

CAIET DE SARCINI
Servicii de mentenanță a SIA „Sistemul de
management al cazurilor”

Cuprins

1	Generalități.....	3
2	Referințe	3
3	Obiectivul documentului.....	3
4	Destinația sistemului	6
4.1	Scopul și obiectivele	6
4.2	Dependența de sistemele existente.....	4
5	Cerințele business ale sistemului.....	4
5.1	Business roles	7
5.2	Baza de date	7
5.3	Tehnologii utilizate	7
5.4	Procese de bază ale sistemului:.....	7
5.5	Securitatea și protecția	8
6	Cerințele față de serviciile de mentenanță	8

1. Generalități

SIA „Sistemul de management al cazurilor” (în continuare SMC) - reprezintă un sistem în cadrul Serviciului Fiscal de Stat care asigură evidența controalelor efectuate de către Serviciul Fiscal de Stat. Sistemul permite formarea, stocarea, evidența documentelor și acțiunilor aferente controlului, precum și analiza informației, generarea rapoartelor.

Caietul de sarcini conține o descriere succintă a sistemului informațional, precum și condițiile, premisele generale și cerințele pentru serviciile de mentenanță a sistemului.

2. Referințe

Funcționarea SIA „Sistemul de management al cazurilor” este reglementat de următoarele acte legislative și normative:

- Legea „Codul Fiscal” nr. 1163-XIII din 24.04.1997, Publicat în *Monitorul Oficial al R. Moldova* nr. 62 din 18.09.1997;
- Ordinul IFPS nr. 458 din 19.05.2016;
- Legea Nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal, Publicat în *Monitorul Oficial al R. Moldova* nr. 171-175 din 14.10.2011;
- Reglementarea tehnică „Procese ciclului de viață al software-lui” RT 38370656-002: 2006, Publicat în *Monitorul Oficial al R. Moldova* nr. 95-97/335 din 23.06.2006;
- Alte legi, acte normative, standarde în vigoare în domeniul TIC.

3. Obiectivul documentului

Sistemul descris în continuare face obiectul achiziției serviciilor de mentenanță în scopul asigurării bunei funcționări. În mod concret prezentul document are următoarele componente:

Denumirea componentelor	Durata/termen
Servicii de mentenanță corectivă și preventivă a SIA „Sistemul de Management al Cazurilor”	Servicii asigurate până la 31.12.2023 de la semnarea contractului. Serviciile se referă inclusiv la artefactele dezvoltate pe parcursul contractului asupra funcționalităților existente.
Servicii de mentenanță adaptivă a SIA „Sistemul de Management al Cazurilor”	Furnizorul va livra servicii de mentenanță adaptivă, transfer de cunoștințe și consultanță la cerere, în condițiile indicate în prezentul caiet, inclusiv conform cerințelor tehnice anexate

În prezenta documentație sunt reflectate informații privind tehnologia folosită și modul în care sunt prelucrate datele. Prestatorul va avea acces la codul sursă al sistemului și își va asuma riscurile ce decurg din modificările acestuia. Asumarea serviciilor implică acordarea garanției asupra sistemului pentru o perioadă de minim 6 luni după semnarea actului de predare primire. De asemenea prestatorul serviciilor va documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le va prezenta Beneficiarului.

4. Destinația sistemului

4.1 Scopul și obiectivele

Sistemul informațional automatizat SMC are destinația creării unui registru unic în format electronic al cazurilor de control efectuate de către Serviciul Fiscal de Stat, ce va permite funcționarilor fiscali formarea, stocarea, evidența documentelor și acțiunilor aferente acestui proces, generarea rapoartelor.

Obiectivele sistemului:

- Registru unic de evidență a controalelor;
- Generarea următoarelor documente:
 - Decizia de inițiere a controlului - DIC;
 - Rezultatul controlului - RC.
- Înregistrarea și monitorizarea următoarelor documente:
 - Act de control;
 - Proces-verbal;
 - Decizia aferentă controlului;
 - Decizia de reduce a amenzii cu 50%;
- Supravegherea managementului și trasării cazurilor, inclusiv generarea rapoartelor de analiză pentru utilizatori;
- Gestionarea contestațiilor

4.2 Dependența/Interacțiunea cu sistemele existente

Sistemul informațional „SMC” comunică cu Registrul Fiscal de Stat și anume în procesul de validarea a contribuabililor supuși controlului, precum și transferul formularelor RC în SIA „Documente fiscale interne” pentru aplicarea semnăturii electronice.

Procedura de autentificare și identificare a utilizatorilor are loc prin intermediul portalului intern al Serviciului Fiscal de Stat – intern.sfs.md.

5. Cerințele business ale sistemului

Compartimentul dat descrie procesele business și modul de aplicare a acestora în cadrul sistemului.

5.1 Business roles

Rolurile din cadrul sistemului sunt următoarele:

Din cadrul SFS

- **Inspector** – persoana care este responsabilă de înregistrarea temeiurilor, inițierea cazurilor de control, înregistrarea acțiunilor aferente controlului, înregistrarea RC;
- **Șef secție** - persoana care este responsabilă de înregistrarea temeiurilor pentru controalele operative, inițierea cazurilor de control, înregistrarea formei DIC, aprobarea și transferul RC în SIA „DFI”;
- **Șef Direcție** - persoana care este responsabilă de înregistrarea temeiurilor pentru controalele operative, înregistrarea formei DIC, aprobarea/respingerea închiderii/sistării cazului de control.
- **Conducerea SFS** - persoana care este responsabilă de înregistrarea temeiurilor pentru controalele operative, înregistrarea formei DIC, aprobarea/respingerea închiderii/sistării cazului de control.
- **Auditor** – utilizator ce deține acces la monitorizarea activității funcționarilor fiscali și generarea rapoartelor.

Din cadrul I.P. CTIF

- **Administrator** – utilizator cu acces deplin la sistem.

5.2 Baza de date

Pentru SIA „SMC” are o bază de date proprie. Baza de date a sistemului este elaborată pentru optimizarea procesului de extragere a datelor și generarea documentelor/informațiilor.

5.3 Tehnologii utilizate

- Sistem de operare: – Windows server 2012 R2;
- Limbajele de programare: C#, ASP.NET 4.0, WebAssembler 4.0.1;
- RDBS: MSSQL2008R2;
- Standardele: XML/XSL, HTML, JSON, SOAP;
- Protocoalele: TCP/IP, SSL/TLS;
- Serverele Web: IIS8.

5.4 Funcțiile de bază ale sistemului:

1. **Sistemul asigură executarea diferitor funcții cuprinse în conturile funcționale descrise în continuare:**
2. **Conturul funcțional „Inspector” execută următoarele funcții:**
 - a. Înregistrarea temeiurilor de inițiere;
 - b. Îndeplinirea planului privind efectuarea controlului;
 - c. Inițierea cazului de control;
 - d. Înregistrarea formularului DIC;
 - e. Transmiterea spre coordonare a formularului DIC;
 - f. Atașarea documentelor aferente controlului efectuat;
 - g. Transmiterea spre coordonare a acțiunilor de închidere/sistare a cazului de control;
 - h. Înregistrarea formularului RC;
 - i. Transmiterea spre coordonare a formularului RC.
3. **Conturul funcțional „Șef secție” include următoarele funcționalități:**
 - a. Recepționarea temeiurilor înregistrate de către Inspector;
 - b. Aprobarea/respingerea planului de control;
 - c. Înregistrarea temeiurilor pentru controalele operative;
 - d. Înregistrarea formularului DIC;
 - e. Aprobarea/respingerea formularului DIC înregistrat de către Inspector;
 - f. Aprobarea/respingerea acțiunilor de închidere/sistare a cazului de control;
 - g. Aprobarea/respingerea formularului RC înregistrat de către Inspector și expedierea în SIA „DFI”.
4. **Conturul funcțional „Șef Direcție” include următoarele funcționalități:**
 - a. Recepționarea temeiurilor înregistrate de către Inspector;
 - b. Aprobarea/respingerea planului de control;
 - c. Înregistrarea temeiurilor pentru controalele operative;
 - d. Înregistrarea formularului DIC;
 - e. Aprobarea/respingerea formularului DIC înregistrat de către Inspector sau Șef secție;
 - f. Aprobarea/respingerea acțiunilor de închidere/sistare a cazului de control;
5. **Conturul funcțional „Conducerea SFS” include următoarele funcționalități:**
 - a. Aprobarea/respingerea formularului DIC înregistrat de către Inspector sau Șef secție;
 - b. Aprobarea/respingerea acțiunilor de închidere/sistare a cazului de control.

5.5 Securitatea și protecția

Pentru garantarea securității la nivelul infrastructurii tehnico-tehnologice este implementat auditul activ al securității informaționale, care asigură:

- completitudinea spectrului atacurilor detectate și abuzurilor de privilegii;
- minimizarea numărului de alerte false;

- afișarea informațiilor în diferite forme;
- accesul la analiza datelor auditului administratorilor sistemului;
- garantarea protecției contra modificărilor nesancționate a informațiilor de înregistrare.

Securitatea sistemului este asigurată prin utilizarea:

- mijloacelor de autentificare și autorizare;
- mijloacelor de audit a sistemului.

6. Cerințele față de serviciile de mentenanță

Sistemul supus serviciilor de mentenanță a fost descris anterior. Toate cerințele sunt minime și obligatorii.

Serviciul de mentenanță se va asigura de către Prestator până la data de 31.12.2023 și va include următoarele forme:

- **mentenanță de corecție** – modificarea în procesul de lucru al sistemului pentru corectarea problemelor detectate (neconformități, erori de funcționare) cu un impact minim asupra activității operaționale. Serviciile de mentenanță de corecție vor asigura suportul tuturor modulelor sistemului, create în conformitate cu Cerințele Tehnice prevăzute în Sarcina tehnică și amendamente privind elaborarea sistemului și presupun activitățile de management, logistică și servicii de îndepărtare a erorilor.

- **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.

1. Specificația serviciilor de mentenanță

Nr.	Denumirea și descrierea serviciilor
1	Mentenanța SIA „Sistemul de management al cazurilor”
1.1	Investigarea, analiza și identificarea cauzelor pentru problemele raportate în utilizarea sistemului și entităților de date din sistem; propunerea și elaborarea soluțiilor spre implementare.
1.2	Analiza datelor, indicatorilor identificați și asigurarea executării cu succes a operațiunilor cheie pentru anticiparea problemelor și pentru asigurarea unei funcționări stabile a sistemului.
1.3	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
1.4	Analiza și raportarea problemelor legate de datele furnizate în vederea asigurării importului de date corect și la timp a datelor în sistem.
1.5	Monitorizarea și oferirea de suport în optimizarea continuă a configurărilor și parametrilor de performanță a bazei de date , la fel coordonarea după caz și rezolvarea problemelor întâmpinate cu ajutorul suportului online.
1.6	Identificarea locurilor înguste și optimizarea continuă a codului sursă , pentru asigurarea performanței și securității optime a aplicației.
1.7	Testarea componentelor dezvoltate precum și rularea, la solicitare, a proceselor de testare integrală a sistemului, în urma plasării funcționalităților dezvoltate.
1.8	Soluționarea imediată și integrală a problemelor ce țin de funcționalitatea sistemului.
1.9	Informarea continuă a persoanelor ce au raportat problemele despre progresul soluționării acestora.

1.10	Descrierea cauzei problemei și soluției aplicate în vederea eliminării neconformității.
1.11	Ajustarea funcționalităților conform modificărilor cadrului legal.
1.12	Prezentarea codului sursă a versiunilor și a documentației actualizate a sistemului până la data de 10 decembrie 2023.
1.13	Adaptare și perfecționare a sistemului conform cerințelor prezentate de beneficiar și agreeate cu Prestator, și transferul de cunoștință și consultanță

2. Modalitatea de prestare a serviciilor de mentenanță

Serviciile de mentenanță de corecție se vor presta prin următoarea modalitate:

- Recepționarea incidentelor prin aplicația redmine a beneficiarului, telefon, e-mail sau skype;
- Actualizarea jurnalului de incidente;
- Monitorizarea activității de mentenanță și suport;
- Urmărirea statutului de îndeplinire a incidentului;
- Raportarea periodică cu privire la statutul incidentelor;
- Soluționarea incidentului;
- Servicii de consultanță.

Serviciile de mentenanță de corecție presupun acoperirea tuturor lucrărilor de mentenanță solicitate și necesare asigurării bunei funcționări a sistemului.

Apelurile referitoare la problemele de utilizare a sistemului vor fi preluate de specialiștii I.P. CTIF care, după examinarea și prioritizarea lor, vor decide care din problemele sesizate de utilizatori necesită a fi redirecționate către echipa de mentenanță a Prestatorului. Persoanele de contact ale beneficiarului și prestatorului vor fi indicate în contract.

În cazul apariției neconcordanței specificației funcționale, Prestatorul se obligă să notifice în scris cu prezentarea descrierii detaliate a soluțiilor pentru înlăturarea neconcordanței.

În baza unei priorități setate de Beneficiar, problema va fi investigată și va fi oferită o soluție la aceasta într-un termen prestabilit.

În cazul în care este posibil, problema va fi rezolvată în limita timpului de răspuns prestabilit, fie va fi oferită o estimare pentru fixarea și lichidarea acesteia ulterior reieșind din prioritatea acesteia cât și a altor sarcini în derulare.

Termenii de reacție pe care Prestatorul trebuie să-i asigure în cazul incidentelor raportate de Beneficiar se prezintă în tabelul de mai jos.

Prioritatea incidentului	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: 2 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei: 4 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: 4 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei: 8 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: 8 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei: 16 ore

Redusă	Probleme cu impact mediu asupra funcționalității sistemului. De exemplu, probleme legate de generarea rapoartelor.	Timp max. de recuperare: 1 zile. Timp max. pentru corectare a cauzei: 2 zile
Neglijabilă	Probleme cu impact foarte mic asupra funcționalității sistemului. De exemplu, probleme legate de afișarea mesajelor sau modificări în documentație.	Timp max. de recuperare: 3 zile. Timp max. pentru corectare a cauzei: 5 zile

Serviciile de mentenanță adaptivă, transfer de cunoștință și consultanță vor cuprinde acțiunile de adaptare și perfecționare a sistemului conform cerințelor prezentate de beneficiar.

Prestatorul va asigura prestarea serviciilor de optimizare a funcționalităților, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate, a standardelor agreeate de Beneficiar, ținând cont și de ultimele cerințe în materie de elaborare, și calculate în baza tarifelor convenite de părți la momentul semnării contractului.

Prestatorul, prealabil predării către Beneficiar, va asigura testarea optimizărilor efectuate, conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar, care se vor consemna prin proces-verbal. Pentru a testa optimizările solicitată de Beneficiar, acesta din urmă va asigura mediul software și hardware, care va corespunde exact cu sistemul real și va asigura acces liber Prestatorului, precum și va oferi instrumente de testare necesare.

Prestatorul va prezenta pentru funcționalul inclus în tabelul de mai sus, următoarele livrabile care vor corespunde cerințelor Ordinului nr. 78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 - 002:2006, inclusiv:

- Ghid de instalare (în limba română);
- Proiectul tehnic al sistemului actualizat (în limba română);
- Ghidul administratorului actualizat (în limba română);
- Ghidul utilizatorului actualizat (în limba română);
- Codul sursă actualizat cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului prin intermediul - TFS;
- Procesul verbal de testare de calificare (în limba română);
- Actul de predare - primire (în limba română).

Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile suplimentare ale sistemului, predate de către Prestator.

Pe mediul de producție, actualizările/modificările sistemului vor fi aplicate/plasate de către Beneficiar prin intermediul soluțiilor CI/CD (continuous integration, continuous delivery, continuous deployment) ale beneficiarului.

Beneficiarul și Prestatorul se vor obliga să se informeze reciproc despre orice modificări aduse sistemului atât prin funcționalitățile suplimentare integrate, cât și prin alte modificări dar fără a se limita la cele de administrare a sistemului (găzduire pe servere, resurse hardware alocate etc.). Informarea se va face în scopul excluderii unor lacune în comunicare ce va putea periclita buna funcționare a sistemului.

În baza nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita Prestatorului consultanță în formă de răspunsuri scrise la întrebările cu privire la SIA SMC, sau consultanță în formă de prezentări la oficiul I.P. „CTIF” cu privire la întrebări specifice legate de sistem.

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