucrătoare	Backup incremental zilnic

V. REGULILE DE PERFECTARE A OFERTEI FINANCIARE

1. Cerințe privind calculul tarifului pentru servicii de mentenanță preventivă, corectivă și adaptivă

Serviciile de mentenanță preventivă vor fi contractate conform unui tarif lunar fix (abonament). Tariful lunar pornește de la premisa că Prestatorul va pune la dispoziția Beneficiarului, pentru perioada respectivă, toți specialiștii necesari în orice combinație, pentru realizarea sarcinilor de mentenanță preventivă planificate.

Serviciile de mentenanță corectivă vor fi contractate conform unui tarif fix per oră de lucru a unui specialist. Tariful per oră pornește de la premisa că Prestatorul va aloca specialistul cu calificarea necesară pentru realizarea sarcinii puse.

Serviciile de mentenanță adaptivă vor fi contractate conform unui tarif fix per oră de lucru a unui specialist, distinct de tariful aplicabil mentenanței corective. Tariful per oră pornește de la premisa că Prestatorul va aloca specialistul cu calificarea necesară pentru realizarea sarcinilor de adaptare solicitate. Volumul de ore alocat pentru fiecare sarcină de adaptare va fi coordonat la etapa analizei solicitării și aprobat de către părți înainte de realizare.

Tarifele acoperă integral cheltuielile Prestatorului aferente prestării serviciilor, inclusiv: costurile de telecomunicații și internet, precum și impozitele și taxele conform legislației în vigoare.

Licențele de software, abonamentele la platforme și instrumentele cu plată necesare pentru implementarea sau funcționarea funcționalităților site-ului nu constituie cheltuieli ale Prestatorului și nu sunt incluse în tarifele de mai sus. Acestea vor fi suportate de Beneficiar. La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul poate facilita identificarea și procurarea acestora, însă orice achiziție de acest tip va fi efectuată exclusiv cu aprobarea prealabilă a Beneficiarului, în baza unei argumentări prezentate de Prestator.

Volumul estimativ de resurse pe care Beneficiarul preconizează să le contracteze este indicat în tabelul de mai jos:

Nr. d/o	Denumirea serviciilor	Personalul implicat / Rolul	Unitate de măsură	Cantitatea estimativă	Preț/unitate MDL (fără TVA)	Total MDL (fără TVA)
1.	Mentenanță preventivă (abonament lunar)	Administrator WordPress	luni	9	_____	86 251,00
		Administrator de sisteme informaționale	luni		_____	
		Specialist securitate web	luni		_____	
		Manager de proiect	luni		_____	
2.	Mentenanță corectivă (tarif orar)	Dezvoltator PHP/WordPress	ore	155	_____	38 749,00
		Manager de proiect	ore		_____	
3.	Mentenanță adaptivă (tarif orar)	Dezvoltator PHP/WordPress	ore	155	_____	38 749,00
		Designer UX/UI	ore		_____	
		Programator Front-end	ore		_____	
		Business Analyst/Consultant	ore		_____	
TOTAL estimat fără TVA						125000,00

Volumul real de resurse alocate va depinde de resursele financiare disponibile și de necesitățile curente ale Beneficiarului. Volumul de ore alocat pentru realizarea sarcinilor va fi coordonat la etapa analizei solicitării corespunzătoare și aprobat de către părți înainte de realizare.

2. Acceptanța și achitarea serviciilor

Acceptanța și achitarea serviciilor se efectuează doar pentru intervențiile real efectuate, pe baza pretențiilor înaintate. La acceptanța serviciilor, Beneficiarul va analiza informația conținută în rapoartele privind nivelul și conținutul serviciilor. Beneficiarul poate solicita informație adițională ce ar confirma datele indicate în rapoartele respective, inclusiv probe electronice. Solicitarea și oferirea informației adiționale trebuie efectuată în limitele de timp stabilite în Contract, care nu vor depăși 7 zile lucrătoare.

VI. REGULI PRIVIND ORGANIZAREA ȘI PRESTAREA SERVICIILOR

1. Scop

Scopul acestor reguli este de a stabili modalitatea și procesele de interacțiune între Prestator și Beneficiar în vederea prestării și utilizării serviciilor de mentenanță a site-ului app.gov.md, nivelul agreeat de servicii, precum și responsabilitățile individuale ale Prestatorului și Beneficiarului în cadrul acestor procese.

2. Canalele de comunicare și raportare

Prestatorul va desemna un Manager de proiect dedicat, care va reprezenta punctul unic de contact cu Beneficiarul și va asigura recepționarea, înregistrarea și gestionarea tuturor incidentelor și solicitărilor. Evidența solicitărilor va fi menținută printr-o modalitate de evidență online accesibilă ambelor părți.

Comunicarea operativă se va efectua prin:

- Poștă electronică (e-mail oficial);
- Telefon de serviciu – pentru înștiințare de prezență a incidentelor de tip Critic și Major;
- Mesagerie instantă (WhatsApp) – pentru înștiințare de prezență a incidentelor de tip Mediu și Minor.

3. Planificarea și executarea lucrărilor

3.1 Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor

Prestatorul poate implementa modificări funcționale sau de configurație aferente site-ului app.gov.md în mod autonom, cu notificarea Beneficiarului conform categoriei lucrărilor.

Tipul lucrărilor	Notificare Beneficiar	Condiții de inițiere	Perioadă și durată lucrări
Actualizări și corectări de mentenanță (actualizări pluginuri, certificate SSL, configurații de rutină, corectări de conținut și formatare ce nu afectează funcționalitatea)	Nu se solicită	Prezența specialiștilor cheie.	4 ore.
Modificări minore (ajustări ale modului de funcționare a componentelor existente: formulare, module de afișare, comportament elemente UI)	Cu 2 zile în prealabil	Prezența specialiștilor cheie.	8 ore

Tipul lucrărilor	Notificare Beneficiar	Condiții de inițiere	Perioadă și durată lucrări
Modificări majore (modificări de structură, tipuri de date, mod de operare: actualizări WordPress Core, restructurări de bază de date, modificări arhitecturale)	Cu 3 zile în prealabil	Plan de aplicare transmis Beneficiarului. Prezența specialiștilor cheie.	24 ore
Lucrări urgente (vulnerabilități critice de securitate, defecțiuni majore ce afectează disponibilitatea)	Imediat la apariția necesității	Prezența specialiștilor cheie.	2 ore. Documentare ulterioară obligatorie.

Actualizările și corectările de mentenanță se efectuează în mod autonom de către Prestator, fără notificarea prealabilă a Beneficiarului. Pentru modificările minore și majore, absența unui răspuns din partea Beneficiarului în termen de 24 de ore de la transmiterea notificării se consideră acord tacit pentru inițierea lucrărilor.

3.2 Documentația tehnică

Prestatorul menține în stare actuală documentația tehnică aferentă site-ului app.gov.md. Documentația conține suficientă informație pentru ca orice echipă de dezvoltatori sau administratori terți să poată prelua serviciile de mentenanță. Prestatorul va notifica Beneficiarul despre noile versiuni și modificările importante la documentația tehnică.

3.3 Mediul de development

Prestatorul menține un mediu de development dedicat, în care sunt elaborate și testate toate modificările înainte de aplicarea acestora în mediul de producție. Mediul de development servește drept spațiu de lucru al Prestatorului și ca platformă de demonstrare a soluțiilor propuse Beneficiarului.

Beneficiarul va avea acces la mediul de development în următoarele scopuri:

- Vizualizarea și validarea modificărilor pregătite înainte de aplicarea în producție;
- Revizuirea și aprobarea funcționalităților noi dezvoltate în cadrul solicitărilor de mentenanță corectivă sau adaptivă;
- Formularea feedback-ului tehnic înainte de lansarea oficială a modificărilor.

Prestatorul se obligă să asigure că mediul de development reflectă fidel funcționalitatea planificată pentru producție și să notifice Beneficiarul când o modificare este pregătită pentru demonstrare și validare.

4. Securitatea informației

Prestatorul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a site-ului app.gov.md, în limitele sarcinilor de mentenanță îndeplinite. Beneficiarul este responsabil pentru utilizarea securizată a serviciilor oferite de Prestator.

În cazul unui incident de securitate, partea care a constatat incidentul va notifica imediat și cealaltă parte. La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va efectua:

- Colectarea și conservarea fișierelor log privind accesul la site;
- Efectuarea copiilor de rezervă depline ale site-ului;
- Identificarea vectorului de atac și a componentelor afectate, cu formularea recomandărilor de remediere;
- Implementarea măsurilor corective necesare pentru înlăturarea vulnerabilității și prevenirea recurenței incidentului.

5. Raportarea privind nivelul serviciilor

Tip raport	Conținut	Destinație	Regularitatea
Raport lunar de activitate	Tipul și numărul solicitărilor gestionate, orele consumate per tip de mentenanță (preventivă, corectivă, adaptivă), tarifele aplicate, modificările efectuate și statusul acestora.	Asigurarea transparenței privind volumul și natura serviciilor prestate.	Lunar, în formă electronică, transmis de Managerul de proiect.
Raport de evoluție a site-ului	Funcționalități noi implementate, modificări semnificative ale structurii sau modului de operare a site-ului, statusul solicitărilor de mentenanță adaptivă, link către versiunea demonstrată în mediul de development și aprobată de Beneficiar.	Asigurarea transparenței privind evoluția și dezvoltarea site-ului app.gov.md.	Lunar, pentru toate solicitările de mentenanță adaptivă finalizate în perioada respectivă, și ori de câte ori sunt aplicate modificări majore. Dacă într-o lună nu au fost finalizate solicitări adaptive, raportul nu se întocmește.
Raport de securitate	Incidente de securitate detectate, vulnerabilități remediate, actualizări de securitate aplicate, rezultatele scanărilor periodice.	Informarea Beneficiarului privind starea de securitate a site-ului.	Trimestrial și la solicitare.

Rapoartele vor fi transmise Beneficiarului prin poștă electronică sau prin modalitatea de evidență online convenită între părți. La solicitarea expresă a Beneficiarului, rapoartele pot fi furnizate și pe suport de hârtie.

Raportul de evoluție este legat direct de mediul de development menționat la punctul 3.3, creând astfel o continuitate logică între demonstrarea modificărilor și documentarea lor.

6. Soluționarea divergențelor

Orice divergențe ivite între Părți vor fi soluționate cu efort comun și prin strânsă conlucrare între Părți. În acest scop, Părțile vor forma un grup comun de lucru, vor pregăti probele electronice relevante și vor examina subiectul divergențelor în baza prevederilor Contractului. Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces-verbal, semnat de membrii grupului de lucru din partea ambelor Părți.

Identificarea unei soluții echitabile pentru ambele Părți, în limitele angajamentelor asumate, este preferabilă în toate situațiile de divergență. În cazul în care o asemenea soluție nu poate fi identificată, Părțile vor aplica prevederile Contractului pentru soluționarea litigiilor.

Aprobat:

Conducătorul grupului de lucru pentru achiziții

Valerian BOBU