

## Caiet de sarcini.

Caietul de sarcini face parte integrantă din documentația de atribuire și constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează de către fiecare ofertant propunerea tehnică.

Caietul de sarcini conține, în mod obligatoriu, specificații tehnice. Acestea definesc, după caz și fără a se limita la cele ce urmează, caracteristici referitoare la nivelul calitativ, tehnic și de performanță, siguranța în exploatare, dimensiuni, precum și sisteme de asigurare a calității, terminologie, simboluri, teste și metode de testare, ambalare, etichetare, marcarea, condițiile pentru certificarea conformității cu standarde relevante sau altele asemenea.

În cadrul acestei proceduri, Organizația pentru Dezvoltarea Sectorului Întreprinderilor Mici și Mijlocii (*în continuare - ODIMM*) îndeplinește rolul de Autoritate contractantă, respectiv Autoritate contractantă în cadrul Contractului.

Orice activitate descrisă într-un anumit capitol din Caietul de Sarcini și nespecificată explicit în alt capitol, trebuie interpretată ca fiind menționată în toate capitolele unde se consideră de către Ofertant că aceasta trebuia menționată pentru asigurarea îndeplinirii obiectului Contractului.

Cerințele impuse/descrie în prezentul Caiet de Sarcini vor fi considerate ca fiind minime și obligatorii. Oferta care nu respectă cerințele minime obligatorii prevăzute în Caietul de sarcini va fi considerată neconformă și va fi respinsă.

Specificațiile tehnice care indică un anumit producător, o anumită origine sau un anumit procedeu ori care se referă la mărci, brevete, tipuri, la o origine sau la o producție specifică sau la standarde sunt menționate doar pentru identificarea cu ușurință a caracteristicilor produselor ce urmează a fi achiziționate și NU au ca efect favorizarea sau eliminarea anumitor operatori economici. Aceste specificații vor fi întotdeauna considerate ca având mențiunea «sau echivalent».

Sistemul trebuie să fie ușor asimilabil (să permită utilizarea, administrarea, dezvoltarea de fluxuri informatice bazate pe documente și date exclusiv prin instrumente dedicate, configurabile, grafice, accesibile utilizatorilor și administratorilor) și a permite personalului ODIMM ca după training să poată configura și implementa fluxuri de lucru de nivel simplu și mediu cu forțe proprii. În acest fel ODIMM va deține un sistem de management de procese care se vor derula informatizat, incluzând fluxurile de documente electronice asociate, va începe să utilizeze procesele implementate, va implementa în timp procesele din ODIMM pretabile a fi gestionate electronic, va putea declanșa procese de colaborare ad-hoc și vehicula informația electronic chiar în absența implementării tuturor proceselor (până la implementarea completă a tuturor proceselor din ODIMM) și va avea angajați instruiți să dezvolte procese automatizate electronic cu această platformă. Sistemul va permite modelarea de procese, realizarea de șabloane folosite în mediu colaborativ, simularea proceselor pentru detectarea parametrilor de eficiență, într-un mod flexibil mergând până la vehicularea informațiilor în ODIMM în mod electronic cu posibilitate de decizie ad-hoc și transformarea informației în mod adecvat, integrat cu posibilitatea semnării electronice.

ODIMM dorește un sistem matur și stabil, sistemul ofertat trebuie să fie de tip COTS (Commercial Of The Shelf) cu următoarele caracteristici:

- a) un produs software comercial conceput specific, consacrat, recunoscut, disponibil pe piața la data publicării procedurii de achiziții;
- b) conceput by design ca fiind adaptabil și configurabil de către client.

## Capitolul I: Principii generale.

Prezentele cerințe sunt elaborate de ODIMM în scopul achiziției licenței și serviciilor de elaborare, implementare și mentenanță a sistemului informațional integrat de management intern al ODIMM(*în continuare ~ SMI*).

ODIMM este instituție publică, cu auto-finanțare, fondată prin HG Nr. 538/2007, obiectul de activitate – susținerea dezvoltării sectorului întreprinderilor mici și mijlocii din Republica Moldova. În cadrul activității sale ODIMM își desfășoară activitatea atât la nivel național cât și la nivel internațional, totodată implementează mai multe programe naționale, cât și proiecte cu finanțare internațională, după cum urmează:

LA NIVEL NAȚIONAL: Programele de abilitare economică, elaborate și gestionate de ODIMM, au o importanță majoră în contrabalansarea deficiențelor socio-economice și realizarea obiectivelor de dezvoltare națională. Astăzi echipa ODIMM implementează 12 Instrumente de Suport în Afaceri:

- a) Programul Național pentru Atragerea Remitențelor în Economie (PARE 1 + 1) este implementat din 2010 și a asistat peste 1 700 de migranți să lanseze și să dezvolte o afacere în Moldova, oferind granturi în valoare totală de 367,63 mil. LEI, care au generat investiții de 1 miliard LEI în economie și au creat 4000 locuri de muncă;
- b) Programul Femei în Afaceri (PFA) este implementat din 2016 și este unul din cele mai solicitate Programe cu 620 proiecte de investiții aprobate pentru finanțare cu o valoare totală de 96 mil. LEI, suma totală a investițiilor planificate în economie fiind de 149,55 mil. MDL, generând 2 081 de locuri de muncă, în principal în zonele rurale (63%);
- c) Programul Start Pentru Tineri este implementat din 2019 cu scopul de a încuraja tinerii să lanseze o afaceri. Până la ziua de azi 645 de tineri au fost instruiți, 240 de proiecte de investiții au fost aprobate pentru finanțare cu o sumă totală de 39,79 mil. LEI, care vor genera aproximativ 67,91 mil LEI investiții în economie;
- d) Programul Gestiune Eficientă în Afaceri (GEA) este un Program de instruire susținut 100% de către Stat care oferă acces gratuit la educație antreprenorială pe parcursul întregului ciclu de viață a unei companii. În cadrul Programului au fost instruiți circa 38 000 antreprenori sau persoane care intenționează să își lanseze o afacere;
- e) Fondul de Garantare a Creditelor (FGC) implementat din 2007 este unul dintre instrumentele principale pentru facilitarea accesului IMM-urilor la împrumuturi. Produsele de garanție includ toate sectoarele economiei acoperind de la 50% la 80% din valoarea împrumuturilor, iar valoarea garanției este de la 500 mii LEI până la 5 mil. LEI pentru o perioadă de la 36 până la 60 de luni. În 14 ani de activitate, ODIMM a facilitat acordarea a 798 de împrumuturi în valoare cumulată de 1 263,31 milioane LEI, prevăzute cu garanții financiare în valoare cumulată de 460,50 milioane LEI, care au contribuit la implementarea proiectelor de investiții în valoare de aproximativ 1 608, 53 mil. LEI;
- f) Programul de Subvenție pentru participarea la expoziții are scopul să sporească vizibilitatea și conexiunile întreprinderilor prin participarea la târguri și expoziții. În perioada 2012-2020, s-au acordat subvenții pentru 850 de companii, cu o sumă totală de 1.756,2 mii LEI. În cadrul expozițiilor agenții economici încheie noi contracte, găsesc noii clienți, precum și stabilirea relațiilor bilaterale de cooperare;
- g) Programul de Digitalizare a IMM-ilor a fost lansat în 2020 cu scopul de a sprijini transformarea digitală și dezvoltarea întreprinderilor mici și mijlocii, pentru a maximiza potențialul inovator și a facilita accesul companiilor pe piețele interne și externe. Din numărul total de 210 aplicații depuse (65 dosare la componenta business voucher și 145

dosare la componenta grant) au fost selectate și anunțate câștigătoare 53 business vouchere în sumă de 1,06 mil. LEI și 47 granturi în sumă de 7,31 mil. LEI, cu o valoare totală estimată a investițiilor în economie de 11,38 mil. LEI. Suportul financiar va contribui la crearea și menținerea a 955 locuri de muncă;

h) Programul pentru creștere și internaționalizare a IMM-urilor crucial în facilitarea investițiilor pentru creșterea afacerilor, sporirea competitivității, productivității și trecerea la o economie orientată spre export. Prin intermediul Programului IMM-urile beneficiază de suport consultativ, prin Business Voucher în valoare de până la 100 mii LEI pentru dezvoltarea imaginii corporative sau de produs. De asemenea, vor primi suport financiar prin schema de „Grant” pentru achiziționarea de echipamente, utilaje, instalații, procurarea francizelor, licențelor, software, achiziționarea materiilor prime și a materialelor necesare procesului de producere;

i) Programul de Ecologizare a Întreprinderilor Mici și Mijlocii a fost lansat în 2020 și oferă suport integrat – consultanță, educație și acces la finanțare companiilor care vor să își transfere modelul de afacere de la unul tradițional la unul responsabil față de mediu. Etapa 1: Instruire și formare în domeniul ecologizării IMM-urilor; Etapa 2: Finanțarea acțiunilor de ecologizare a IMM de valoare mică – vor fi susținute financiar IMM-urile care au elaborat un plan de acțiuni de ecologizare a afacerii prin oferirea granturilor de până la 200 000 LEI, care va constitui până la 70% din valoarea proiectului investițional; Etapa 3: Finanțarea acțiunilor de suport de valoare mare – vor fi susținute IMM-urile care au implementat acțiuni de ecologizare a afacerii și au deja o anumită experiență în exportul și internaționalizarea produselor sau serviciilor proprii, demonstrează beneficiile anticipate ale standardelor ISO/EMAS și ale etichetării ecologice a UE în cadrul întreprinderilor acestora, prin oferirea unui grant de până la 500 000 LEI, care va constitui până la 50% din valoarea proiectului investițional;

j) Rețeaua Incubatoarelor de Afaceri (RIAM). Pe parcursul anilor 2011-2017 ODIMM în parteneriat cu Ministerul Economiei, Administrația Publică Locală și cu suportul financiar al Uniunii Europene, a creat Rețeaua Incubatoarelor de Afaceri. În prezent, în Republica Moldova activează 11 Incubatoare de Afaceri, sunt incubate 259 companii, din totalul cărora 154 startup-uri, 145 de companii sunt gestionate de tineri și 118 companii sunt administrate de femei. Per total, companiile incubate au creat 843 locuri de muncă, dintre care 319 pentru femei și 295 sunt destinate tinerilor.

k) Platformele Industriale Multifuncționale au scopul de a stimula investițiile inteligente în potențialul real de creștere al fiecărei regiuni prin asigurarea accesului la resurse și oportunități de dezvoltare industrială,

l) Programul Prima Casă este o inițiativă socială și are drept scop facilitarea accesului persoanelor fizice la credite ipotecare garantate parțial de stat pentru investiții în locuințe.

LA NIVEL INTERNAȚIONAL: Uniunea Europeană rămâne principalul partener de dezvoltare, iar Acordul de Asociere și DCFTA reprezintă cadrul care facilitează transformarea și modernizarea țării. Ca urmare a Acordului de asociere, UE este implicat activ, alături de ODIMM, în dezvoltarea mediului socio-economic din Republica Moldova, în special în zonele rurale și mai puțin dezvoltate economic:

Pe parcursul anului 2021, ODIMM a implementat următoarele proiecte:

a) Proiectul HEGO - Plante pentru creștere economică;

b) Support to SMEs in rural areas project;

c) Suport în elaborarea unui document de politici privind funcționarea Mecanismului „A

- Doua Șansă pentru Femei”, afacerile cărora au fost afectate de criza COVID-19;
- d) „Parteneriatul de Ocupare LEP” ILO;
  - e) RESTART\_4Danube;
  - f) Danube Finance4SocialChange;
  - g) DanubeChance2.0;
  - h) Proiect ”green sme campaign”, finanțat de GGF;
  - i) Proiectul ”promoting ecological value-chains and product innovation”, finanțat de UNEP;
  - j) COLLABORATIVE ENTREPRENEURIAL EDUCATION (CEE);
  - k) Proiectul CenTour;
  - l) Proiectul Women Entrepreneurs for Women Empowerment;
  - m)Proiectul ”Conceptualizarea și dezvoltarea inițiativelor de cluster” UNDP;
  - n) Proiectul Business-INN-Moldova;
  - o) Proiectul Danube 1 Women in Business;
  - p) Proiectul Creative solutions\_EU4Business;
  - q) Proiectul ILO 2;
  - r) Proiectul GIZ 2020;
  - s) Proiectul GIZ 2021;
  - t) Proiectul UNIDO.

***Descrierea produselor solicitate:***

Investiția va consta în achiziția unui sistem de modelare al proceselor operaționale cu flux electronic de documente, astfel:

- a) licență / licențe (pentru 100 de persoane) pentru componentele software;
- b) servicii de instalare, configurare, punere în funcțiune, testare a acestuia cu parametri specifici, conform cerințelor;
- c) instruirea personalului pentru implementarea și gestionarea proceselor și fluxurilor de documente electronice asociate.

***În cadrul ODIMM este necesar să fie implementat SMI care va asigura atingerea următoarelor scopuri:***

- a) managementul și evaluarea programelor și proiectelor (conform exemplului anexei 1);
- b) facilitarea interacțiunii cu mediul de afaceri;
- c) circulația documentelor în cadrul tuturor subdiviziunilor structurale ale ODIMM;
- d) utilizarea semnăturii electronice;
- e) autentificarea prin serviciul de acces MPass;
- f) conexiunea la serviciile guvernamentale Mlog și MNotify;
- g) conexiunea la portalul guvernamental al cetățeanului mcabinet.gov.md și portalul guvernamental al antreprenorului (*front office*);
- h) asigurarea conexiunii la platforma de interoperabilitate MConnect;
- i) conexiunea la alte resurse informaționale de stat pentru a spori transparența;
- j) interacțiunea informațională internă eficientă a subdiviziunilor ODIMM;
- k) controlul eficient asupra executării documentelor și luării deciziilor manageriale;
- l) minimizarea timpului de executare al documentelor;
- m)facilitarea căutării documentelor;
- n) îmbunătățirea calității, plenitudinii și autenticității informației cu respectarea condițiilor

- securității informaționale;
- o) reducerea cheltuielilor, legate de circulația documentelor și lucrările de secretariat;
  - p) eficientizarea și transparentizarea procesului de gestionare a finanțelor;
  - q) eficientizarea managementului resurselor umane;
  - r) eficientizarea procesului de raportare;
  - s) crearea și gestionarea arhivei electronice a documentelor;
  - t) elaborarea unei baze de date unificate cu beneficiarii ODIMM;
  - u) respectarea cerințelor SM SR EN ISO 9001:2015 (Sisteme de management al calității. Cerințe) și ale SM EN ISO/IEC 27001:2017 (Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Sisteme de management al securității informației. Cerințe);
  - v) respectarea funcționalităților tehnice necesare obținerii standardului ISO 37001 (Sistem de management anticorupție).

***Descrierea situației actuale privind sisteme informaționale folosite în cadrul ODIMM***

- a) sistemul de gestiune a Fondului de Garantare al ODIMM și sincronizare on-line a datelor;
- b) platforma de instruire Academia Virtuală ODIMM;
- c) sistemul informațional de management de circulație a documentelor al Ministerului Economiei;
- d) IC contabilitatea (versiunea 8.3);
- e) sistemul intern de colectare a formularelor de aplicare (dezvoltat pe platforma JavaScript);
- f) Sistemul intern de gestionare a programului „Pima Casă” (dezvoltat pe platforma ArcGis);
- g) Sistemul intern de gestionare a programului „PARE 1+1” (dezvoltat pe platforma ArcGis);
- h) Sistemul intern de gestionare a programului „RIAM” (dezvoltat pe platforma ArcGis).
- i) Baza de date a beneficiarilor ODIMM (dezvoltat pe platforma MySQL)

**Capitolul II. Cerințe de funcționalitate**

SMI trebuie să asigure automatizarea completă a fluxului intern (back-oficce), inclusiv activitățile de secretariat, precum și crearea, înregistrarea, expedierea, controlul executării, formarea dosarelor, păstrarea, cât și generarea rapoartelor statistice și audit conform tabelului de mai jos:

	Nr. personal curent	Nr. de personal Planificat
Top Management	2	5
Planificare strategică, analiză, monitorizare	11	27
Management operațional	14	36
Managementul proiectelor și programelor, inclusiv care urmează a fi lansate	46	82

### **Cerințele minime față de SMI sunt următoarele:**

- 1) posibilitatea de extindere a numărului de pînă la 150 de utilizatori planificați.
- 2) asigurarea fiabilității și productivității în cazul solicitării maxime a sistemului;
- 3) posibilitatea de creare a unor procese noi privind gestionarea programelor și proiectelor (creare program, desemnare responsabil, elaborarea planului de acțiuni, setare indicatori, executare) (în conformitate cu exemplul din Anexa 1);
- 4) Integrări necesare:
  - a) integrarea cu sistemul de gestiune a Fondului de Garantare al ODIMM și sincronizare on-line a datelor;
  - b) integrarea cu platforma de instruire Academia Virtuală ODIMM;
  - c) integrarea cu sistemul informațional de management de circulație a documentelor al Ministerului Economiei;
  - d) integrarea cu IC.
  - e) integrarea cu sistemul intern de colectare a formularelor de aplicare (dezvoltat pe platforma JavaScript);
  - f) integrarea bazelor de date din cadrul programelor gestionate pe ArcGis
- 5) în perspectiva extinderii funcționalităților SMI și a cercului de utilizatori, precum și în vederea creșterii calității serviciilor publice prestate și a asigurării securității informaționale, la componenta back-office va fi asigurată:
  - a) expunerea datelor (conform programelor de suport ODIMM) pe care le dețin în propriile registre și sisteme informaționale în cadrul Portalului guvernamental al antreprenorului (HG nr. 412/2020), precum și în cadrul Portalului guvernamental al cetățeanului „MCabinet” (HG nr. 413/2020);
  - b) conexiunea la serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass) (HG nr. 1090/2013) – pentru autentificare și control al accesului utilizatorilor în sistemul informațional;
  - g) conexiunea platforma de interoperabilitate MConnect (art. 6, pct. 3) din Legea nr.142/2018 cu privire la schimbul de date și interoperabilitate), pentru schimbul gratuit de date în cadrul sectorului public;
  - h) conexiunea la serviciul guvernamental de notificare electronică „MNotify” (HG nr. 376/2020) - fapt ce va satisface cerința funcțională „notificarea beneficiarilor privind parcurgerea etapelor în cadrul proiectelor”;
  - i) integrarea cu Sistemul informațional automatizat „Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice” (MPower) (HG nr. 375/2020), pentru a utiliza în mod automatizat împuternicirile definite prin intermediul acestuia”;
  - j) dezvoltarea soluției va fi realizată și găzduită pe baza platformei guvernamentale comune „MCloud” (HG nr. 128/2014);
  - k) conexiunea la serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură electronică (MSign) (HG nr.405/2014) - pentru aplicarea și verificarea autenticității semnăturii electronice de către utilizatori (inclusiv în contextul utilizării sistemelor informaționale și a serviciilor electronice);
  - l) conexiunea la serviciul electronic guvernamental de jurnalizare (MLog) (HG nr.708/2014) - mecanism securizat și flexibil de jurnalizare și audit, asigurând evidența evenimentelor, în contextul utilizării sistemelor informaționale;
- 6) eficientizarea managementului resurselor umane;
- 7) eficientizarea procesului de raportare ( planificare acțiunilor, indicatorilor de progres și de rezultat, raportarea, stabilirea KPI, analiza ex-ante, evaluarea ex-post și indicatorii de impact);

- 8) modificarea/adaptarea ușoară la schimbările care pot interveni în structura organizațională.
  - 9) posibilitatea de gestionare a contractelor;
  - 10) compatibilitatea cu top 5 browsere;
  - 11) compatibilitatea cu aplicațiile MS Office și MS Office 365;
  - 12) integrări directe cu MS Outlook;
  - 13) susținerea delimitării drepturilor de acces la documentele ODIMM în dependență de roluri și configurarea grupurilor de roluri în concordanță cu structura organizațională;
  - 14) evidența istorică a lucrului cu documentul (*ciclul de viață al documentului*) cât și evidența traseului documentului (*în mod grafic și tabelar*);
  - 15) notificarea utilizatorilor privind evenimentele sistemului, inclusiv prin poșta electronică;
  - 16) notificarea beneficiarilor privind parcurgerea etapelor în cadrul proiectelor,
  - 17) arhivarea documentului după executare sau aprobare;
  - 18) posibilitatea de căutare în textul complet sau parțial al documentelor și asigurarea filtrării datelor prin selectarea valorilor din liste predefinite sau din liste dinamice create în baza valorilor anterioare sau din textul recunoscut în documentele scanate;
  - 19) susținerea controlului versiunilor documentelor;
  - 20) posibilitatea rapidă de adăugare a noilor tipuri de documente (*fără necesitatea programării și setării fiecărui tip de documente*);
  - 21) posibilitatea creării/modificării de către administrator a traseului circulației documentelor prin utilizarea instrumentelor grafice, fără a recurge la reprogramarea sistemului;
  - 22) asigurarea susținerii clasificatoarelor cu posibilitatea de modificare, adăugare a valorilor noi (*fără programare*);
  - 23) asigurarea păstrării documentelor cu susținerea numerotării setabile;
  - 24) asigurarea jumalizării acțiunilor asupra documentelor și acțiunilor utilizatorilor în sistem;
  - 25) asigurarea funcțiilor de control al executării documentelor și funcțiilor de notificare despre etapa executării;
  - 26) asigurarea posibilității de generare a rapoartelor atât în mod tabelar cât și în mod grafic.
  - 27) compatibilitate cross-platform, inclusiv susținerea platformelor mobile Android, iOS etc..
  - 28) bază de date cu toate dosarele ODIMM cu drepturi delimitate de introducere/actualizare și extragere a informațiilor.
  - 29) generarea automată a documentelor (contracte, solicitări, notificări, cereri, declarații etc.);
  - 30) integrarea unui modul de HelpDesck;
  - 31) panou de control al executării sarcinilor pe prima pagină a contului individual, cu indicarea sarcinilor care sunt în gestiune, cu termen spre expirare și termen expirat;
  - 32) posibilitate de conectare cu un sistem de interacțiune cu beneficiarii (CRM);
  - 33) interconectarea bazelor de date existente cu cea a SMI;
- w)interfață în limba română.

## **2.1. SMI trebuie să asigure automatizarea executării următoarelor acțiuni asupra documentelor:**

- a) înregistrarea;
- b) vizualizarea documentului în cadrul SMI;
- c) delegarea împuternicirilor de executare, transmitere și primire a documentelor conform structurii organizaționale a ODIMM;
- d) crearea (*elaborarea, încărcarea în sistem a documentului scanat*);
- e) redactarea (*cu înregistrarea în SMI a completărilor și notelor*);
- f) salvarea;
- g) controlul executării;
- h) raportarea;
- i) notificarea;
- j) evidența, păstrarea și radierea;
- k) semnarea (*aprobarea*) (*prin aplicarea semnăturii electronice avansat calificate*);
- l) imprimarea;
- m) exportarea în formate generale (\*.docx, pdf, etc.);
- n) altele.

## **2.2. Cerințe privind înregistrarea documentului**

La înregistrarea documentului electronic, se creează fișa de înregistrare și fișa de control electronice. În acestea se reflectă toate evenimentele privind expedierea și primirea documentului electronic, sarcina, schema și istoricul documentului, conform cărora a fost creat și aprobat documentul electronic, precum și procesele de salvare sau radiere a documentului electronic.

Fișa de înregistrare și fișa de control sunt unități informaționale de bază în SMI și trebuie să conțină metadatele documentului.

## **2.3. Cerințe privind crearea documentului**

SMI trebuie să asigure:

- a) crearea documentului electronic conform șablonului;
- b) delegarea împuternicirilor pentru îndeplinirea acțiunilor stabilite pentru un anumit utilizator;
- c) atribuirea numărului unic al documentului în sistem;
- d) anexarea fișierelor de orice format;
- e) scanarea/atașarea documentelor, recunoașterea textului (*modul integrat în sistem*),
- f) susținerea controlului ortografic/morfologic conform normelor limbii române (*engleze, ruse după caz*),
- g) crearea arborelui documentelor înrudite;
- h) controlul completării câmpurilor obligatorii;
- i) aplicarea clasificatoarelor pentru automatizarea completării câmpurilor;
- j) posibilitatea de creare/modificare/completare a clasificatoarelor fără programare;
- k) susținerea istoricului lucrului cu documentele;
- l) susținerea controlului versiunilor documentelor;
- m) salvarea documentului cu determinarea rechizitelor speciale (*proiect, versiune, original, valabil, de arhivă*).



## **2.4. Cerințe privind transmiterea și primirea documentului**

SMI trebuie să asigure:

- a) primirea, prelucrarea și transmiterea documentelor de intrare;
- b) întocmirea, prelucrarea și expedierea documentelor de ieșire;
- c) întocmirea, prelucrarea și transmiterea documentelor interne;
- d) scanarea documentelor pe suport de hârtie;
- e) susținerea traseelor arbitrare de circulație a documentelor;
- f) setarea traseelor de circulație a documentelor în regim grafic;
- g) crearea și stocarea informației electronice despre faptul transmiterii și primirii documentelor electronice.

## **2.5. Cerințe privind controlul executării**

SMI trebuie să asigure:

- a) punerea documentului la control, inclusiv stabilirea termenelor de executare a documentelor, setarea controlului executării (*atât a documentului în întregime, cât și a anumitor etape ale executării*);
- b) setarea executorului principal și executori;
- c) notificarea utilizatorilor despre parvenirea documentelor la examinare;
- d) fixarea faptului primirii documentului de către executor;
- e) *întocmirea rapoartelor complete privind executarea (raportul trebuie să conțină informația completă despre executarea sarcinilor cu posibilitatea salvării acestuia)*;
- f) radierea documentului de la control (*doar în cazul executării acestuia*).

## **2.6. Cerințe privind generarea rapoartelor**

SMI trebuie să includă un mecanism configurabil de generare a rapoartelor statistice și audit. Instrumentul de raportare trebuie să permită:

- a) susținerea șabloanelor rapoartelor;
- b) generarea rapoartelor după criteriile stabilite (*perioadă, executor etc.*) cu selectarea câmpurilor necesare;
- c) selectarea formei rapoartelor (*tabel, diagramă etc.*)
- d) forma rapoartelor necesită să fie coordonată cu ODIMM în procesul de elaborare / implementare a SMI;

**2.7. Cerințe privind evidența, păstrarea și radierea documentelor SMI trebuie să asigure:**

- a) ținerea nomenclatorului dosarelor;
- b) ținerea arhivei electronice;
- c) transferarea documentelor în arhivă conform diferitor criterii;
- d) accesarea arhivei conform rolurilor stabilite;
- e) căutarea în arhivă;
- f) radierea documentului din arhivă conform rolurilor stabilite.

**2.8. Baza de date trebuie să reflecte toate fluxurile documentelor, gestionarea dosarelor, flexibil la adaptare, generare de rapoarte pe toate procesele.**

## **Capitolul III. Cerințe tehnice**

### **3.1. Cerințe privind modalități de schimb informațional**

**3.1.1. Schimbul informațional între partea de server a SMI și aplicațiile client trebuie să fie efectuat conform protocolului HTTPS.**

3.1.2. Este o singura aplicație core unitară, de tip server instalată la pe MCloud, care va răspunde cerințelor formulate în prezentul caiet de sarcini și care nu va avea limitări ale platformei tehnologice din punct de vedere funcțional, al scalabilității, extensibilității:

- a) aplicația server trebuie să fie accesabilă prin clienți și / sau web based, de pe calculatoarele din VPN-ul ODIMM;
- b) aplicația va conține doar module funcționale aparținând aceluiași producător, iar licențierea le va acoperi integral la nivel de aplicație;

3.1.3. Pentru a oferi un grad înalt de flexibilitate și portabilitate, sistemul va utiliza standardele deschise (*de exemplu XML, XSL, XHTML, WSDL, SOAP, REST etc.*).

### **3.2. Cerințe privind canalele de comunicație**

Schimbul informațional între clienți și server se efectuează în limitele rețelei interne a ODIMM. Interacțiunea informațională trebuie să se efectueze, luând în considerație cerințele privind viteza, fiabilitatea sistemului și securitatea informațională.

Deoarece ODIMM în procesul de monitorizare urmează să utilizeze inclusiv pe teren (bazată pe terminale securizate IOS dar și Android cu acces VPN), Sistemul oferit trebuie să dispună și să includă în licențiere clienți software dedicati dezvoltați nativ și securizat pentru sisteme de operare menționate disponibili din AppStore și Google Play cu cel puțin următoarele funcționalități:

- a) Adăugare/modificare/ștergere fișiere
- b) Adăugare/modificare/ștergere foldere noi
- c) Încărcare versiuni noi de documente
- d) Vizualizare fișiere
- e) Adăugarea de notițe generale, personale și permanente atât la nivel de folder cât și la nivel de document.
- f) vizualizarea de formulare electronice
- g) captura de date / documente introducerea lor în sistem cu acces la depozitul de documente / arhiva electronică.
- h) acces la documente în sistem, la depozitul de documente / arhiva electronică, on the go
- i) opțiuni de cautare și afișare a informației în interfață optimizată pentru aplicație mobil
- j) inițierea, accesarea și participarea la fluxuri de lucru automatizate și ad-hoc
- k) sistemul trebuie să fie adaptabil proceselor interne ale Autorității contractante, scalabil pentru a permite adăugarea de noi module și procese în funcție de necesități
- l) Sistemul trebuie să fie la ultima versiune stabilă lansată pe piață la momentul depunerii ofertelor
- m) Sistemul trebuie să dețină interfață în limba română sau să includă localizarea pentru utilizare în limba română pentru toate meniurile, ecranele, rapoartele etc.;
- n) Sistemul trebuie să ofere o navigare în aplicație cu ajutorul meniului multifuncțional de instrumente;

### **3.3. Cerințe privind funcțiunile de design și management al fluxurilor/proceselor**

- 1) Sistemul trebuie să permită definirea de fluxuri de lucru seriale, paralele, ad-hoc și predefinite după necesitățile ODIMM.
- 2) Sistemul trebuie să conțină un DESIGNER GRAFIC DE FLUXURI/PROCESE, care să:
  - a) permită definirea grafică într-o manieră intuitivă, de fluxuri/procese, a activităților, și asocierea activităților la actori / roluri de utilizatori din schema organizației;
  - b) asigure configurarea fluxurilor de lucru generice care pot opera cu fișiere și formulare

prin urmărirea unei anumite proceduri;

c) asigure fluxuri/procese între utilizatori cu clasificarea acestora pe nivele de prioritate

d) asigure posibilitatea de definire și utilizare a subfluxurilor de lucru care să permită automatizări suplimentare și configurarea acestora;

e) asigure facilități de urmărire a evoluției fluxurilor și realizarea de rapoarte de activitate, precum și transmiterea de înștiințări către persoanele implicate;

f) asigure gestionarea fluxurilor de lucru definite și să acorde posibilitatea utilizatorilor cu drept de acces în acest sens, să efectueze modificări asupra fluxurilor de lucru de tipul: versionări, export, creare șabloane, ștergere șabloane pentru fluxuri de lucru;

g) asigure ca pașii din fluxuri pot fi copiați și duplicați

h) asigure ca fluxurile de lucru predefinite să poată fi modificate prin intermediul designerului grafic, prin operații de drag and drop și asignare de relații,

i) crearea și modificarea fluxurilor trebuie să fie exclusiv prin configurări grafice în designerul de fluxuri și să nu presupună scriere de cod sau programare în limbaje de programare, scripting, sau pseudocod.

j) realizarea interfețelor de utilizare, integrarea, crearea regulilor de proces, a fluxurilor de lucru și a rapoartelor să fie posibilă prin intermediul designer-ului grafic și să permită ODIMM să realizeze definiții complete fără necesitatea de programare, scriere de cod, scripting, pseudocod.

k) deține interfața de creare a fluxurilor de lucru cel puțin următoarele instrumente: definirea de noduri de decizie / distribuție / colectare / finalizare, noduri ciclice și subfluxuri;

l) asigure ca fluxurile de lucru să poată fi filtrate minim în funcție de caracteristici precum starea fluxului (activ, finalizat, cu termen limită depășit, etc), utilizatori implicați;

m) suplimentar la MNotify, deșine un modul de notificări prin intermediul email-urilor sau din aplicație pentru reamintirea termenelor importante;

n) permită notificarea prin e-mail referitor la apariția unui eveniment pe flux și va conduce utilizatorul automat în pagina unde acesta poate interveni;

o) asigure posibilitatea conectării fluxurilor de lucru cu baze de date cunoscute pe piața (Microsoft SQL Server, MySQL, Oracle, Postgresql) și implicarea datelor conținute de acestea pe flux;

p) permite din interfața aplicației ca activitățile specifice cuprinse în fluxurile de lucru să poată fi delegate către alți utilizatori, returnate, amânate pe perioade predefinite de timp sau realocate de la un utilizator la altul: adhoc, predefinit, trasabil

q) - permite inițierea fluxurilor Ad-hoc de colaborare și avizare / aprobare de tip serial și paralel, cu următorii parametri:

r) număr nerestricționat de niveluri,

s) specificarea priorității fluxului,

t) configurarea escaladărilor pe baza unui timp de declanșare (zile / ore / minute)

u) excludere weekenduri și zilelor libere legale pe bază de calendar configurabil

v) - asigure by default funcționalități de escaladare pe pașii oricărui flux cu menționarea criteriilor de escaladare și excluderea/includerea zilelor libere.

w)- permite marcarea fluxurilor ca citite/necitite

x) - permite adăugarea de memento-uri pentru sarcini de lucru;

y) - să asigure jurnalizarea tuturor acțiunilor efectuate în sistem;

z) - fie construit astfel încât interfața cu utilizatorul să afișeze diagrama fluxului de lucru sau a procesului și să indice poziția documentului în ciclul de viață;

aa) - va permite din interfața de monitorizare a fluxurilor vizualizarea datelor relevante sub forma grafică(diagrama) tabelară și lista.

bb) -asigure, suplimentar configurărilor grafice, implementarea de automatizări sau reguli de proces prin funcții de programare;

### **3.4. Cerințe privind aplicarea sistemelor de gestionare a bazelor de date**

SMI trebuie să fie un sistem integrat, care să includă toate elementele necesare, cum ar fi un sistem de gestionare a bazelor de date (SGBD), serverele de aplicații și toate produsele componente licențiate ale SMI.

### **3.5. Cerințe privind dezvoltarea și modernizarea**

La crearea SMI, trebuie să fie asigurate următoarele:

- a) posibilitatea de extindere a numărului de utilizatori;
- b) scalabilitatea sistemului și flexibilitatea acestuia în cazurile de:
  - . adaptare la noile cerințe ale ODIMM;
  - . actualizare și modernizare a software-ului de infrastructură (*sistem de operare, server de aplicații*);
- c) posibilitatea de funcționare în regim de *cluster* cu echilibrarea sarcinii, cu capacitatea de păstrare a funcționalității SMI fără oprirea serviciilor, utilizând instrumente de virtualizare;
- d) Actualizări de securitate și erori.

### **3.6. Cerințe privind fiabilitatea software-ului**

Sistemul trebuie să fie funcțional 24/7, cu întreruperi de scurtă durată doar în cazuri excepționale pentru necesități de restabilire a capacității complete de funcționare.

Cerințe privind ergonomia și design-ul

SMI trebuie să corespundă cerințelor modeme privind ergonomia și design-ul. SMI trebuie să dispună de o interfață comodă și clară la nivel intuitiv, și anume:

- a) unicitatea elementelor interfeței pentru toate subsistemele;
- b) univocitatea interpretării elementelor de dirijare;
- c) posibilitatea setării gamei de culori a interfeței;
- d) susținerea șablonelor tipurilor de documente aprobate la ODIMM.
- e) susținerea unui sistem de clasificatoare și nomenclatoare ale sistemului informatic.

## **Capitolul IV. Cerințe privind securitatea informațională**

### **4.1. Cerințe minimale privind administrare a sistemului**

Sistemul trebuie să prezinte următoarele caracteristici

- 1) Toate modulele componente ale sistemului informatic și interfețele disponibile oferite să funcționeze împreună nativ, pentru a evita eventualele incompatibilități.
- 2) Interfața de administrare să permită administratorilor sistemului să realizeze nativ din interfața următoarele:
  - a) definirea și gestionarea de utilizatori
  - b) definirea și gestionarea de grupuri
  - c) definirea și gestionarea de roluri;
  - d) definirea și gestionarea de unități organizatorice (ce pot cuprinde grupuri de utilizatori sau grupuri ce pot conține alte grupuri);
  - e) definirea drepturilor de acces, la nivel de utilizator, de grupuri;
  - f) definirea drepturilor de acces la nivel de foldere;
  - g) definirea drepturilor de acces la nivel de documente/formulare;
  - h) definirea drepturilor de acces la nivel de câmp de date sau index.
  - i) moștenirea drepturilor;
  - j) gestionarea locațiilor de stocare a documentelor și a tipurilor de obiecte;

- k) gestionarea indecșilor și a formularelor de indexare;
- l) gestionarea opțiunilor de raportare;
- m) gestionarea setărilor de backup, a mediilor de stocare;
- n) gestionarea opțiuni de securitate pentru parole;
- o) crearea și gestionarea profilurilor de backup ale sistemului;
- p) -vizualizarea și editarea fișierelor de configurare ale sistemului;
- q) instalarea și gestionarea modulelor soluției oferțate;
- r) vizualizarea licențelor utilizator;
- s) utilizatorii autentificați în sistem;
- t) rapoarte asupra modului de utilizare a licențelor;
- u) inspectarea de log-uri sistem;
- v) definirea de fluxuri;
- w) definirea de formulare electronice;
- x) definirea de alerte bazate pe evenimente legate de fluxuri/documente/formulare;
- 3) suplimentar la MLog, auditarea și jurnalizarea tuturor operațiilor efectuate în sistem, cu evidențierea de date relevante și posibilitatea de a exporta rapoartele de audit.
- 4) posibilitatea monitorizării intrărilor într-un folder direct din interfața și generarea de rapoarte despre: număr subfoldere, număr documente și dimensiunea acestora, număr versiuni documente și dimensiunea acestora
- 5) definirea de proceduri automate și manuale de salvare și restaurare (back-up/restore) a bazei de date, inclusă în modulul de administrare, sau într-un modul separat al sistemului.
- 6) managementul alertelor de procese (timpi de rezolvare, timpi de reacție, etc.) și rapoarte definite sub formă de dashboard-uri web. Acestea vor pune la dispoziție datele din procesele în derulare și din cele deja terminate;
- 7) crearea de panouri de control sau de noi rapoarte în mod vizual, fără a fi nevoie de scriere de cod;
- 8) executarea de scripturi sau acțiuni de sistem, apelarea de aplicații externe
- 9) utilizarea de funcții standard ale sistemului pentru mentenanță și upgrade-uri de sistem,
- 10) să utilizeze instrumente vizuale pentru construcția automatizării întregului ciclu de viață al documentelor,
- 11) să utilizeze instrumente vizuale pentru managementul politicilor asociate cu fiecare etapă din ciclul de viață, atribute, controlul accesului, transformarea formatului de document sau legături între directoare;
- 12) gestionarea și configurarea tuturor aspectelor ce țin de interfața sistemului (meniuri, ferestre, etc.) doar prin configurare fără operații de programare;
- 13) gestionarea versiunilor de interfață, salvarea, exportul fișierelor de configurare
- 14) proiectarea, gestiunea și monitorizarea proceselor;

Sistemul trebuie să permită utilizatorului, fără drept de administrator:

- 1) posibilitatea de configurare și personalizare a profilului utilizatorului
- 2) opțiuni de configurare a displayului, modul de vizualizare / organizarea interfeței, în sensul alegerii în orice moment a celei mai avantajoase metode de vizualizare a documentelor: lista, pictograme, scheme de vizualizare bazate pe preview și view-uri ale documentelor și metadatelor asociate cu alegerea poziției secțiunilor pe ecran pentru eficiență.

#### **4.2. Asigurarea securității informaționale a sistemului informatic**

În scopul respectării securității informaționale, SMI trebuie să asigure protecția de accesul nesancționat la sistem inclusiv prin:

- a) autentificarea și autorizarea accesului la date;
- b) administrarea accesului la date;
- c) asigurarea posibilității de modificare a parolelor;
- d) modificarea obligatorie a parolelor la intervale stabilite de timp;

- e) auditarea acțiunilor utilizatorilor;
- f) procedurile de restabilire în caz de dezastru;
- g) actualizări de securitate și erori.

#### **4.3.Cerințe privind drepturile de acces**

SIA trebuie să asigure posibilitatea de delimitare a drepturilor de acces la sistem prin roluri. Atribuirea drepturilor de acces a utilizatorului se va face prin stabilirea legăturii cu un grup anumit de roluri.

#### **4.4.Cerințe privind stocarea datelor și copierea de rezervă**

4.3.1. SMI trebuie să aibă un grad înalt de fiabilitate.

4.3.2. Soluția propusă trebuie să permită o scalabilitate înaltă - extinderea spațiului, componentelor de interconectare, modulelor de accelerare a performanței se va executa în regim online, fără întreruperea serviciilor.

4.3.3. Sistemul trebuie să asigure mecanismul de copiere de rezervă a întregului SMI (conform orarului sau manual), pentru continuitatea operațională în cazul apariției unui incident și restabilirea activității în mai puțin de o oră, fără pierdere de date.

#### **4.5. Cerințe privind procesele Disaster Recovery**

Prestatorul trebuie să asigure elaborarea și coordonarea cu ODIMM a Planului de recuperare. Planul de recuperare trebuie să asigure:

- a) minimizarea timpului de întrerupere a funcționării sistemului;
- b) restabilirea rapidă a funcționalității sistemului;
- c) excluderea/ limitarea extinderii a defecțiunilor în cadrul sistemului;
- d) minimizarea impactului negativ asupra activității economice a ODIMM;
- e) stabilirea mijloacelor alternative de operare;
- f) asigurarea integrității bazei de date a documentelor electronice;

### **Capitolul V. Cerințe privind implementarea sistemului**

#### **5.1. Lista artefactelor de bază necesar să fie prezentate**

Prestatorul trebuie să asigure prezentarea artefactelor:

- a) descrierea fluxurilor de lucru care urmează să fie implementate în SMI;
- b) sarcina tehnică a SMI;
- c) plan de testare;
- d) proces-verbal al testării de calificare;
- e) proiect tehnic de desfășurare;
- f) instrucțiunea utilizatorului;
- g) instrucțiunea administratorului;
- h) instrucțiunea configurarea fluxurilor de lucru;
- i) instrucțiunea de backup a SMI inclusiv servere de aplicații, baze de date și alte componente ale sistemului;
- j) plan de recuperare (Disaster / Recovery Plan);
- k) versiunea sistemului SMI;
- l) codul sursă pentru toate funcționalitățile care au fost dezvoltate (excepție sunt licențele de tip software proprietar).

#### **5.2. Cerințe de transmitere în exploatare a sistemului**

5.2.1. Transmiterea în exploatare trebuie să includă următoarele etape:

##### **a) Testare**

- a) Furnizorul va prezenta rezultatele testării interne (FAT) a SMI;
- b) Pentru efectuarea testării, sistemul SMI va fi instalat de către Furnizor pe mediul de testare al ODIMM ce va corespunde cerințelor Sarcinii tehnice și Planului de testare (*preventiv agreeate cu ODIMM*);
- c) Procesul de testare se va efectua conform Planului de testare cu verificarea corespunderii cerințelor Sarcinii tehnice, inclusiv în ODIMM aspectele: performanța, funcționalitate, accesibilitate, securitate, integrare.

#### **b) Instalare**

Toate lucrările necesare pentru interconectarea SMI în infrastructura existentă a ODIMM vor fi îndeplinite din contul Furnizorului.

Furnizorul în comun cu ODIMM va asigura instalarea SMI pe mediul de testare a ODIMM și instalarea pe mediu de producere.

#### **c) Instruire**

În procesului de transmitere în exploatare a sistemului este necesar de a efectua, conform unui grafic agreat cu ODIMM :

a) instruirea administratorilor privind:

- Instalarea și configurarea sistemului;
- configurarea regimului de cluster și verificarea funcționării SMI în acest regim;
- procesele Disaster Recovery;
- configurarea mecanismului de BackUp și de restabilire (Restore).

b) instruirea utilizatorilor finali ai sistemului pentru un număr determinat de utilizatori.

#### **d) Pilotare**

Pilotarea va fi efectuată:

a) cu implicarea activității a cel puțin 3 subdiviziuni ale ODIMM cu profil diferit la propunerea ODIMM;

b) cu participarea unui grup limitat de utilizatori din subdiviziunile menționate, stabilit de ODIMM;

c) în decurs de cel puțin 30 de zile lucrătoare.

#### **e) Transmiterea în exploatare**

După finisarea etapei de pilotare și instruire, SMI va fi plasat pe MCloud și transmis în exploatare. Procesul de transmitere în exploatare va fi încheiat cu întocmirea Actului de transmitere în exploatare.

#### **f) Mentenanța SMI**

1) Din momentul transmiterii în exploatare a SMI, pe parcurs de un (1 an) se vor presta servicii de mentenanță a tuturor componentelor sistemului, atât software, care includ:

- ajustarea SMI conform necesităților de perfecționare a sistemului software prin înlăturarea erorilor depistate în procesul exploatării sistemului, precum și ajustarea acestuia în caz de modificare a cadrului normativ-juridic.
- rezolvarea incidentelor și a problemelor;
- asigurarea cu actualizările noi, lansarea versiunilor noi sau patch-urilor;
- asigurarea suportului metodologic și tehnic pentru interconectarea la sistemele

gubernamentale (MPass, MConnect, MLog și altele)

2) Furnizorul trebuie să fie disponibil pentru recepționarea și soluționarea cererilor de suport în regim de 8/5 (8 ore pe zi, 5 zile lucrătoare) 08.00 - 17.00, ora Chișinăului.

3) Mentenanța trebuie să fie asigurată prin respectarea următorului nivel de deservire:

- *Deservirea Critică* - 8/5, timp de reacție - 1 oră, timp de răspuns - 2 ore, timpul de remediere - 3 ore.

- *Deservirea Standard* - 8/5. Timpul de reacție trebuie să fie <4 ore după înregistrarea cererilor de suport. Timpul de răspuns (*timpul minim pentru prezentarea unui scenariu de remediere a incidentului*) nu trebuie să depășească 2 zile lucrătoare.

5.2.2. Pentru comunicarea cu furnizorul și înregistrarea cererilor de suport (service desk) în contractul de deservire vor fi indicate:

- a) numărul unic de telefon și fax al serviciului de suport;
- b) lista persoanelor responsabile pe tip de incident și telefoanele de contact ale acestora;
- c) adresa de poștă electronică unică pentru expedierea cererilor de suport și/sau adresa web interfeței serviciului de asistență (service desk);
- d) conectarea la forumul producătorului privind suportul tehnic, după caz;
- e) lista persoanelor pentru escaladarea incidentelor;
- f) lista de contacte pentru adresările directe la producători.

5.2.3. Limba de comunicare cu serviciul asigurare a suportului (service desk) poate fi română, engleza, rusă.

Executor:

**Isae Spînu:** \_\_\_\_\_

*Șef direcție digitalizare și suport TI*



**Front office**  
Beneficiarul:

1. Se loghează în mcabinet.gov.md și/sau portalul guvernamental al antreprenorului prin semnătura electronică.
2. Completează formularul de aplicare pentru a beneficia de serviciile ODIMM.
3. Semnează electronic formularul și actele solicitate pentru anexe.
4. Transmite către ODIMM.

**Început back office**  
Formularul de aplicare ajunge la ODIMM extragerea automată a informațiilor prin MConnect:  
Pentru persoane juridice datele de la Agenția Servicii Publice, Biroul Național de Statistică, Coslilul Concurenței (posibilitate de introducere a noi seturi de date când vor fi disponibile ex. AIPA)  
Persoanele fizice - datele de la ASP despre afaceri deținute, administrate sau cu cotă parte

1. Dosarul se atribuie automat (în baza formularului completat) către Direcția responsabilă.
2. Dosarul se atribuie unuia sau mai mulți angajați.
3. Se atribuie un statut (pentru fiecare statut atribuit, beneficiarul va primi notificare cu clarificări) (beneficiarul poate prezenta acte și informații suplimentare pentru suplinirea dosarului)

1. Dosarul se atribuie unul din statute:  
a. complet  
b. eligibil

Cînd dosarul este complet și eligibil, se transmite către coordonare (după caz șefului subdiviziunii, la necesitate sau pentru clarificări la serviciul juridic sau alți angajați)

După validarea de către șefului subdiviziunii, se atribuie număr de înregistrare a dosarului

Unitatea de implementare (grup de persoane responsabile) pregătesc fișa dosarului (pot fi incluse diferite tipuri de șabloane cu diferite tipuri de indicatori necesari pentru evaluarea dosarului ex. indicatorii economici, nr de angajați eligibilitatea articolelor, scopuri, obiective)  
Totodată, dosarele, la necesitate pot fi transmise către experți din extern care la fel vor pregăti fișa dosarului.

Acceptare/aprobare

Refuz

Dosarul, fișa și alte informații relevante sunt transmise către comitetul de evaluare (poate fi format din angajați ODIMM, experți, și alte instituții relevante) care pot lua una din următoarele decizii:

Plasarea în lista de așteptare:  
- pentru clarificări  
- pentru identificarea resurselor financiare

Transmiterea spre aprobare către Comitetele de supraveghere (format din mai multe instituții și părți interesate)  
Elaborarea procesului verbal și transmiterea către membri spre semnare electronică

Se atribuie una din deciziile edentice cu procesul anterior

1. Decizia (Procesul verbal) merge către unitatea de implementare
2. Pe baza informațiilor din dosar, pot fi generate actele precompletate (contract de finanțare, cereri, delarații)
3. Contractul de finanțare, la necesitate poate fi transmis spre coordonare către subdiviziunile de suport (juridic, economico-financair) și se transnmite către conducere la semnare electronică
4. După semnarea electronică, contractul se transmite către beneficiar spre semnare (după restituire, se introduce în dosar)
5. La contract pot fi elaborate acorduri adiționale care are același proces cu punctele 3 și 4.

După prezentarea setului complet de acte. Dosarul complet este transmis către Secția de monitorizare a dosarelor cu indicare perioadei de monitorizare. La tranmiterea dosarului se întocmește fișa dosarului (precompletată). În perioada de monitorizare pot fi efectuate monitorizări:  
post-finanțare  
de verificare  
monitorizare finală  
Fiecare monitorizare poate cuprinde diferite tipuri de note și acte care vor fi atașate la dosar.

1. Beneficiarul implementează proiectul investițional: Transmite acte confirmative privind efectuarea investiției (ordine de plată, facturi fiscale, contracte ect.) care se alipesc la dosar:
2. Dosarul este înaintat spre finanțare:  
- Executorul din Unitatea de implementare pregătește nota spre transfer cu indicarea actelor confirmative care stau la baza transferului (completează în șablonul prestabilit)  
- Nota și setul de acte merge spre coordonare către șeful subdiviziunii (la necesitate și altor subdiviziuni de suport)  
- Nota și setul de acte merge spre aprobare către conducere  
- Nota și setul de acte merge spre executare către direcția financiară

**NOTĂ:**  
Tot procesul trebuie să conțină trasabilitate.  
Posibilitatea de indicare a termenilor de executare, inclusiv în procesele legate de interacțiunea cu beneficiarii.  
Notificare automatizată la expirarea termenului de executare, și la fiecare 2 zile după expirarea termenului.  
În baza INDO, să fie posibil verificarea etapa la care se află dosarul (inclusiv se reflectă în cabinetul unde beneficiarul a completat formularul și restul actelor), inclusiv pot fi introduce diferite procese noi.  
În dosar pot fi setați diferiți indicatori care vor eficientiza activitatea de raportare (cifra de afaceri, nr de angajați la momentul aplicării- la etapa de post finanțare- la monitorizare finală, și altele)

Dosarul se transmite spre arhivare.