

CERINȚE TEHNICE
pentru serviciile de mentenanță pentru Sistemul de gestionare
electronică a documentelor (SGED) în cadrul ASP

Obligațiunile Prestatorului cu privire la prestarea serviciilor de mentenanță preventivă, corectivă și adaptivă, va implica următoarele activități:

1) Să asigure prestarea serviciilor de mentenanță preventivă, corectivă și adaptivă în baza documentului prezentat de către Beneficiar „*CAIET DE SARCINI privind achiziționarea Serviciilor de mentenanță preventivă, corectivă și adaptivă a SIA „Sistemul de gestionare electronică al documentelor (SGED)”*”;

2) Pentru întreagă perioadă contractuală, Prestatorul va asigura funcționarea și accesul la un sistem de înregistrare a apelurilor de suport și mentenanță;

3) Pentru asigurarea confidențialității datelor, Prestatorul pe perioada contractuală va semna cu Beneficiarul un acord de confidențialitate.

CAIET DE SARCINI

**Servicii de mentenanță corectivă, adaptivă și preventivă
a SIA „Sistemul de gestionare electronică al documentelor (SGED)”
pentru anul 2026**

CUPRINS

1. Generalități	4
2. Cadru legal	4
3. Obiectivul documentului.....	4
4. Destinația sistemului	5
5. Arhitectura și funcționalitatea sistemului SGED	5
6. Tehnologii utilizate	5
7. Securitatea și protecția.....	5
8. Cerințe pentru mentenanța corectivă.....	6
9. Cerințe pentru mentenanța adaptivă	6
10. Cerințe pentru mentenanța preventivă	7
11. Dispoziții finale	7

1. Generalități

Prezentul caiet de sarcini stabilește cerințele tehnice, funcționale și operaționale pentru prestarea serviciilor de mentenanță corectivă, adaptivă și preventivă a Sistemului de Gestionare Electronică a Documentelor (SGED), utilizat pentru gestionarea documentelor electronice și a proceselor administrative interne al Agenției Servicii Publice.

Scopul este de a asigura continuitatea funcționării sistemului, adaptarea acestuia la cerințele legislative și operaționale emergente, precum și optimizarea proceselor instituționale prin soluții digitale moderne.

2. Cadru legal

Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice;

Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal;

Legea nr. 148/2023 privind accesul la informațiile de interes public;

Legea nr. 467/2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat;

Legea nr.124/2022 privind identificarea electronică și serviciile de încredere;

Codul Administrativ al Republicii Moldova, Legea nr. 116/2018; Hotărârea Guvernului nr. 128/2014 privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud);

Hotărârea Guvernului nr. 314/2017 privind constituirea Agenției Servicii Publice

Hotărârea Guvernului nr. 618/1993 pentru aprobarea Regulilor de întocmire a documentelor organizatorice și de dispoziție și instrucțiunii-tip cu privire la ținerea lucrărilor de secretariat în organele administrației publice centrale de specialitate și ale autoadministrării locale ale Republicii Moldova;

Hotărârea Guvernului nr. 208/1995 pentru aprobarea Instrucțiunilor privind ținerea lucrărilor de secretariat referitoare la petițiile persoanelor fizice și juridice, adresate organelor de stat, întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor Republicii Moldova;

Hotărârea Guvernului nr.1027 din 21.12.2023 privind modul de comunicare a cererilor de comunicare a informațiilor de interes public;

Hotărârea Guvernului nr. 405/2014 privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură electronică (MSign);

3. Obiectivul documentului

Obiectivul caietului de sarcini este de a specifica cerințele pentru:

- mentenanța corectivă: remedierea problemelor și asigurarea funcționalităților SGED, fără întreruperi.
- mentenanța adaptivă: modificarea SGED pentru a răspunde cerințelor emergente și optimizarea proceselor.
- mentenanța preventivă: monitorizarea sistemului, aplicarea actualizărilor și prevenirea apariției incidentelor.

Termen de realizare: până la 31.12.2026.

Prestatorul serviciilor va documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le va prezenta Beneficiarului prin documentația de predare-primire.

4. Destinația sistemului

4.1. Scopul

SGED are scopul de a digitaliza fluxurile instituționale de documente și de a asigura trasabilitatea, securitatea și eficiența în gestionarea actelor interne și externe.

4.2. Obiectivele sistemului

- Gestionarea centralizată a documentelor electronice;
- Automatizarea fluxurilor de lucru;
- Asigurarea accesului controlat și a evidenței istorice a documentelor;
- Reducerea timpului de procesare și a riscului de erori umane;
- Interconectarea cu alte sisteme informaționale.

5. Arhitectura și funcționalitatea sistemului SGED

- Activitățile în cadrul sistemului sunt executate pe principiul ierarhic (șef de subdiviziune ierarhic superioară, subdiviziune/persoană ierarhic subordonată), în conformitate cu rolurile atribuite utilizatorilor.
- SGED este bazat pe o arhitectură web, operarea și administrarea fiind realizate prin intermediul browserelor web, compatibil cu cele mai utilizate aplicații: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge și Opera.
- Sistemul este găzduit pe platforma guvernamentală comună **MCloud** și respectă cerințele de securitate prevăzute de legislația în vigoare, inclusiv în domeniul utilizării semnăturii electronice și al circulației documentelor electronice.
- SGED dispune de două medii distincte: **mediu de testare** și **mediu de producție (operațional)**.
- Sistemul este integrat cu **Serviciul guvernamental de semnătură electronică (MSign)** și utilizează **semnătura electronică avansată calificată**, bazată pe certificatul calificat al cheii publice emis de un Prestator acreditat de servicii de certificare din Republica Moldova.
- SGED este integrat cu serviciul de directoare **LDAP (Active Directory)** al instituției, permițând autentificarea utilizatorilor cu aceleași date de acces (nume de utilizator și parolă) utilizate pe stația de lucru, fără necesitatea salvării și gestionării suplimentare a parolelor în sistem.

6. Tehnologii utilizate

1. **Sistem de operare:** Oracle Linux;
2. **Limbaje de programare:** PHP, JavaScript;
3. **Sisteme de gestiune a bazelor de date (RDBMS):** MariaDB, MySQL;
4. **Standardele utilizate:** XML/XSL, HTML, CSS;
5. **Protocoale de comunicație:** TCP/IP, SSL/TLS;
6. **Servere Web:** Apache, Nginx;
7. **Tehnologii și servicii:** Docker, Load Balancing, LibreOffice server-side;
8. **Tehnologii de prelucrare a semnăturilor digitale:** format XAdES;
9. **Sisteme și servicii conexe:** sistemul de tichete GLPI, serviciile guvernamentale MSign, MPass, MNotify.

7. Securitatea și protecția

Prestatorul va asigura:

- Respectarea cerințelor de securitate cibernetică conform standardelor ISO/IEC 27001;
- Protecția datelor cu caracter personal conform legislației în vigoare;
- Mecanisme de autentificare și autorizare a utilizatorilor;

- Monitorizarea și raportarea incidentelor de securitate.

8. Cerințe pentru mentenanța corectivă

Serviciul de mentenanță corectivă se va asigura de către Prestator până la data de 31.12.2026 și va include **mentenanța corectivă** – modificarea în procesul de lucru al sistemului pentru corectarea problemelor identificate (neconformități, erori de funcționare) cu un impact minim asupra activității operaționale.

Cerințe specifice privind serviciile de mentenanță corectivă:

- Identificarea și diagnosticarea erorilor software sau a defecțiunilor de sistem.
- Corectarea disfuncționalităților critice și eliminarea bug-urilor.
- Intervenții de urgență în caz de întrerupere a serviciului sau blocaj de funcționalitate.
- Documentarea incidentelor și a soluțiilor aplicate.
- Comunicarea promptă cu Beneficiarul privind progresul remedierii.
- Recepționarea incidentelor prin aplicația de tichete GLPI a Beneficiarului, telefon, e-mail.

9. Cerințe pentru mentenanța adaptivă

- **mentenanță adaptivă** – în procesul de lucru al sistemului apar situații și scenarii noi de lucru, apare necesitatea optimizării unor funcționalități existente în baza sugestiilor utilizatorilor. Echipa de mentenanță va analiza fiecare solicitare de modificare/adaptare și va propune soluții de implementare/ajustare a aplicației în timp util.

Cerințe de ajustare:

9.1. Elaborarea modului „Evidența dosarelor judiciare”

- *Volum estimat: 200 om/oră.*

- Modulul „Evidența dosarelor judiciare” este destinat gestionării eficiente a dosarelor judiciare în cadrul instanțelor de judecată cu participarea Agenției Servicii Publice. Acesta permite înregistrarea, căutarea, actualizarea și arhivarea dosarelor, asigurând trasabilitatea și accesul controlat la informații juridice, administrarea eficientă a informațiilor despre procese, documente, ședințe și termene, generarea de rapoarte și statistici.

Modulul elaborat, va permite o evidență clară, organizată a dosarelor judiciare ale Agenției Servicii Publice, optimizând procesele administrative și juridice ale instituției, având ca scop:

- Automatizarea procesului de gestionare a dosarelor;
- Reducerea riscului de pierdere a documentelor;
- Eficiență crescută prin notificări automate;
- Transparență și control asupra activității juridice;
- Reducerea timpului necesar pentru întocmirea rapoartelor.

9.2. Ajustarea fluxului „Ordine/Dispoziții”

- *Volum estimat: 50 om/oră.*

- Se urmărește optimizarea fluxului pentru gestionarea și aprobarea ordinelor/dispozițiilor în cadrul instituției.

9.3. Funcționalități și actualizări pentru modificări legislative

- *Volum estimat: 50 om/oră.*

- Adaptarea SGED în conformitate cu modificările cadrului legal aplicabil.

10. Cerințe pentru mentenanța preventivă

- **mentenanță preventivă** – verificarea de către Prestator a codului sursă al sistemului pe bază de rapoarte periodice (trimestrial), care vor dovedi că Sistemul funcționează corect. Mentenanța Preventivă se va efectua în conformitate cu un plan-program elaborat de Prestator și aprobat de Beneficiar.

Cerințe specifice privind serviciile de mentenanță preventivă:

- Analiza datelor, indicatorilor identificați și asigurarea executării cu succes a operațiunilor cheie pentru anticiparea problemelor și pentru asigurarea unei funcționări stabile a sistemului.
- Actualizarea versiunilor componentelor utilizate în sistem identificarea patch-urilor necesare de aplicat, instalarea și integrarea acestora în aplicație, rularea testelor de rigoare pentru demonstrarea operativității și funcționării sistemului.
- Identificarea locurilor înguste și optimizarea continuă a codului sursă, pentru asigurarea performanței și securității optime a aplicației.

Termenii de reacție pe care Prestatorul îi va asigura în cazul incidentelor raportate de Beneficiar se prezintă în tabelul de mai jos.

Neconcordanță	Descriere	Timp max. de recuperare / timp max. pentru soluționare o singură problemă (ore de lucru, zile)
Critică	Problema serioasă, care împiedică funcționarea întregului sistem conform destinației sale.	Timp max. de recuperare: 1 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei: 3 ore
Înaltă	Probleme, ce au influență înaltă asupra asigurării funcționalității sistemului. Astfel de neconcordanțe pot conduce la restricționarea utilizării a unei părți a sistemului.	Timp max. de recuperare: 3 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei: 7 ore
Medie	Probleme ce țin de dereglările funcționalității sistemului și, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau prejudicierea funcționalității sistemului.	Timp max. de recuperare: 7 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei: 23 ore
Mică	Probleme cu impact mic sau foarte mic asupra funcționalității sistemului. De exemplu, probleme legate de afișarea mesajelor sau modificări în documentație.	Timp max. de recuperare: 2 zile. Timp max. pentru corectare a cauzei: 3 zile

11. Dispoziții finale

Beneficiarul și Prestatorul se obligă să se informeze reciproc cu privire la orice modificări aduse sistemului, atât prin funcționalități suplimentare integrate, cât și prin alte ajustări, inclusiv, dar fără a se limita la, aspectele de administrare a sistemului (găzduire pe servere, resurse hardware alocate etc.).

Această informare are drept scop prevenirea eventualelor lacune de comunicare ce ar putea afecta buna funcționare și disponibilitatea Sistemului de gestionare electronică a documentelor (SGED).

De asemenea, în baza necesităților operaționale, Beneficiarul poate solicita Prestatorului consultanță punctuală, sub formă de răspunsuri la întrebări specifice legate de utilizarea și administrarea SIA „SGED”.

Beneficiarul își păstrează dreptul de proprietate asupra aplicației indiferent de îmbunătățirile aduse acesteia pe parcursul desfășurării contractului.

Prestatorul are obligația de a prezenta toate livrabilele aferente contractului, constând în codul sursă al aplicației și documentația tehnică asociată, până la data de 15 decembrie 2026, în conformitate cu prevederile contractuale și cerințele tehnice stabilite de Beneficiar.