

CAIET DE SARCINI
privind achiziționarea serviciilor de mentenanță pentru
Sistemul Informațional e-Parlament

I. Dispoziții generale

1.1 Introducere

1. Secretariatul Parlamentului (în continuare – Secretariat) este o autoritate publică care acordă asistență organizatorică, documentară, juridică, informațională și tehnică în activitatea Parlamentului, contribuind la crearea unui cadru legislativ orientat spre promovarea și protecția drepturilor și libertăților fundamentale ale omului, dezvoltarea economiei naționale și a gradului de bunăstare a populației, îmbunătățirea calității serviciilor sociale și consolidarea statului de drept.

2. Secretariatul este responsabil pentru administrarea și exploatarea Sistemului Informațional e-Parlament (în continuare SI e-Parlament) și reprezintă actorul cheie în gestionarea funcționării în format digital a procesului legislativ.

3. SI e-Parlament este resursa informațională, care reprezintă totalitatea informației sistematizate cu privire la organizarea procesului legislativ în conformitate cu prevederile Regulamentului Parlamentului și altor acte normative.

4. SI e-Parlament a fost dezvoltat cu sprijinul Proiectului „Consolidarea guvernării parlamentare în Moldova”, implementat de Programul Națiunilor Unite de Dezvoltare și finanțat de Guvernul Suediei. Secretariatul nu este deținătorul drepturilor de autor asupra codului sursă al SI e-Parlament.

1.2 Descrierea generală a SI e-Parlament supus mentenanței

5. SI e-Parlament este o soluție digitală complexă care acoperă întregul proces legislativ, fiind compus din trei sisteme integrate și configurate în conformitate cu procesele interne de activitate, prevederile Regulamentului Parlamentului și altor acte normative.

6. *Componenta I* - Sistemul electronic de management al documentelor legislative (LDMS), include:

- depunerea, înregistrarea și distribuirea în procedura legislativă a proiectelor de acte normative;
- depunerea și înregistrarea amendamentelor;
- organizarea ședințelor comisiilor permanente, Biroului Permanent și a ședințelor în plenul Parlamentului;
- examinarea proiectelor de acte normative în cadrul comisiilor permanente;
- dezbaterile proiectelor în ședința în plen a Parlamentului și organizarea votului electronic (managementul ședințelor plenare);
- aprobarea/adoptarea proiectelor de acte normative în prima, a doua și a treia/finală lectură;
- control parlamentar (audieri parlamentare, întrebări/interpelări, comisii de anchetă/speciale, rapoartele instituțiilor de stat etc.);
- utilizarea semnăturii electronice pentru semnarea documentelor legislative;
- notificări privind parcurgerea procesului legislativ;
- evidența respectării termenelor de raportare, avizare, amendare prevăzute de către Regulamentul Parlamentului;

- evidența etapelor parcurse de proiectul de act normativ (statutul proiectului);

- generarea rapoartelor privind performanța deputatului și datelor statistice privind activitatea legislativă a Parlamentului.

7. *Componenta II* - Sistemul e-Vot, care cuprinde asigurarea managementului ședinței plenare:

- definirea votului electronic după tip (deschis, nominal și secret);
- autentificarea securizată în sistemul integrat al Parlamentului;
- verificarea cvorumului ședinței plenare;
- afișarea completă a documentelor din dosarul actului normativ;
- înregistrarea pentru diferite tipuri de luări de cuvânt;
- generarea rapoartelor privind votul electronic și prezența deputaților la ședințele în plenul Parlamentului.

8. *Componenta III* - Portalul Web al Parlamentului, include:

- sincronizarea și afișarea automată pe portalul web al Parlamentului a documentelor legislative și a datelor privind procesul legislativ (din LDMS);
- afișarea informației complete privind activitatea deputatului în procesul legislativ.

1.3 Tehnologii și limbaje de programare utilizate

9. Sistemul e-Parlament, inclusiv toate componentele sale (software, baze de date, servicii), funcționează pe sisteme de operare Windows Server 2012 R2 sau mai recente. Platforma principală utilizează următorul set de tehnologii:

- Microsoft SharePoint Server 2016;
- Sistem de operare server: Windows Server 2016
- Bază de date: Microsoft SQL Server 2016
- Microsoft ASP.NET C#
- Microsoft .NET Framework 4.6
- Microsoft Internet Information Services 10.0
- Microsoft Clustering Services
- Microsoft Network Load Balancing
- XML, XSD, XSLT, SOAP, WSE, JSON
- JavaScript, AJAX, Angular framework.

II. Obiectul achiziției

10. Obiectul achiziției constă în prestarea serviciilor de mentenanță corectivă, preventivă și adaptivă a SI e-Parlament.

11. Scopul achiziției este de a beneficia de servicii de mentenanță corectivă, preventivă și adaptivă pentru asigurarea bunei funcționări a SI e-Parlament pe cele trei componente menționate supra.

12. Pentru atingerea acestui obiectiv, serviciile urmează să fie prestate de Prestator conform cerințelor stabilite în caietul de sarcini.

13. Serviciile de mentenanță vor fi asigurate de către Prestator pe durata unui an contractual.

2.1 Descrierea și conținutul serviciilor

14. Serviciile aferente *mentenanței corective* vor fi orientate spre menținerea și restabilirea funcționalității sistemului informatic, care va include:

- corectarea erorilor sau identificarea și aplicarea unei soluții de ocolire a acesteia;
- depanarea erorilor, formarea raportului de analiză și a recomandărilor;
- gestionarea registrului incidentelor și a raportului statistic privind incidentele;
- consultarea utilizatorului în aspecte ce țin de incapacitatea acestora de utilizare

a Sistemului;

- asistența administratorului de sistem la lucrările de restabilire a sistemului;
- înlăturarea erorilor depistate conform termenilor prevăzuți în procedura de plasare a solicitărilor de asistență;
- expertiza și documentarea detaliată a incidentelor;
- monitorizarea parametrilor de funcționare a sistemului;
- consultări în aspecte de administrare și îmbunătățire a sistemului;
- corectarea sistemului la cerințe noi (modificări de funcționalitate, actualizări de compatibilitate).

15. Serviciile aferente *mentenanței preventive* vor reprezenta realizarea activităților de verificare întreprinse în scopul asigurării funcționării optime a sistemului, care va include:

- monitorizarea parametrilor de funcționare a sistemului;
- setarea actualizarea și monitorizarea alarmelor de funcționare;
- servicii dedicate Sistemelor de Operare ale serverelor (suport la servicii pentru operarea sau găzduirea pe spații MCloud și care susțin funcționarea Sistemului; instalarea de corecții (service pack, security patch), conform modelului de licențiere; consultarea log-urilor aplicațiilor de securitate și sistem pentru depistarea erorilor și înlăturarea cauzelor care le-au produs, inclusiv livrarea recomandărilor ce trebuie luate pentru evitarea situațiilor create;

- servicii dedicate sistemelor de gestiune a bazelor de date (suport la actualizarea sistemului de gestiune al bazelor de date și a instrumentelor sale; monitorizare și recomandări privind alocarea corectă a tipului și spațiului de disk; suport la activarea utilizatorilor și menținerea securității sistemului de gestiune a bazei de date, monitorizarea și optimizarea performanței bazei de date, suport la realizarea backup-ului și operațiunilor de migrare pe alte servere etc.);

- servicii dedicate componentelor de interconectare (verificarea și optimizarea secvențelor de cod; identificarea problemelor și potențialelor probleme la nivelul codului; Rezolvarea și/sau livrarea recomandărilor privind cerințele de utilizare și de performanță; soluționarea incidentelor apărute la nivelul codului).

16. Serviciile aferente *mentenanței adaptive* vor asigura perfecționarea și adaptarea sistemului la cerințele Secretariatului și agreeate cu Prestatorul. Serviciile respective vor fi contractate adițional prin anexă și vor fi calculate per oră (sau pachet ore). Serviciile respective vor fi furnizate în rezultatul unei solicitări (cereri) de dezvoltare și vor fi gestionate în conformitate cu următoarele condiții:

- analiza impactului modificărilor mediului (cadrul normativ, procesele de business, impactul modificărilor componentelor infrastructurii TIC etc.) asupra Sistemului și formularea recomandărilor de dezvoltare;
- analiza solicitărilor și definirea cerințelor de modificare;
- modificarea codului sursă în conformitate cu noile cerințe;

- managementul schimbării (consultarea specialiștilor Secretariatului pentru implementarea modificărilor și suport; analiza impactului, testarea impactului modificărilor asupra parametrilor de funcționare și siguranței sistemului);

- după aprobarea modificărilor solicitate, toate documentele tehnice ale Sistemului trebuie să fie ajustate corespunzător (descrierea funcțională a sistemului, ghidurile de administrare și utilizare etc.).

17. Serviciile de mentenanță vor asigura suportul tuturor modulelor sistemului, create în conformitate cu Cerințele tehnice ale SI e-Parlament.

2.2 Cerințe față de nivelul serviciilor (Service legal agreement)

18. Nivelul serviciilor stabilește cerințele privind parametrii la care trebuie să fie prestate serviciile de către Prestator.

19. Nivelul de disponibilitate a serviciilor este definit de următorii parametrii:

20. Perioada garantată pentru disponibilitatea sistemului informatic este: în zilele lucrătoare, în intervalul de timp cuprins între orele 08:00 – 17:00, conform legislației Republicii Moldova;

21. Aspectele administrative ce țin de interacțiunea dintre Prestator și Beneficiar se va efectua prin intermediul persoanelor desemnate de părți.

2.3 Reguli privind managementul incidentelor

22. Serviciile de suport sunt orientate soluționării incidentelor și problemelor de utilizare a sistemului informatic. Solicitățile de consultanță sunt considerate de asemenea incidente în cazul dacă determină incapacitatea utilizatorului de a utiliza funcționalul sistemului informatic supus mentenanței.

23. În scopul prestării serviciilor de mentenanță Prestatorul va dispune de o Platformă Servicii Suport.

24. Prestatorul și Beneficiarul vor conlucra strâns în vederea prevenirii incidentelor și în vederea soluționării operative a celor produse pentru a minimiza impactul acestora asupra utilizatorilor. Efortul și prioritatea acordată pentru soluționarea unui incident va ține cont de regulile stabilite.

25. Impactul incidentului caracterizează consecințele acestuia asupra disponibilității și performanței sistemului informatic supus mentenanței. Urgența incidentului caracterizează operativitatea cu care acesta trebuie soluționat, pentru a minimiza impactul incidentului asupra Beneficiarului.

26. Prioritatea de soluționare a incidentelor va fi în funcție de impactul și urgența incidentului. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unui incident este definit în continuare:

Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

Prioritate	Timpul de reacție	Timpul de soluționare
Critic	1 oră	4 ore
Înalt	4 ore	24 ore
Mediu	24 ore	3 zile
Joasă	3 zile	*Cel mai bun efort

**“Cel mai bun efort” - situație în care Prestatorul va depune toată diligența în vederea prestării Serviciilor de soluționare a incidentelor/erorilor raportate de Beneficiar în afara orelor de lucru;*

Tabelul 2. Matricea de evaluare a impactului incidentului

Urgență	Descriere
---------	-----------

Critic	Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Critic” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; - incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; - există riscuri legale majore pentru Beneficiar.
Înalt	Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat utilizatori interni și un număr semnificativ de utilizatori externi; - există riscuri legale semnificative pentru Beneficiar.
Mediu	Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - unele activități importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau unele activități cheie sunt desfășurate cu anumite dificultăți; - incidentul a afectat unii utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi; - există riscuri legale nesemnificative pentru Beneficiar.
Joasă	Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Joasă” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu anumite dificultăți; - incidentul a afectat doar unii utilizatori interni ai Beneficiarului.

27. Prestatorul poate contacta persoana ce a raportat incidentul, pentru a preciza informația oferită de Beneficiar. De comun acord cu aceasta, Prestatorul poate revizui nivelul impactului și nivelul urgenței soluționării incidentului. Beneficiarul are de asemenea posibilitatea ca ulterior să revizuiască clasificarea stabilită inițial. Revizuirea poate fi necesară în funcție de progresele soluționării incidentului.

28. Prestatorul va diagnostica cauza incidentului și va identifica măsurile necesare a fi întreprinse pentru soluționarea incidentului. Pe tot parcursul soluționării incidentului, Prestatorul va oferi informația Beneficiarului privind progresele făcute în vederea soluționării incidentului.

29. Prestatorul poate solicita implicarea la gestiunea incidentului a persoanelor responsabile ale Beneficiarului. Conlucrarea este necesară în vederea diminuării impactului incidentului și soluționării operative a acestuia.

30. Un incident se consideră soluționat atunci când funcționalitatea este restabilită pentru Beneficiar, la nivelul stabilit conform prezentelor Reguli. În cazul în care Beneficiarul nu este de acord cu nivelul de soluționare a incidentului, poate solicita deschiderea repetată a incidentului.

31. Toate incidentele raportate de Beneficiar sunt înregistrate în cadrul Platformei Servicii Suport. Prestatorul încurajează Beneficiarul să raporteze orice incident sau suspiciune de incident. Acest fapt va permite îmbunătățirea continuă a nivelului serviciilor prestate.

32. Îndată ce problema depistată va fi rezolvată, instalarea versiunii modificate a sistemului pe serverul de producție va avea loc cu acordul Beneficiarului și în baza unui plan de livrare coordonat.

III. Dispoziții finale

33. În scopul prestării serviciilor de mentenanță a SI e-Parlament, operatorul economic va prezenta dovada privind drepturile de autor asupra codului sursă emis de către compania dezvoltatoare care reglementează permisiunile necesare pentru intervențiile ulterioare în vederea prestării serviciilor menționate supra.

34. Prestatorul va prezenta lunar Beneficiarului rapoarte privind conținutul și nivelul Serviciilor acordate. Beneficiarul va formula propuneri privind conținutul rapoartelor de monitorizare a serviciilor.

35. Achitarea pentru prestarea serviciilor de mentenanță corectivă și preventivă se va efectua lunar, urmare a aprobării de către beneficiar a raportului privind conținutul și nivelul serviciilor acordate. Achitarea în cazul serviciilor de mentenanță adaptivă va avea loc adițional, în condițiile prevăzute la pct. 17.

36. Părțile agreează de comun acord să conlucreze și să coopereze în vederea gestiunii pro active a riscurilor de securitate a informației ce pot afecta serviciile Prestatorului și sistemul Beneficiarului, dependent de serviciile Prestatorului.

37. Prestatorul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a sistemului informațional supus mentenanței, în limitele sarcinilor de mentenanță îndeplinite.

38. Beneficiarul este responsabil pentru utilizarea securizată a serviciilor oferite de Prestator.

39. În cazul unui incident de securitate a informației, Partea ce a constatat incidentul va notifica imediat și cealaltă Parte, dacă aceasta poate fi de asemenea afectată de incident. Părțile vor coordona măsurile necesare a fi întreprinse în scopul diminuării impactului incidentului și soluționării acestuia.

40. La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va întreprinde acțiunile de rigoare în scopul colectării și conservării probelor ce pot fi necesare la investigarea incidentului și la probarea juridică a responsabilității pentru incident. În acest scop, Prestatorul, la solicitarea Beneficiarului, poate efectua:

- Colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor a SI e-Parlament;

- Efectuarea copiilor de rezervă depline pentru sistemul informațional supus mentenanței, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate.

- După soluționarea unui incident de securitate, părțile vor întocmi rapoarte individuale privind gestiunea incidentului. De comun acord vor întocmi un plan de acțiuni pentru prevenirea repetării incidentelor similare.

41. Documente solicitate de la Prestator:

- Documente care certifică forma de înregistrare, în conformitate cu prevederile legale din țara în care ofertantul este rezident;

- Lista personalului de specialitate responsabil de realizarea contractului de prestări servicii de mentenanță;

- Experiența similară – se vor indica contractele de prestări servicii similare din ultimii 5 ani;

- Propunerea tehnică va fi prezentată în conformitate cu cerințele caietului de sarcini.

42. Declarație de confidențialitate. În cadrul prestării serviciilor de mentenanță cât și după expirarea obligațiilor de prestare a serviciilor, Prestatorul va asigura

confidențialitatea și integritatea tuturor datelor și informațiilor primite de la Secretariatul Parlamentului și nu va divulga aceste date terțelor părți neautorizate.

43. Prestatorul poate dezvălui informații sau poate pune la dispoziție date ori documente rezultate din executarea contractului sus-enunțat numai persoanelor implicate în executarea clauzelor contractului de prestare a serviciilor de mentenanță pentru SI e-Parlament.

44. Persoanele implicate nemijlocit în executarea clauzelor contractului de prestare a serviciilor de mentenanță pentru SI e-Parlament, vor semna acorduri de confidențialitate nominal.

Activități de mentenanță corectivă, preventivă și adaptivă:

Nr. d/r	Denumirea obiectului	Caracteristica bunului/serviciului/lucrării <i>(descrierea desfășurată a bunului/serviciului/lucrării)</i>	Cantitatea	Unitatea de măsură	Perioada prestării bunului/ executării lucrărilor
1	Servicii de mentenanță și suport a SI e-Parlament	Servicii de mentenanță preventivă și corectivă. Conform caietului de sarcini	3	luni	3 luni
2		Servicii de mentenanță adaptivă. Conform caietului de sarcini.	50 ore	Pachet Om/oră	