

CAIET DE SARCINI

**Servicii de mentenanță a SIA „Declarație
electronică persoane fizice”**

Cuprins

1	Generalități	3
2	Referințe	3
3	Obiectivul documentului.....	3
4	Destinația sistemului	3
4.1	Scopul și obiectivele	3
4.2	Dependența de sistemele existente.....	4
5	Cerințele business	4
5.1	Rolurile și funcționalitățile de bază a sistemului	4
5.2	Baza de date	4
5.3	Tehnologii utilizate	4
5.4	Securitatea și protecția	5
6	Cerințe față de serviciile de mentenanță	5

1 Generalități

SIA „Declarație electronică persoane fizice” reprezintă un sistem care oferă tuturor persoanelor fizice posibilitatea de a depune rapoartele fiscale cu aplicarea semnăturii digitale sau semnăturii electronice de autentificare.

Caietul de sarcini conține o descriere succintă a serviciilor realizate, precum și condițiile, premisele generale și recomandările pentru mentenanța sistemului.

2 Referințe

Funcționarea SIA „Declarație electronică persoane fizice” este reglementată de următoarele acte legislative și normative:

- Codul Fiscal al Republicii Moldova;
- Legea Nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal, Monitorul Oficial Nr. 171-175 din 14.10.2011;
- Reglementarea tehnică „Procese ciclului de viață al software-ului” RT 38370656-002: 2006, Monitorul Oficial 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 și extinderii acestuia. În mod concret prezentul document are următoarele componente:

Componenta proiect	Durata/termen
Servicii de mentenanță corectivă și preventivă a SIA Declarație electronică persoane fizice	Servicii asigurate timp de 4 luni de la semnarea contractului. Serviciile se referă inclusiv la artefactele dezvoltate pe parcursul contractului asupra funcționalităților existente
Servicii de mentenanță adaptivă a SIA Declarație electronică persoane fizice	Furnizorul va livra servicii de mentenanță adaptivă, transfer de cunoștințe și consultanță la cerere, în condițiile prezentei proceduri

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 SIA Declarație electronică persoane fizice pentru o perioadă de minim 5 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 Declarație electronică persoane fizice este utilizat de către cetățeni și reprezintă un instrument eficient de creare, verificare și transmitere a declarațiilor privind impozitul pe venit (CET08) pentru anii 2008-2015, (CET15) pentru anii 2016-2018 și

CET18 începînd cu anul 2018 prin intermediul rețelei internet, fără necesitatea de deplasare la organul fiscal. Sistemul este parte componentă a sistemului informațional al SFS.

4.2 Dependența de sistemele existente

Sistemul „Declarație electronică persoane fizice” comunică cu Registrul Fiscal de Stat. Procedura de autentificare și identificare a cetățenilor are loc prin intermediul portalului serviciu.fisc.md.

5 Cerințele business

Compartimentul dat descrie rolurile și procesele business aferent acestora în cadrul sistemului.

5.1 Rolurile și funcționalitățile de bază a sistemului

1. P/u utilizatorii sistemului - persoane fizice:

- a. Completarea, previzualizarea, modificarea, semnarea electronică și expedierea declarațiilor electronice;
- b. Completarea, previzualizarea, modificarea, semnarea electronică și expedierea cererilor de restituire a impozitului pe venit achitat sau reținut în plus;
- c. Achitarea electronică a impozitului pe venit în cazul existenței restanțelor la buget;
- d. Completarea automatizată a declarației pe venit anuale conform datelor prezentate de către angajator;
- e. Recepționarea recipisei.

2. P/u utilizatorul cu rol de administrator al sistemului:

- a. Gestionarea conținutului și mesajelor informative;
- b. Crearea, modificarea și ștergerea rapoartelor din sistem;
- c. Modificarea drepturilor utilizatorilor existenți sau excluderea lor din sistem;
- d. Monitorizarea activității utilizatorilor;
- e. Configurarea sistemului.

3. P/u utilizatorul cu rolul de audit:

- a. Păstrarea informației despre acțiunile utilizatorilor, vizualizarea și căutarea informațiilor prin intermediul logurilor.
- b. Activarea sau dezactivarea logării unui anumit tip de informație despre activitatea utilizatorilor.

5.2 Baza de date

SIA „Declarație electronică persoane fizice” are o bază de date proprie care interacționează direct cu baza de date centrală a SFS. Baza de date a „Declarație electronică persoane fizice” este elaborată pentru optimizarea procesului din carul sistemului.

5.3 Tehnologii utilizate

- Sistem de operare: – Windows Server 2008 R2
- Limbajele de programare: C#, ASP.NET 3.5, WebAssembler 4;
- RDBS: MSSQL 2008R2;
- Standardele: XML/XSL, HTML, JSON, SOAP;
- Protocoalele: TCP/IP, HTTP, SSL/TLS;
- Serverele Web: IIS7.

5.4 Securitatea și protecția

Pentru garantarea securității la nivelul infrastructurii tehnico-logice 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.

Subsistemul de audit prestează următoarele servicii:

- analiza activității de rețea;
- analiza activității de sistem;
- analiza activității aplicațiilor;
- analiza activității utilizatorilor.

Securitatea sistemului este asigurată prin utilizarea:

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

6 Cerințe față de serviciile de mentenanță

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

Cerințe față de serviciile de mentenanță

Serviciul de mentenanță se va asigura de către Prestator pe o perioadă de 4 luni 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 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.
- **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 „Declarație electronică persoane fizice”.
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	Prezentarea codului sursă a versiunilor și a documentației actualizate a sistemului.
1.8	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 și preventivă vor se vor presta prin următoarea modalitate:

- Recepționarea incidentelor prin redmine, 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 și preventivă 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.

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

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

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.

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: 4 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei: 8 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: 8 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei: 14 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: 2 zile. Timp max. pentru corectare a cauzei: 3 zile
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: 3 zile. Timp max. pentru corectare a cauzei: 4 zile

Serviciile de mentenanță adaptivă, transfer de cunoștință și consultanță vor cuprinde acțiunile de adaptare și perfecționare a sistemului conform cerințelor prezentate de beneficiar, unele fiind prezentate în tabelul de mai jos.

Nr.	Denumirea serviciilor	Specificația serviciilor	Termenul de realizare, trimestrul (data)	Livrabile
1	Ajustarea formulelor de calcul în formularul CET18, CET18 precompletat și în versiunea mobilă a sistemului	-Ajustarea funcționalului; -Testarea funcționalului; -Elaborarea documentației	30.12.2019	- Codul sursă; - Proiect tehnic (descrierea procedurii); - Ghiduri ajustate.

Prestatorul va asigura prestarea serviciilor de elaborare a funcționalităților suplimentare, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate și a standardelor agreate 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 funcționalităților suplimentare, conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar, care se vor consemna prin proces-verbal. Pentru a testa funcționalitatea suplimentară 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 (pe purtător magnetic – CD) în două exemplare, cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului;
- 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.

Integrarea funcționalităților suplimentare în sistemul real se va face doar de către specialiștii Beneficiarului, și/sau doar cu aprobarea acestora.

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 Declarație electronică persoane fizice, 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.