

**Servicii de mentenanță a SIA „Crearea și
circulația documentelor electronice între
Serviciul Fiscal de Stat și Instituțiile Financiare
-persoane fizice”**

CAIET DE SARCINI

Cuprins

1	Generalități	3
2	Referințe	3
3	Obiectivul proiectului.....	3
4	Destinația sistemului	4
4.1	Scopul și obiectivele	4
4.2	Dependența de sistemele existente.....	4
5	Cerințele business	4
5.1	Business roles	4
5.2	Baza de date	5
5.3	Tehnologii utilizate	5
5.4	Funcționalitățile de bază ale sistemului:	5
5.5	Securitatea și protecția	6
6	Modalitatea de întocmire a ofertelor	6

1 Generalități

SIA „Crearea și circulația documentelor electronice între Serviciul Fiscal de Stat și Instituțiile Financiare – persoane fizice”, reprezintă un sistem în cadrul Serviciului Fiscal de Stat care asigură crearea, prelucrarea, semnarea digitală, păstrarea și transmiterea (circulația) documentelor electronice între Serviciul Fiscal de Stat și Instituțiile financiare din Republica Moldova.

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

2 Referințe

Crearea și funcționarea SIA „Crearea și circulația documentelor electronice între Serviciul Fiscal de Stat și Instituțiile Financiare – persoane fizice” sunt reglementate de următoarele acte legislative și normative:

- Codul Fiscal al Republicii Moldova;
- Legea cu privire la modificarea și completarea unor acte legislative nr. 138 din 17.06.2016, prin care a fost introdus Titlul VI¹ „Crearea și circulația documentelor electronice între Serviciul Fiscal de Stat și Instituțiile Financiare”, cu aplicarea din 01.01.2016;
- Legea Nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal, Monitorul Oficial Nr. 171-175 din 14.10.2011;
- Reglementarea tehnică „Procesele ciclului de viață al software-lui” 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 proiectului

Sistemul descris în continuare face obiectul achiziției serviciilor de mentenanță în scopul extinderii acestuia. În mod concret prezentul proiect are următoarele componente:

Componenta proiect	Durata/termen
Servicii de mentenanță corectivă și preventivă a SIA Crearea și circulația documentelor electronice între Serviciul Fiscal de Stat și Instituțiile Financiare-persoane fizice	Servicii asigurate timp de 6 luni de la semnarea contractului. Serviciile se referă inclusiv la artefactele dezvoltate pe parcursul contractului asupra funcționalităților existente
Servicii de mentenanță adaptivă a SIA Crearea și circulația documentelor electronice între Serviciul Fiscal de Stat și Instituțiile Financiare – 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. Furnizorul va avea acces la codul sursă al sistemului de Autoritatea contractantă și își va asuma riscurile ce decurg din modificările acestuia. Asumarea serviciilor din acest proiect implică acordarea garanției asupra SIA Crearea și circulația documentelor electronice între Serviciul Fiscal de Stat și Instituțiile Financiare – persoane fizice pentru o perioadă de minim 6 luni după semnarea actului de predare primire. De asemenea furnizorul 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 Crearea și circulația documentelor electronice între Serviciul Fiscal de Stat și Instituțiile Financiare – persoane fizice are destinația creării și realizării schimbului de documente electronice între organele fiscale și instituțiile financiare.

Scopul creării documentelor electronice și transmiterii lor prin infrastructura informațională constă în sporirea eficienței conlucrării între organele fiscale și instituțiile financiare prin asigurarea acestor autorități cu informație în mod operativ.

Sistemul este parte componentă a sistemului informațional al SFS.

Obiectivele sistemului:

- Optimizarea procesului decizional;
- Sincronizarea interacțiunii SFS cu IF;
- Utilizarea documentelor electronice;
- Operativitatea ;
- Accesibilitatea.

4.2 Dependența de sistemele existente

Sistemul „Crearea și circulația documentelor electronice între Serviciul Fiscal de Stat și Instituțiile Financiare – persoane fizice” comunică cu Registrul Fiscal.

Procedura de autentificare și identificare a inspectorilor/șef de direcție/ șef adjunct are loc prin intermediul portalului intern.sfs.md conform rolurilor din Active Directory.

5 Cerințele business

Compartimentul dat descrie procesele business și modul de aplicare a acestora în cadrul sistemului. Pentru descriere sunt utilizate reprezentări grafice a procesului, utilizând elemente și notații conform standardul BPMN (Business Process Model and Notation).

5.1 Business roles

Rolurile din cadrul sistemului sunt următoarele:

Din cadrul SFS

- **Inspector SFS** – persoana care este responsabilă de crearea documentelor din cadrul sistemului;
- **Șef Secție** - utilizator care are posibilitatea de a filtra, căuta, vizualiza, imprima, semna, expedia documente din cadrul sistemului;
- **Șef Direcție** - utilizator care are posibilitatea de a filtra, căuta, vizualiza, imprima, semna, expedia documente din cadrul sistemului;
- **Auditor** - utilizator care va fi responsabilă de monitorizarea activității utilizatorilor asupra sistemului, din cadrul subdiviziunii SFS respective;

Din cadrul instituțiilor financiare

- **Administrator IF-PF** - utilizator cu acces deplin la sistem;
- **Administrator filiala IF- PF** -care va avea acces deplin la sistem;
- **Operator IF- PF** -utilizator responsabil de crearea, semnarea, expedierea, modificarea documentelor din cadrul sistemului;

- **Auditor IF – PF** -utilizator responsabil de monitorizarea activității utilizatorilor asupra sistemului din cadrul Instituțiilor Financiare

Din cadrul I.P.CTIF

- **Administrator** – utilizator cu acces deplin la sistem;
- **Tester** – utilizator ce deține acces de vizualizare și modificare în baza de date de test a sistemului;

5.2 Baza de date

Pentru SIA „Crearea și circulația documentelor electronice între Serviciul Fiscal de Stat și Instituțiile Financiare – persoane fizice” are o bază de date proprie. Baza de date a sistemului este elaborată pentru optimizarea procesului de extragere a datelor și pentru crearea rapoartelor și generarea informațiilor.

5.3 Tehnologii utilizate

- 1. Sistem de operare: – Windows server 2012
- 2. Limbaje de programare: .NET Core;
- 3. RDBS: MS SQL Server;
- 4. Standarde: XML/XSL, HTML, JSON;
- 5. Protocoale: TCP/IP, SSL/TLS;
- 6. Servere Web: IIS.

5.4 Funcționalitățile de bază ale sistemului:

1. Fiecare contur funcțional permite:

- crearea, verificarea și prelucrarea documentului electronic;
- gestionarea fluxului de documente;
- semnarea documentului electronic cu semnătura digitală;
- transmiterea și primirea documentului electronic;
- verificarea autenticității documentului electronic;
- notificarea despre apariția documentelor noi;
- confirmarea recepției documentului electronic;
- folosirea rechizitelor unice pentru documentele electronice;
- crearea copiilor documentului electronic pe hârtie;
- obținerea de informație referitor la ciclul de viață a unui document;
- crearea rapoartelor statistice referitoare la documentele gestionate de sistem.

2. Conturul funcțional „Informație despre înregistrarea conturilor bancare” execută următoarele funcții:

- crearea în formă electronică a documentului despre deschiderea contului bancar;
- transmiterea, recepționarea documentului electronic cu privire la înregistrarea conturilor bancare;
- crearea în formă electronică a documentului despre modificarea contului bancar;
- transmiterea, recepționarea documentului electronic cu privire la modificarea contului bancar;
- crearea în formă electronică a certificatului privind luarea la evidență a contului bancar;
- transmiterea, recepționarea certificatelor privind luarea la evidență a conturilor bancare;
- crearea în formă electronică a documentului despre închiderea contului bancar;

- h. transmiterea, recepționarea documentului electronic cu privire la închiderea conturilor bancare.

3. Conturul funcțional „Citație bancară” include următoarele funcționalități:

- a. crearea documentului electronic a citației bancare;
- b. transmiterea, recepționarea documentului electronic;
- c. crearea documentului electronic a informației despre rulaj sau a comunicatului de răspuns;
- d. transmiterea, recepționarea informației despre rulaj sau a comunicatului de răspuns.

4. Conturul funcțional „Informație despre ordine de incaso” include următoarele funcționalități:

- a. crearea în formă electronică a ordinului de Incaso;
- b. transmiterea, recepționarea ordinului de Incaso;
- c. confirmarea despre executarea ordinelor de Incaso;
- d. transmiterea, recepționarea/confirmarea despre executarea ordinelor de Incaso.

5.5 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 Modalitatea de întocmire a ofertelor

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 6 luni și va include următoarele forme:

- **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.

- **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.

1. Specificația serviciilor de mentenanță

Nr.	Denumirea și descrierea serviciilor
1	Mentenanța SIA „Crearea și circulația documentelor electronice între Serviciul Fiscal de Stat și Instituțiile Financiare- 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 agreate cu Prestator și transferul de cunoștință și consultanță

2. Modalitatea de prestare a serviciilor de mentenanță

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 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 jos, următoarele livrabile care vor corespunde cerințelor Ordinului nr. 78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procesele 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).

Nr.	Denumirea serviciilor	Specificația serviciilor	Termenul de realizare, trimestrul (data)	Livrabile
1	Elaborarea și implementarea unui rol nou destinat gestionării documentelor încărcate prin API sau liste	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborarea funcționalului; - Testarea funcționalului; - Elaborarea documentației. 	15.08.2019	<ul style="list-style-type: none"> - Codul sursă; - Proiect tehnic (descrierea procedurii); - Ghiduri ajustate.
2	Elaborarea și implementarea funcționalului de ștergere a documentelor din statut nou de către utilizatorul „care a creat documentul sau de către administrator;	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborarea funcționalului; - Testarea funcționalului; - Elaborarea documentației. 	15.08.2019	<ul style="list-style-type: none"> - Codul sursă; - Proiect tehnic (descrierea procedurii); - Ghiduri ajustate.
3	Elaborarea și implementarea API;	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborarea funcționalului; - Testarea funcționalului; - Elaborarea documentației. 	15.08.2019	<ul style="list-style-type: none"> - Codul sursă; - Proiect tehnic (descrierea procedurii); - Ghiduri ajustate.

4	Elaborarea și implementarea funcționalului de returnare a documentelor în statut anterior;	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborarea funcționalului; - Testarea funcționalului; - Elaborarea documentației. 	15.08.2019	<ul style="list-style-type: none"> - Codul sursă; - Proiect tehnic (descrierea procedurii); - Ghiduri ajustate.
5	Elaborarea și implementarea a 2 rapoarte aferente conturilor deschise și conturilor modificate/închise destinate inspectorilor;	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborarea rapoartelor; - Testarea rapoartelor; - Elaborarea documentației. 	15.08.2019	<ul style="list-style-type: none"> - Codul sursă; - Proiect tehnic (descrierea procedurii); - Ghiduri ajustate.
6	Elaborarea și implementarea unui compartiment nou destinat informării utilizatorilor privind funcționalitățile noi apărute în sistem, nefuncționarea sistemului, etc;	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborarea compartimentului; - Testarea compartimentului; - Elaborarea documentației. 	20.08.2019	<ul style="list-style-type: none"> - Codul sursă; - Proiect tehnic (descrierea procedurii); - Ghiduri ajustate.
7	Elaborarea și implementarea funcționalului de validare după IBAN în cadrul certificatelor de modificare/închidere a conturilor;	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborarea funcționalului; - Testarea funcționalului; - Elaborarea documentației. 	15.08.2019	<ul style="list-style-type: none"> - Codul sursă; - Proiect tehnic (descrierea procedurii); - Ghiduri ajustate.
8	Ajustarea funcționalului de reflectare a mesajului de erori după verificarea integrală a fișierului și afișarea datelor neconforme pentru fiecare rând.	<ul style="list-style-type: none"> - Ajustarea funcționalului; - Testarea funcționalului; - Elaborarea documentației. 	20.08.2019	<ul style="list-style-type: none"> - Codul sursă; - Proiect tehnic (descrierea procedurii); - Ghiduri ajustate.
9	Ajustarea documentelor de deschidere a conturilor prin completarea cu 2 câmpuri noi;	<ul style="list-style-type: none"> - Ajustarea documentelor; - Testarea funcționalului; - Elaborarea documentației. 	15.08.2019	<ul style="list-style-type: none"> - Codul sursă; - Proiect tehnic (descrierea procedurii); - Ghiduri ajustate.

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 Furnizorului consultanță în formă de răspunsuri scrise la întrebările cu privire la SIA Crearea și circulația documentelor electronice între Serviciul Fiscal de Stat și Instituțiile Financiare- 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.

Serviciile de mentenanță de corecție și preventivă vor cuprinde:

- Recepționarea incidentelor prin telefon, e-mail, skype sau redmine;
- Actualizarea jurnalului de incidente;
- Luarea hotărârilor: răspuns imediat/redirecționarea cererii altor membri ai echipei de suport;
- Monitorizarea activității de mentenanță și suport;
- Ajustarea procesului de import/export a plăților, penalităților și calculelor;
- Urmărirea statutului de îndeplinire a incidentului;
- Raportarea periodică cu privire la statutul incidentelor;
- Soluționarea incidentului;
- Actualizarea platformei și migrarea sistemului pe domen-ul nou sfs.md;
- 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