

CAIET DE SARCINI

privind achiziționarea serviciilor de asistență, dezvoltare și mentenanța a sistemelor informaționale existente din cadrul Direcției Afaceri Consulare a Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene.

Funcția: Companie IT, care să ofere servicii de asistență, dezvoltare și mentenanța sistemelor informaționale existente din cadrul Direcției Afaceri Consulare.

Instituția: Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene al RM.

Localitate: mun. Chișinău, Republica Moldova.

Tipul contractului: Contract Servicii

I. Obiective specifice:

Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene (MAEIE) va contracta o Companie IT, pentru administrare și dezvoltare a sistemelor utilizate Direcția Afaceri Consulare (DAC) și Misiunile Diplomatice și Oficiile Consulare ale Republicii Moldova (MDOC) în străinătate, inclusiv de monitorizare continuă cu o capacitate de reacție 24/7.

II. Chestiuni organizaționale:

Compania IT va activa sub îndrumarea reprezentantului al Direcției Afaceri Consulare a Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene, și sub supravegherea directă a sa – pentru aspectele administrative și clarități.

Perioada de contractare: **ianuarie 2019–decembrie 2019.**

Se preconizează că Compania IT va delega o persoană de contact prin intermediul căreia Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene își va înainta cerințele.

III. Domeniul de aplicare a activității și rezultatele scontate:

Domeniul de activitate a Companiei IT este:

- intervenția promptă la problemele raportate de către MAEIE și MDOC, precum și la soluționarea acestora;
- mentenanța permanentă a sistemelor informaționale;
- oferirea de asistență metodologică funcționarilor consulari/utilizatorilor SI;
- dezvoltarea SI în conformitate cu cele convenite, precum și dezvoltarea necondiționată în cazul modificărilor legislative;

Obligațiunile Companiei IT va implica următoarele activități:

Generale:

1. Să gestioneze și să asigure buna funcționare a sistemelor SI;

2. Să presteze servicii de monitorizare continuă și mentenanță permanentă a sistemelor SI;
3. Să asigure un punct unic de contact, activ 24/7, pentru reacționarea imediată la problemele raportate și soluționarea acestora;
4. Să asigure un sistem eficient de raportare a problemelor identificate de MAEIE și MDOC cu privire la SI deservite;
5. Să acționeze imediat la soluționarea integrală a tuturor problemelor (raportate, identificate, etc) ce țin de buna funcționare a SI;
6. Să restabilească funcționarea SI în regim de urgență;
7. Să asigure crearea copiilor de rezervă regulat a SI din administrare;
8. Asigurarea unui nivel avansat de securitate în procesul de administrare;
9. Interacțiunea directă și permanentă cu instituțiile interdependente în funcționarea SIGV și SIA Consul (Agenția Servicii Publice, Biroul Migrație și Azil, Poliția de Frontieră, Centrul de Guvernare Electronică, etc.), precum și identificarea de comun a soluțiilor și înlăturarea problemelor apărute/identificate;
10. Participarea la definirea cerințelor noului funcțional propus spre implementare;
11. Asigurarea securității informației și transmiterii ei în conformitate cu drepturile de acces atribuite personalului Ministerului;
12. Preluarea și asigurarea serviciului de asistență și mentenanță a sistemelor menționate imediat după semnarea și înregistrarea contractului.
13. Revizuirea și redactarea textului din SI pe măsura necesității, precum și adăugarea, eliminarea și modificarea comenzilor (link activ) SI (spre ex.: introducerea posibilității de a lua decizia imediat după avizul negativ al BMA / extinderea perioadei de completare a solicitărilor de viză / eliminarea/adăugarea/modificarea butoanelor / modificarea posibilității de vizualizare a istoricului solicitantului de viză imediat după identificarea acestuia / - maxim 20).
14. Înlăturarea disfuncționalităților de căutare în sistemul actual de raportare. Dezvoltarea opțiunilor suplimentare de raportare (ex: rata de refuz pe diferite categorii de vize, plățile efectuate de către solicitanți pe anumite perioade și/sau gen de servicii– maxim 20).
15. Implementarea Hotărârii Guvernului nr. 201 din 28 martie 2017 „Cerințele minime obligatorii de securitate cibernetică” de nivelul 2 (UTILIZAREA TIC ÎN ACTIVITATEA INSTITUȚIEI ȘI PRESTAREA SERVICIILOR BAZATE PE TIC) pentru fiecare sistem în parte.

SIGV

1. Înzestrarea cu instrumente noi și dezvoltarea meniului, interfeței, sub aspect prietenos și ușor de folosit, prin crearea și integrarea următoarelor:
 Componente utilizate de beneficiari externi (aplicanții):
 - a. Calculator:
 - calculator a dreptului de ședere pe teritoriul Republicii Moldova;
 - calculatorului perioadei de ședere care să elimine posibilitatea apariției cărorva erori (ședere mai lungă decât valabilitatea vizei / perioadă de ședere mai mare de 90 zile și valabilitatea de 1 an la vizele "D" și 5 ani la vizele "C");
 - calculatorul vârstei solicitantului cu scutirea de plată a persoanelor care nu au împlinit vârsta de 18 ani;
 - b. FAQ (întrebări și răspunsuri);
 - c. Meniu de verificare a regimului de călătorie (Net, Java, etc.) „Aveți nevoie de viză” în funcție de cetățenia persoanei și documentul de călătorie deținut (pașaport simplu, diplomatic, de serviciu, pașaport pentru apatrizi și refugiați). În urma selectării cetățeniei și documentului de călătorie, exista trei variante posibile pe care solicitantul trebuie să le parcurgă, în funcție de necesitatea obținerii vizei sau de exceptarea de la aceasta

- obligativitate, de tipul de viza solicitat și de necesitatea de a obține o invitație BMA.
- d. Substituirea mesajului generat automat de sistem la validarea dosarului ca "inadmisibil", cu implementarea generării (integrarea în SIGV) unei liste de cauze elaborată de funcționarii consulari cu posibilitatea bifării motivelor inadmisibilității. În cazuri neprevăzute să fie posibil de redactat adițional un text. Odată cu transmiterea mesajului către solicitant, sistemul să deblocheze solicitarea de viză pentru a putea fi redactată de către aplicant;
 - e. În modulul pentru MDOC, de creat opțiunea de completare on-line a dosarelor de viza de către solicitant (după modelul altor state, SUA, Marea Britanie, etc). Pagina cu formularul de completare urmează să fie plasată în formă de link suplimentar pe portalul eVisa cât și pe paginile oficiale ale MAEIE și MDOC. În procesul de aplicare on-line, străinul va putea opta asupra următoarelor:
 - Misiunea diplomatică la care se va prezenta pentru obținerea vizei;
 - Tipul vizei solicitate (A, B, C, D);
 - În dependență de tipul vizei alese, solicitantului i se va comunica lista de documente;
 - Să completeze solicitarea de viză on-line și să anexeze documentele, etc.
 - Aceasta va permite consulului să examineze dosarul din timp și în cazul în care lipsește vre-un document sau documentele prezentate sunt neconforme să-i comunice solicitantului ca acesta din urmă să înlăture neajunsurile.
2. De exclus posibilitatea aplicării la viză pentru posesorii de permise de ședere/viză Schengen/UE în conformitate cu prevederile Legii 257 (China, Qatar, Kuweit).
 3. Includerea posibilităților adiționale de aplicare cu exceptare de la procedura invitației în conformitate cu legislația (art. 30 Legea 200).
 4. Validarea înregistrării cererilor de viză pentru solicitanții cu statut de apatrid și refugiat, care deține documente de călătorie corespunzătoare.
 5. Soluționarea problemelor de înregistrare a solicitărilor de viză în baza tuturor domenelor de poștă electronică.
 6. Implementarea extragerii informației la solicitările de viză în baza invitației BMA - sistemul automat să suprapună informația și să excludă posibilitatea selectării altui tip de viză decât cel indicat în invitație, etc.
 7. Ajustarea listei de documente solicitate de sistem în conformitate cu scopul.
 8. Extinderea sesiunii de constituire a dosarului de viză până la 30 de zile, după care se va șterge automat din sistem.
 9. Sistemul trebuie să permită generarea de rapoarte predefinite în funcție de cetățenia persoanei, tipul de viză solicitat, refuzuri la viză.

SIA "Consul"

1. Identificarea componentelor aparte pentru prelevarea datelor biometrice (cameră web, utilaj pentru prelevarea amprentelor și semnăturii) și operarea modificărilor necesare în sistem pentru a asigura conexiunea acestora la SIA "Consul".
2. Dezvoltarea operabilității sistemului de preluare a datelor biometrie în SI (foto, semnătura și amprente) în regim off-line, independent de accesul direct la rețeaua de internet prin VPN, care ar permite preluarea și stocarea datelor în lipsa conexiunii. Astfel, datele colectate și cererea solicitantului să fie ulterior remise în SIA Registru.
3. Extinderea spațiului de lucru pentru PA și TC.

Ofertanții vor avea în vedere că, deși cerințele și caracteristicile minime ale componentelor au fost detaliate, aceste cerințe nu sunt limitative, fiind necesare dezvoltarea și detalierea lor pe parcurs în funcție de necesitățile apărute.