



Republic of Moldova, Chisinau, MD-2012, 42 B, Alexandr Puskin st.
Phone: +373 22 820 026, email: office@egov.md, web: <http://www.egov.md>

Nr. 3011-739 din 10.02.2022
La nr. 19/198. din 21.01.2022

**Ministerul Muncii și
Protecției Sociale**
office@social.gov.md

Agenția de Guvernare Electronică (AGE), în conformitate cu prevederile Metodologiei de coordonare a achizițiilor în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.544/2019 (în continuare - *Metodologie*), a examinat solicitarea Ministerului Muncii și Protecției Sociale cu privire la coordonarea caietului de sarcini *privind achiziția serviciilor de mentenanță corectivă, preventivă și adaptivă a Sistemului Informațional Automatizat „Asistență Socială”* și vă comunică următoarele.

Atestăm că conform caietul de sarcini remis la coordonare, obiectul achiziției constă în prestarea serviciilor de mentenanță aferentă Sistemului Informațional Automatizat „Asistență Socială” care includ:

1. Servicii aferente mentenanței corective;
2. Servicii aferente mentenanței adaptive și de dezvoltare.

Din Documentația Standard, de rînd cu mentenanța corectivă vor fi prestate servicii de mentenanță preventivă. Conform documentelor prezentate, se propune ca serviciile aferente mentenanței corective și preventivă a fi prestate în regim de abonament pe o perioadă de 12 luni cu o valoare totală de 1,0 mln lei (TVA inclus)

În privința modului de formare a costului serviciilor aferente mentenanței corective ce urmează a fi achiziționate, considerăm oportun ca în documentația aferentă procedurii de achiziție să fie reflectate activitățile ce urmează a fi realizate, bazate pe evaluările tehnice corespunzătoare efectuate și respectiv, incluse estimările de efort (om/ore sau om/zile) și de mijloace financiare pentru realizarea acestora, și mențiunea că achitățile se vor face doar pentru intervențiile real efectuate pe baza pretențiilor înaintate (trouble ticket/ticketing system).

Implementarea unui sistem de ticketing și reglementarea acestuia prin contractul de achiziție va permite Ministerului Muncii și Protecției Sociale să facă față oricăror probleme/incidente legate de activitatea Sistemului Informațional Automatizat „Asistență Socială”, gestionând incidentele din momentul în care

sunt identificate și până la rezolvarea lor. Acest fapt va permite ca serviciile de mentenanță corectivă să fie organizate și eficiente, și nu mai puțin important, nu va admite achitări neîntemeiate.

În concluzie, în conformitate cu prevederile pct. 8 subpct. 3) din Metodologie, **AGE avizează pozitiv, cu rezervele menționate supra, caietul de sarcini privind achiziția serviciilor de mentenanță corectivă, preventivă și adaptivă a Sistemului Informațional Automatizat „Asistență Socială”.**

Subsecvent celor menționate supra, vă comunicăm că în conformitate cu pct.8, subpct. 4), 6) și 7) din Metodologie, AGE îl desemnează pe dl. Viorel Gamurar, analist financiar (TIC), Direcția investiții inteligente în guvernare digitală, în calitate de membru fără drept vot în cadrul grupului de lucru pentru achiziționarea respectivelor produse TIC, precum și ca reprezentant al Agenției, care urmează a fi atras la monitorizarea executării corecte a contractelor și luarea în evidență a livrabilelor.

Vă mulțumim pentru buna cooperare și încrederea acordată.

**Șef Direcție investiții
inteligente în guvernare digitală**

Andrei PRISACAR

Ex.: Viorel Gamurar
Email: viorel.gamurar@egov.md
Tel: 079522860