

Termeni de referință
Servicii de mentenanță
Sistemul Informațional Automatizat
”Asistența Socială”

CONȚINUT

I. Obiectivul proiectului	4
II. Descrierea generală a sistemului	4
III. Cadrul Legal.....	5
- Reglementarea tehnică „Procesele ciclului de viață al software-lui” RT 38370656-002: 2006, Monitorul Oficial Nr. 95-97/335 din 23/06/2006;.....	5
- HG nr. 708/2014 privind serviciul electronic de jurnalizare (MLog);	5
- HG nr. 405/2014 privind serviciul electronic guvernamental de semnătură electronică (MSign); 5	
- HG nr. 1090/2013 privind serviciul electronic guvernamental de autentificare și acces (MPass); 5	
- HG nr. 376/2020 pentru aprobarea Conceptului serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify) și a Regulamentului privind modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify).....	5
- Alte legi, acte normative, standarde în vigoare în domeniul TIC.	5
IV. Descrierea tehnică.....	6
V. Sistemul de securitate	7
VI. Descrierea funcțională	7
VII. Noțiuni generale	11
VIII. Obiectul achiziției	13
IX. Descrierea și conținutul serviciilor	17
3. Serviciile aferente mentenanței corective	17
5. Serviciile aferente mentenanței adaptive.....	20
X. Nivelul serviciilor	22
XI. Nivelul de disponibilitate	22
XII. Asumarea contextului de prestare a serviciilor.....	22
Anexa nr.1	24
Regulile de perfectare a Ofertei financiare aferentă serviciilor de mentenanță	24
Anexa nr.2.....	26
Reguli privind organizarea și prestarea serviciilor.....	26
1. Scopul anexei	26
2. Organizarea procesului de prestare a serviciilor.....	26
2.1 Interacțiunea între Părți.....	26
2.2 Reguli de înregistrare a solicitărilor.....	26
3. Reguli privind Managementul incidentelor	29
3.1.3 Escaladarea incidentelor.....	32
5. Reguli privind prestare a serviciilor de dezvoltare.....	32

5.1	Solicitarea Serviciilor de dezvoltare	32
5.2	Prestarea Serviciilor de dezvoltare.....	33
6.	Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor	34
6.1	Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor.....	34
6.6	Securitatea informației	37

I. Obiectivul proiectului

1. Sistemul Informațional Automatizat Asistență Socială (în continuare SIAAS) reprezintă un instrument informatic conceput pentru a colecta, stoca, prelucra cererile privind solicitările de anumite servicii și prestații sociale, precum și a distribui informații către autoritățile publice centrale și locale despre beneficiari și solicitanți, instituții și servicii ale sistemului de asistență socială. În prezent sistemul este operațional la nivel național (utilizat de autorități locale de nivelul I și II, precum și autorități publice centrale).

2. Sistemul descris în continuare face obiectul achiziției serviciilor de mentenanță și are drept scop de a achiziționa servicii profesionale în domeniul sistemelor informaționale ce vor asigura înalta disponibilitate a SIAAS și, corespunzător, a accesului continuu la serviciile de asistență socială.

3. Serviciile de mentenanță vor fi prestate în conformitate cu reglementările tehnice prevăzute de "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 - 002:2006.

4. Sistemul este descris atât la nivel arhitectural cât și funcțional, iar în prezenta documentație sunt prezente informații privind tehnologia folosită și funcționalități existente. Prestatorul va avea acces la codul sursa al sistemului deținut de către Beneficiar și își va asuma toate riscurile ce decurg din modificarea acestuia. Asumarea serviciilor din acest proiect implica acordarea garanției asupra SIAAS pentru o perioadă de minim 24 luni de la încetarea contractului. De asemenea prestatorul serviciilor va documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le va prezenta Beneficiarului, acordând garanție pe întreg sistemul de la intrarea în regim de producție și ori de câte ori intervine asupra lui.

II. Descrierea generală a sistemului

1. Sistemul informațional este un sistem național de mare complexitate și importanță strategică pentru domeniul de asistență socială. Sistemul este elementul de bază pentru gestionarea prestației de Ajutor social și Ajutor pentru Perioada Rece a Anului, inclusiv recepționarea cererilor, calcularea dreptului și transmiterea spre plată a prestației. Prestația de Ajutor Social și Ajutor social și Ajutor pentru Perioada Rece a Anului este una din prestațiile lunare de bază ale sistemului de asistență socială.

2. Posesorul și deținătorul SIAAS este Ministerul Muncii și Protecției Sociale (în continuare MMPS). Registratorii SIAAS sunt autoritățile administrației publice locale prin intermediul secțiilor/direcțiilor de asistență socială și protecție a familiei.

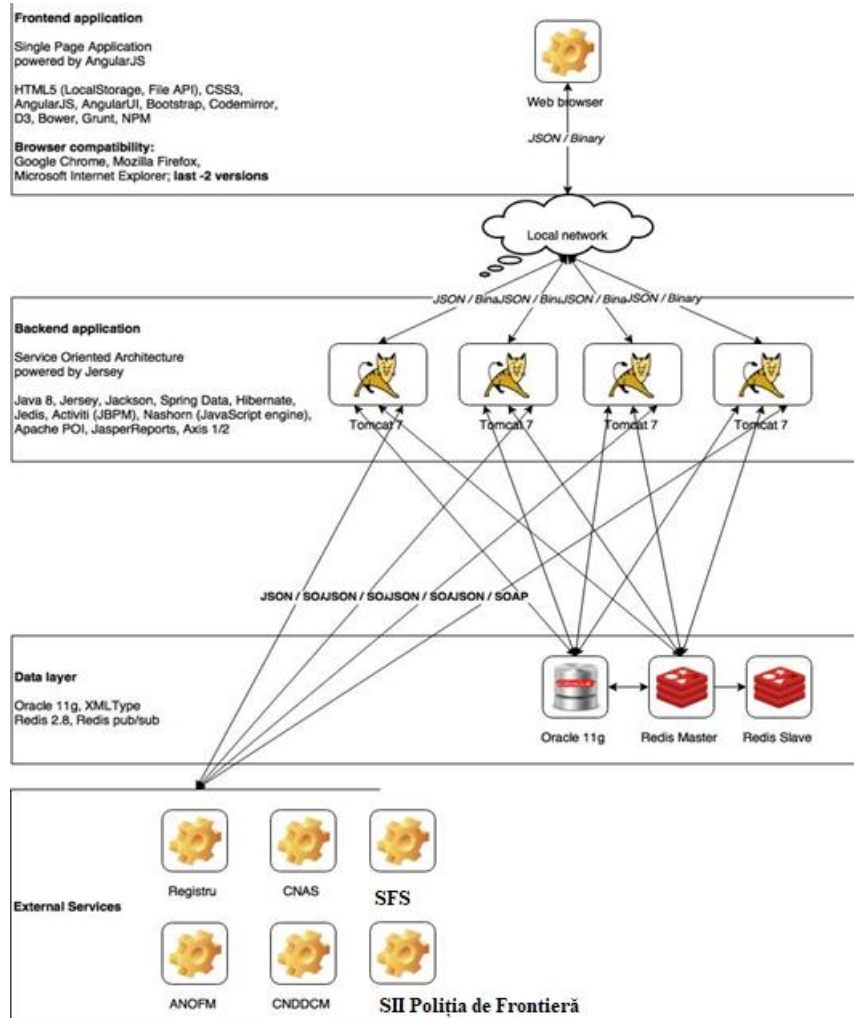
III. Cadrul Legal

1. Baza normativă a SIAAS include legislația națională în vigoare, convențiile și tratatele internaționale, la care Republica Moldova este parte. Crearea și funcționarea SIAAS sunt reglementate de următoarele acte legislative și normative specifice domeniului:

- LP Nr.133/2008 cu privire la ajutorul social;
- HG Nr.1167/2008 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de stabilire și plată a ajutorului social, cu ultimele modificări;
- LP Nr.547/2003 asistenței sociale cu ultimele modificări;
- LP Nr. 219/2021 privind modificarea unor acte normative;
- LP Nr. 190/2021 cu modificările ulterioare;
- LP Nr. 5/2022 privind modificarea unor acte normative;
- LP Nr. 133/2008 privind protecția datelor cu caracter personal;
- LP nr. 91/2014 privind semnătura electronică și documentul electronic;
- LP nr. 467-XV/2003 cu privire la informatizare și resursele informaționale de stat;
- HG Nr.1356/2008 cu privire la aprobarea Structurii Sistemului Informațional Automatizat „Asistența Socială”;
- Hotărârea Guvernului nr.1123/2010 „Privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal”;
- HG nr. 802/2011 cu privire la organizarea și funcționarea Inspectoratului Social de Stat;
- HG nr. 211/2019 privind platforma de interoperabilitate;
- Reglementarea tehnică „Procesele ciclului de viață al software-lui” RT 38370656-002: 2006, Monitorul Oficial Nr. 95-97/335 din 23/06/2006;
- HG nr. 708/2014 privind serviciul electronic de jurnalizare (MLog);
- HG nr. 405/2014 privind serviciul electronic guvernamental de semnătură electronică (MSign);
- HG nr. 1090/2013 privind serviciul electronic guvernamental de autentificare și acces (MPass);
- HG nr. 376/2020 pentru aprobarea Conceptului serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify) și a Regulamentului privind modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify)
- Alte legi, acte normative, standarde în vigoare în domeniul TIC.

IV. Descrierea tehnică

1. SIAAS este o aplicație web compusă din 2 părți – o aplicație front-end, care rulează în browserul clientului și o aplicație backend care expune un API RESTful. Cele 2 părți ale aplicației comunică între ele prin JSON.
2. Front-end-ul este îndeplinit în AngularJS + HTML5 + CSS3. Back-end-ul este realizat în Java 8. Expune un API folosind Jersey. Baza aplicației este Spring. Accesul la date este construit pe Spring Data + JPA + Hibernate.
3. Baza de date - Oracle Database 11g;
4. Pentru nivelul de cache sunt utilizate 2 noduri redundante Redis. Pentru comunicarea cu resurse externe sunt utilizate atât serviciile SOAP, cit și serviciile REST (JSON);
5. Pe stațiile utilizatorilor există navigator web, cu recomandarea de a utiliza Google Chrome sau Mozilla Firefox.



6. Sistemul funcționează centralizat pe infrastructura hardware concepută pentru disponibilitate 99.9% și este găzduit pe platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud). Platforma hardware pusă la dispoziție de către beneficiar este dimensionată și permite funcționarea în bune condiții a sistemului.
7. Sistemul este întreținut în limba română - interfață utilizator, conținutul

registrelor, bazelor de date și documentele generate. Bilingve sunt tipizatele generate de sistem.

V. Sistemul de securitate

1. Sistemul asigura accesul controlat al utilizatorilor la funcționalitățile sistemului cu diversificarea procedurilor de prelucrare și consultare a datelor în funcție de atribuțiile și obligațiunile fiecărui utilizator. Sistemul este receptiv imediat la eventualele modificări în lista utilizatorilor și/sau drepturilor acordate lor referitor la executarea procedurilor de prelucrare a datelor (înscrisoare, redactare, ștergere, vizualizare etc.)

2. Toate conturile de utilizator sunt create de administratorul de sistem la nivel central.

3. Având în vedere natura specială a informațiilor gestionate în cadrul SIA AS acesta are implementat un mecanism de securitate care permite numai accesul autorizat asupra componentelor sale.

4. Sistemul are următoarele nivele de securitate care asigura confidențialitatea datelor:

- Nivelul de securitate la nivel de aplicație: reprezentat prin protocolul de comunicație între stații și server; acesta este securizat, tip HTTPS cu certificate de criptare ssl;

- Nivelul de securitate la nivel business: reprezentat prin modulul de acces la sistem: autentificare unică cu user/parola și asigurarea în baza acestora a accesului corespunzător la nivelul de date.

- Nivelul de securitate al bazei de date: baza de date Oracle are propriul mecanism de securitate; accesul la informații se realizează cu user/parola criptate în mod implicit pe canalul de comunicație. În plus, baza de date deține propriul mecanism de backup care permite, în caz de dezastru, restaurarea unor versiuni anterioare recente (de ordinul zilelor).

VI. Descrierea funcțională

1. SIAAS este conceput pentru a colecta, stoca, prelucra și distribui informații către autoritățile publice centrale și locale despre beneficiari și solicitanți, instituții și servicii ale sistemului de asistență socială. Mai mult, SIAAS este un instrument de lucru pentru asistenții sociali, specialiștii direcțiilor/secțiilor de asistență socială, inspectorii și specialiștii ISS (Inspectoratului Social de Stat), ajutând să depășească toți pașii în soluționarea unui anumit caz. SIAAS pune în aplicare următoarele obiective operaționale:

- instrument de lucru pentru asistenții sociali și specialiștii Direcțiilor Asistență Socială, inspectorii și specialiștii ISS;

- furnizarea cantității necesare de informații relevante la nivel central, raional / municipal specialistului din sferile de activitate conexe;

- asistarea managerilor instituțiilor, a persoanelor responsabile din raioane, a personalului Ministerului în monitorizarea și prognozarea situației și în luarea deciziilor;
- furnizarea de date despre solicitanții și beneficiarii de Ajutor Social și Ajutor pentru Perioada Rece a Anului în timp real;
- furnizarea de informații autorităților publice astfel încât acestea să poată oferi servicii mai bune beneficiarilor;
- stabilirea furnizorilor de date respective pentru SIAAS, obiectele informaționale și scenariile de bază privind includerea acestora în sistem, interacțiunea cu alte sisteme informaționale în scopul schimbului de date prin intermediul platformei de interoperabilitate;

2. La nivel funcțional SIAAS (în cadrul acestui proiect) se prezintă cu:

a) Modulul Ajutor Social

- **Destinație:** Modul elaborat pentru Direcțiile de Asistență Socială și Protecția Familiei (în continuare DASPF), cu scopul de a automatiza procesul de înregistrare a cererilor, stabilire și plată a prestației de Ajutor Social și Ajutor pentru perioada rece a anului

- **Utilizatori:** asistenții sociali și angajații Direcțiilor de Asistență Socială.

- **Caracteristici de baza:** Modulul „Ajutor Social” permite ducerea evidenței beneficiarilor de prestații, precum și a proceselor decizionale în acordarea prestației, dar și ducerea unei evidențe a circulației mijloacelor financiare, utilizate în aceste scopuri. În cadrul Modulului de „Ajutor Social” în SIAAS, prin integrarea cu serviciile externe se realizează verificarea veridicității datelor indicate în cererea de ajutor social, depusă de potențialul beneficiar, precum și membrii familiei/gospodăriei acestuia.

- Interacțiunea cu alte sisteme informaționale:

- **RSP (Registrul de Stat al Populației)** - care include date despre persoanele fizice – în vederea preluării și validării înregistrărilor, modificărilor sau radierilor (care conțin date despre persoane fizice) și a verificării acestora privind corectitudinea combinațiilor de IDNP, nume, prenume pentru identificarea beneficiarilor de ajutor social și ajutor pentru perioada rece a anului inclusiv a rudelor de gradul I;

- **RSUT** - reprezintă un sistem informațional automatizat unic ce conține informația tehnică, economică și juridică privind mijloacele transportului auto, tractoare, mașini și mecanisme speciale de construcții rutiere, de ameliorare și agricole, remorci pentru acestea, nave ale flotei maritime (în continuare – mijloace de transport), agregate staționare și mobile, care funcționează în baza motoarelor cu ardere internă și alte agregate numerotate (în continuare – mijloace de transport),

precum și despre deținătorii acestora, pentru identificarea unităților de transport deținute de solicitanți de ajutor sociali și ajutor pentru perioada rece a anului;

- **CNAS (Registrul Prestațiilor Sociale)** - necesar schimbului automatizat de date, cum ar fi: codurile personale de asigurări sociale (în continuare – CPAS), prestațiile sociale acordate solicitantului de ajutor social și ajutor pentru perioada rece a anului;

- **ANOFM (SIA Piața Forței de Muncă)** – necesar schimbului automatizat de date, cum ar fi statutul solicitantului de ajutor social (la înregistrarea beneficiarului, la transmiterea listelor de plată);

- **SII al Poliției de Frontieră** - al cărui deținător căruia este Inspectoratul General al Poliției de Frontieră, necesar consumării datelor persoanelor care traversează frontiera de stat a Republicii Moldova;

- **SIA CNDDCM** – necesar schimbului de informații referitor la încadrarea în grad de dizabilitate și perioada stabilită a solicitanților de ajutor social;

- **Sistemul Informațional al Serviciului Fiscal de Stat** – extragerea datelor aferente datele privind salariul lunar net /veniturile nete din salarizare, deținătorilor de gospodării țărănești, deținătorilor de patentă, necesară consumării datelor, dacă solicitantul de ajutor social nu obține venituri din activități antreprenoriale, inclusiv a membrilor familiei acestora, din Sistemul Informațional al Serviciului Fiscal de Stat (SFS).

b. Modulul Inspectoratul Social de Stat

- **Destinație:** suport pentru supravegherea și inspectarea modului de aplicare a legislației la acordarea Ajutorului Social și Ajutorului pentru Perioada Rece a Anului, prin inspectarea beneficiarilor de prestație și a autorităților locale cu atribuții în domeniile asistenței sociale.

- **Utilizatori:** inspectorii și specialiștii din cadrul Inspectoratului Social de Stat.

- **Caracteristici de baza:** Modulul Inspectoratul Social de Stat este instrumentul de bază al inspectorilor în efectuarea sarcinilor de control, prin aplicarea profilurilor de risc, asigură evidența cazurilor monitorizate precum și sporește veridicitatea datelor incluse în rapoartele generate prin intermediul sistemului informațional.

- Interacțiunea cu alte sisteme informaționale:

RSP (Registrul de Stat al Populației)

RSUT

CNAS (Registrul Prestațiilor Sociale)

ANOFM (SIA Piața Forței de Muncă)

SII al Poliției de Frontieră

SIA CNDDCM

c. Modulul Raportare

- **Destinație:** Generarea tipizatelor de sistem și a rapoartelor statistice prestabilite.
- **Utilizatori:** utilizatori cu diferite drepturi de acces a celorlalte module funcționale.
- **Caracteristici de baza:** Generarea din fluxurile de lucru a tipizatelor și generarea la cerere a rapoartelor statistice predefinite. Realizat prin intermediul Jasper Reports.

VII. Noțiuni generale

În prezentul document se vor utiliza următorii termeni și definiții a lor:

1. Sistem informatic supus mentenanței – totalitatea componentelor software de bază (cod compilat și cod sursă) și de suport (SO, SGBD, etc.), procesele și procedurile de lucru realizate de utilizatori persoane și sistem în scopul valorificării funcționalului acestuia.

2. Utilizator – orice persoana sau grup de persoane care folosește informația din sistemul informatic sau interacționează direct cu acesta.

3. Mentenanța reprezintă un ansamblu de activități tehnico-organizatorice care au drept scop asigurarea funcționării sistemului la un nivel agreat de disponibilitate. Prin activități se pot înțelege atât operațiile de întreținere a componentelor sistemului informatic, cât și crearea de procese, funcționalități noi menite să asigure funcționarea normală sau dezvoltarea sistemului.

4. Tipurile de mentenanță:

Serviciile de mentenanță corectivă, perfectivă și adaptivă prestate în cadrul contractului în cauză:

a) **Mentenanță corectivă** – constă în totalitatea activităților orientate spre restabilirea funcționalității sistemului informatic în caz de incident. Intervenția se consideră acceptabilă dacă sistemul funcționează la un nivel minim acceptat;

b) **Mentenanță preventivă** – reprezintă un sistem de întreținere planificată, care are drept scop menținerea sistemelor tehnice, în condițiile normale de funcționare, prin inspecție sistematică, detecție, lubrifiere, curățire și înlocuirea sistematică a elementelor cu anumite grade de defectare, împreună cu executarea unor operațiuni de revizie periodică și de reglare.

c) **Mentenanță adaptivă** – constă în modificarea și/sau adaptarea/dezvoltarea sistemului informatic aflat în exploatare în scopul asigurării eficienței, performanței și productivității acestuia, precum și adaptarea acestuia la cerințele tehnico - normative actuale.

5. Persoanele responsabile din partea beneficiarului – persoanele desemnate de Beneficiar care sunt în drept de a solicita de la Prestator oferirea serviciilor aferente obiectului achiziției și prin intermediul cărora Prestatorul comunică cu Beneficiarul. Persoanele responsabile din partea Beneficiarului dispun de competențe și drept de decizie privind solicitarea serviciilor conform prezentului contract.

6. Incident - este considerat orice eveniment neplanificat ce a afectat sau ar fi putut afecta disponibilitatea și indicatorii de performanță ai sistemului informatic.

7. Problemă – reprezintă cauza primară a apariției incidentelor.

8. Solicitare – orice interpelare din partea Beneficiarului aferentă sistemului informatic deservit. Solicitățile pot fi:

a) Solicitare de suport – reprezintă o solicitare a unui serviciu prevăzut expres de acordul de prestare servicii (SLA) privind funcționarea sistemului sau/și mediului conex. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă prestarea

serviciului solicitat conform nivelului de calitate prestabilit.

b) **Incident** – reprezintă orice solicitare care are la bază un incident de funcționare a sistemului informatic. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă o soluție privind înlăturarea sau ocolirea incidentului / problemei enunțate.

c) **Solicitare de dezvoltare** – orice solicitare care necesită dezvoltarea sistemului informatic și presupune realizarea de noi funcționalități prin elaborarea de cod program sau modificare conținut informațional a BD (bazei de date).

9. Nivelul serviciului – reprezintă nivelul agreat de Beneficiar al indicatorilor cantitativi care caracterizează calitatea funcționării serviciului (conform terminologiei internaționale Service Level Agreement).

10. Principiul “cel mai bun efort” – situație în care Prestatorul va depune toată diligența în vederea prestării Serviciilor la cea mai înaltă calitate posibilă dar fără a garanta conformarea la parametri de calitate prevăzuți în prezentele Reguli.

11. Orele de lucru – intervalul de timp cuprins între orele 8:00 și 17:00, în zilele de lucru.

VIII. Obiectul achiziției

12. Obiectul achiziției constă în prestarea serviciilor de mentenanță aferent SIAAS (menționate mai sus), care includ:

1. Servicii aferente mentenanței corective și adaptive, după cum urmează:
 - a) adaptarea modulului de Ajutor Social din SIAAS conform ultimilor modificări ale actelor normative privind acordarea Ajutorului Social și Ajutorului pentru Perioada Rece a Anului:
 - modificarea cererii de Ajutor Social conform ultimilor modificări legislative;
 - micșorarea automată a Ajutorului Social cu 20 % pentru familiile în care un membru declară statut de șomer începând cu luna a 7 – 9 inclusiv;
 - micșorarea automată a Ajutorului Social cu 40 % pentru familiile în care un membru declară statut de șomer începând cu luna a 10 până la 12 luni inclusiv;
 - micșorarea automată, începând cu luna a 7 până a 9 inclusiv, a Ajutorului Social cu 20 % pentru familiile în care un membru declară statut de zilier și timp de 6 luni nu a prezentat dovezi/demonstrat că a lucrat mai puțin de 30 zile;
 - micșorarea automată, începând cu luna a 7 până la a 9 inclusiv, a Ajutorului Social cu 20 % pentru familiile în care un membru declară statut de zilier și timp de 6 luni nu a prezentat dovezi/demonstrat că a lucrat mai puțin de 30 zile;
 - micșorarea automată, începând cu luna a 10, a Ajutorului Social cu 40 % pentru familiile în care un membru declară statut de zilier și timp de 9 luni nu a prezentat dovezi/demonstrat că a lucrat mai puțin de 45 zile;
 - actualizarea caracteristicilor și punctajul aferent pentru evaluarea bunăstării familiei.
 - b) actualizarea modulului de raportare, după cum urmează:
 - generarea statisticii pe statutul ocupațional cu posibilitatea de selectarea a variabililor, la nivel local, raion, regiune ;
 - generarea statisticii referitor la durata medie de introducere a datelor în cerere cu posibilitatea de selectarea a variabililor per utilizator, la nivel local, raion, regiune;
 - generarea statisticii referitor la numărul total de cereri înregistrate în SIAAS, cu posibilitatea de selectarea a variabililor, la nivel local, raion, regiune;
 - generarea statisticii referitor numărul deciziilor pozitive , cu posibilitatea de selectarea a variabililor, la nivel local, raion, regiune;
 - generarea statisticii referitor numărul deciziilor negative , cu posibilitatea de selectarea a variabililor pe: venit, statutul ocupațional, proxy, cereri incomplete, la nivel local, raion, regiune;
 - c) adaptarea modulului Inspecției Sociale a SIAAS conform ultimilor modificări ale actelor normative, după cum urmează:

- modificarea sau completarea indicatorilor utilizați în profilele de risc din modulul Inspecției Sociale;

- întreținerea regulilor de evaluare a cererilor în Modulul Inspecția Socială prin:
 - modificarea și introducerea noilor criterii de evaluare pe cerere, în secțiunea „Inspecție cerere”, care reies din modificările operate începând cu 01.10.2022 inclusiv 01.04.2023 la cadrul legal cu privire la acordarea ajutorului social și ajutorului pentru perioada rece a anului;
 - efectuarea calculului pe cerere cu păstrarea cerințelor tehnice de calcul pentru criteriile la care nu este necesară intervenția și completarea cu alte proceduri de calcul pentru criterii noi create;
 - păstrarea cerințelor de afișare a calculului prevăzut la Secțiunea „Rezultat” cu ajustarea, după necesitate, a acestora;
- completarea/modificarea Raportului individual de inspecție;
- asigurarea compatibilității și coerenței între Modulul Inspecția Socială și Modulul Ajutor Social la actualizarea funcționalităților și opțiunilor de configurare, precum și la integrarea surselor de date;
 - modificarea sau completarea funcției „Rapoarte” din Modulul Inspecția Socială, care ar asigura:
 - generarea Rapoartelor individuale de inspecție;
 - generarea Rapoartelor de inspecție pe raion;
 - generarea statisticii referitor la numărul total de cereri verificate prin intermediul modulului, cu posibilitatea de selectare a variabililor: per localitate, raion, profilul de risc în baza căruia au fost selectate spre inspecție, statutul cererii ca urmare a inspecției (validă/nevalidă), suma iregularităților constatate, suma spre restituire, tipul neregulilor constatate;
 - generarea statisticii referitor la numărul cererilor verificate de către inspecțori, cu posibilitatea de selectare a variabililor: perioadă, entitatea verificată, profilul de risc aplicat la selectarea cererilor, numărul cererilor valide și nevalide;
 - generarea statisticii referitor la nivelul de implementare a recomandărilor înaintate de către Inspectoratul Social de Stat, cu posibilitatea de selectare a variabililor per: recomandare, termen de realizare, data realizării, nivel de implementare, entitate și la nivel național.

2. Actualizarea modulului de aplicație a bazei de date a SIAAS;

3. Actualizarea funcționalităților modulului de Ajutor Social și modulului Inspecția Socială pentru utilizatorii finali;

4. Accesul la SIAAS utilizatorilor se face cu autentificarea acestora folosind utilizator+parolă, sau semnătură electronică/mobilă, accesând portalul online: <https://siaas.gov.md> ;

5. Subsistemele informatice SIAAS actualizate trebuie să garanteze păstrarea completă și integritatea conținutului bazei de date;

6. Modulele informatice ale SIAAS actualizate vor furniza interfață utilizator adaptabilă (va livra interfață responsivă) în funcție de dispozitivul utilizat de acesta (notebook, netbook, calculator desktop, smartphone, tabletă, etc.)

7. Integrarea web serviciilor în SIAAS pentru interacțiunea cu Sistemele Informaționale externe prin intermediul platformei de interoperabilitate (MConnect), enumerate mai jos:

- **RSUT (Registrul de Stat al Unităților de Transport)** - reprezintă un sistem informațional automatizat unic ce conține informația tehnică, economică și juridică privind mijloacele transportului auto, tractoare, mașini și mecanisme speciale de construcții rutiere, de ameliorare și agricole, remorci pentru acestea, nave ale flotei maritime (în continuare – mijloace de transport), agregate staționare și mobile, care funcționează în baza motoarelor cu ardere internă și alte agregate numerotate (în continuare – mijloace de transport), precum și despre deținătorii acestora, pentru schimbul de date referitor la unităților de transport deținute de solicitanți de ajutor sociali și ajutor pentru perioada rece a anului, inclusiv a membrilor familiilor acestora;

- **RSUD (Registrul de Stat al Unităților de Drept)** – este un sistem informațional destinat evidenței unităților de drept prin înregistrarea de stat a acestora, în condițiile și în conformitate cu prevederile Legii nr. 220/2007 privind înregistrarea de stat a persoanelor juridice și întreprinzătorilor individuali – pentru preluarea datelor solicitanților de ajutor social și/sau ajutor pentru perioada rece dacă figurează în calitate de conducător sau fondator și a membrilor familiilor acestora, după cum urmează;

- **RBI (Registrul Bunurilor Imobile)** - înscrisurile referitoare la bunul imobil, drepturile și restricțiile înregistrate și titularii acestora, necesar schimbului automatizat de date referitor la bunurile imobile deținute de solicitanții de ajutor social și ajutor pentru perioada rece a anului, inclusiv a membrilor familiilor acestora.

a) Serviciul Fiscal de Stat

Sistemul Informațional al Serviciului Fiscal de Stat – extragerea datelor aferente datele privind salariul lunar net /veniturile nete din salarizare, deținătorilor de gospodării țărănești, deținătorilor de patentă, necesară consumării datelor, dacă solicitantul de ajutor social nu obține venituri din activități antreprenoriale, inclusiv a membrilor familiei acestora, din Sistemul Informațional al Serviciului Fiscal de Stat (SFS);

b) Casa Națională de Asigurări Sociale

Sistemul informațional Prestațiilor Sociale – automatizarea procesului de transmitere a listelor de plată de către Structurile Teritoriale de Asistență Socială prin intermediul platformei de interoperabilitate MConnect, ulterior recepționarea datelor din sistemul informațional „Prestații Sociale” referitor la beneficiarii care au ridicat plățile de Ajutor Social/Ajutor pentru Perioada Rece a Anului;

c) Inspectoratul General al Poliției de Frontieră

SII Poliția de Frontieră (Sistemul Informațional Integrat al Poliției de Frontieră) – schimbul de date privind traversarea frontierei de către oricare din membrii familiei, indicați în cerere de către solicitantul la ajutor social , inclusiv a celor plecați peste hotare, în caz dca ei se întorc, după cum urmează:

- Data traversării frontierei de stat la ieșirea din Republica Moldova;
- Țara;

- Data traversării frontierei de stat la intrarea în Republica Moldova.

13. Serviciile de mentenanță vor fi asigurate de către Prestator în perioada a 9 luni din momentul semnării contractului.

14. Furnizorul va dispune de personal specializat în consultarea utilizatorilor finali, privind utilizarea SIAAS în înregistrarea solicitanților de ajutor social și perioada rece a anului.

15. În scopul prestării serviciilor de mentenanță Prestatorul va dispune de un Serviciu Suport Clienți.

16. Serviciile de mentenanță vor fi prestate în conformitate cu reglementările tehnice prevăzute de "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 - 002:2006.

17. Utilizatorii finali ai sistemului sunt Direcțiile Asistență Socială (inclusiv asistenții sociali comunitari) și Inspectoratul Social de Stat. Numărul total al utilizatorilor variază între 1400-1600 persoane. Utilizatorii solicită suport tehnic în sensul operării corecte a datelor, corectitudinea calculelor prestațiilor, operațiuni specifice creării și transiterii spre plată a prestațiilor, motiv pentru care trebuie să aibă la dispoziție servicii permanente de suport din partea personalului tehnic care susține sistemul informațional și aplicația.

IX. Descrierea și conținutul serviciilor

1. Beneficiarul precizează că toate operațiunile se vor desfășura în condițiile unei strânse comunicări cu specialiștii Serviciului Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică, care este deținătorul platformei guvernamentale MCloud, Agenția de Guvernare Electronică și a Beneficiarului și în condițiile menținerii calității și securității sistemului.

2. Este important ca specialiștii prestatorului să dețină cunoștințe privind termenii folosiți în comunicare și modul de operare al sistemelor informatice de dimensiuni mari și să se adapteze cerințelor de securitate impuse de natura datelor prelucrate. Beneficiarul consideră că eventualele incidente de securitate sau pierderi de date sunt inacceptabile pe perioada desfășurării contractului, iar situațiile de acest tip vor fi tratate pe linie tehnică cit și juridică, în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

3. **Serviciile aferente mentenanței corective** - modificarea în procesul de lucru al sistemului pentru corectarea problemelor detectate (neconformități, erori de funcționare) cu un impact minim asupra activității operaționale. Serviciile vor asigura suportul tuturor modulelor sistemului supuse mentenanței și presupun activitățile de management, logistică și servicii de îndepărtare a erorilor. Serviciile aferente mentenanței corective sunt orientate spre restabilirea funcționalității sistemului informatic, în caz de incident, în timp optim și cu un impact minim asupra activității operaționale.

a) Serviciile de mentenanță de corecție includ:

- **Managementul incidentelor:**
 - Serviciu de linie fierbinte pentru gestiunea incidentelor: recepționarea, înregistrarea, analiza, clasificarea incidentelor, urmărirea procesului de soluționare și închiderea incidentului;
 - Investigarea, analiza și identificarea cauzelor pentru problemele raportate (incidentele) în utilizarea sistemului și entităților de date din sistem; propunerea și elaborarea soluțiilor spre implementare. În cazul în care există necesitatea unor informații adiționale la un incident plasat în HelpDesk, Furnizorul va contacta direct deponentul incidentului, prin email și/sau telefon.
 - Excelarea și gestiunea incidentelor care dețin de funcțiile sistemului informatic, din numele Beneficiarului, pentru serviciile externalizare. Serviciile respective nu includ incidente legate de infrastructura TIC;
 - Actualizarea parametrilor existenți în aplicație (exemplu: actualizarea nomenclatoarelor, modificarea valorilor de referință, registrelor de date, formularelor, etc).
 - Corectarea erorii sau identificarea și aplicarea unei soluții de ocolire a acesteia;
 - Depanarea erorilor, formarea raportului de analiză și a recomandărilor;

- Gestiunea jurnalului de incidente și raportare statistice privind incidentele;
- Consultarea utilizatorului în aspecte ce dețin de incapacitatea acestora de utilizare a SIAAS. Solicitățile de consultanță sunt considerate incidente în cazul dacă determină incapacitatea utilizatorului de a utiliza funcționalul Sistemul informatic

Serviciul de mentenanță corectivă este prestat în baza unei Solicitări intervenite drept rezultat al:

- unui incident de funcționare a sistemului informatic;
- solicitare din partea utilizatorului în vederea explicării funcționalităților supuse mentenanței;
- autosesizării intervenite în baza alertei sistemului de monitorizare.

b) Serviciile aferente mentenanței preventive - reprezintă suma verificărilor și acțiunilor întreprinse în vederea asigurării unei funcționari optime a sistemului.

- **Serviciile de mentenanță preventivă includ:**

- Monitorizarea parametrilor de funcționare a sistemului;
- Setarea actualizarea și monitorizarea alarmelor de funcționare
- Servicii dedicate Sistemelor de Operare ale serverelor;
- În aceasta categorie intră următoarele servicii minime relative la Sistemele de operare găzduite pe spațiile MCloud și care susțin funcționarea Sistemului:

- ❖ instalare corecții puse la dispoziție de producătorul(-rii) sistemului de operare (service pack, security patch) conform modelului de licențiere, inclusiv conform necesităților de dezvoltare a sistemului;

- ❖ consultarea log-urilor aplicațiilor de securitate și sistem pentru depistarea problemelor ce nu se manifesta transparent și înlăturarea cauzelor care le-au produs sau recomandarea măsurilor ce trebuie luate pentru a nu mai apărea astfel de erori

- ❖ comunicare cu specialiștii de infrastructura hardware și de comunicații în sensul menținerii stării operaționale de înaltă performanță și disponibilitate a sistemului.

- **Servicii dedicate sistemelor de gestiune a bazelor de date.**

- In această categorie intră următoarele servicii minime relative la Oracle Database 11g:

- ❖ Actualizarea sistemului de gestiune al bazelor de date și a instrumentelor sale conform licenței deținute de către Beneficiar la necesitate;

- ❖ Monitorizare și recomandări privind alocarea corectă a tipului și spațiului de disk;

- ❖ Activarea utilizatorilor și menținerea securității sistemului de gestiune a bazei de date;

- ❖ Monitorizarea și optimizarea performanței bazei de date;

- ❖ Prin utilizarea soluțiilor disponibile Beneficiarului, planificarea backup-ului, monitorizarea executării, asistență la restaurări date și aplicație la necesitate;

- ❖ Operațiuni de migrare pe alte servere ale Beneficiarului care nu presupun modificarea arhitecturii sistemului;

- ❖ Orice alte activități care au drept scop funcționarea corectă, continuă și în condiții de securitate a bazei de date.

- **Servicii dedicate componentelor de interconectare**

- În această categorie intră următoarele servicii minime relative la componentele de interconectare existente sau dezvoltate pe parcursul contractului:

- ❖ Verifica și optimizează secvențele de cod (în principal cod Java);
- ❖ Identifică și analizează problemele și potențialele probleme de la nivelul codului;

- ❖ Rezolvă și/sau face recomandări privind cerințele de utilizare și performanță;

- ❖ Soluționează incidentele apărute la nivelul codului;

- ❖ Comunica cu echipele terțe de suport în scopul funcționării corecte și permanente a componentelor de interconectare.

- **Operațiuni specifice SIAAS**

- Operațiunile specifice ce vor fi desfășurate de Prestator și se referă la următoarele operațiuni specifice identificate, fără a ne limita la acestea:

- ❖ Întreținerea regulilor de validare pentru modulul Ajutor Social (modificarea și crearea de noi reguli de validare a datelor introduse de utilizatorii finali sau obținute prin schimbul electronic de informații, inclusiv modificarea criteriilor de validare cereri sau inițierea din oficiu a anchetei sociale). Analize de impact pentru modificarea criteriilor de validare la cerere;

- ❖ Asigurarea lansării procedurilor de colectare lunară a datelor prin schimbul electronic de informații și lansarea procedurilor de calcul lunar;

- ❖ Asigurarea confirmării sau anulării listelor de plată lunare, la solicitarea expresă a beneficiarului;

- ❖ Modificarea sau completarea indicatorilor utilizați în pofilele de risc în modulul Inspecției Sociale;

- ❖ Actualizarea metodelor și rechizitelor de autentificare/securitate pentru componentele de interconectare;

- ❖ actualizarea parametrilor existenți în aplicație (ex: actualizarea nomenclatoarelor, modificarea valorilor de referință);

- ❖ servicii de mentenanță a versiunii actuale ale componentelor de pe platformă. Administrarea bazei de date și a clasificatoarelor/ nomenclatoarelor /parametrilor Sistemului. Instalări, configurări, backup-ul tuturor componentelor, precum și restabilirea Sistemului și a datelor în caz de accidente tehnice;

- ❖ Managementul utilizatorilor (procesarea cererilor de creare, suspendare și închidere conturi utilizatori, gestionare certificate de autentificare), în corespundere cu metoda agreată și formalizată cu Beneficiarul;

4. Prestarea serviciilor se va efectua conform regulilor descrise în anexa nr.2.

5. **Serviciile aferente mentenanței adaptive** - Furnizorul va asigura adaptare și perfecționare a sistemului conform cerințelor prezentate de Beneficiar și agreeate cu Furnizorul. În urma implementării modificărilor, Furnizorul va asigura transferul de cunoștință și consultanță.

a) **Serviciile de mentenanță adaptivă includ:**

- În baza legislației sau a nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita Furnizorului modificări sau funcționalități noi, iar Furnizorul trebuie să fie pregătit în permanență să le implementeze rapid, fără a afecta funcționarea normală a sistemului. Procedura de implementare a cerințelor de funcționalități sau procese adiționale trebuie să corespundă principiilor SDLC (Software Development Life Cycle) și să dispună de specialiști care vor asigura fiecare etapă;

- În categoria serviciilor suplimentare intra acele servicii necesare pentru modificarea sistemului sau a parametrilor acestuia ca urmare a modificării logicii de business, de modificare sau de introducere funcționalități în sistem. Efectul execuției de servicii suplimentare îl constituie o nouă versiune a aplicației, adaptată cerințelor Autorității Contractante și implica activitatea business analiștilor, dezvoltatorilor, testerelor și trainerilor. Ghidurile pentru utilizatori (rezidenți) se elaborează în limba de stat, pentru utilizatori (nerezidenți) - în limba engleză. Pentru utilizatori front-office se vor elabora și versiunile video a ghidului;

- După dezvoltarea și aprobarea modificărilor cerute, toate documentele tehnice a sistemului trebuie să fie ajustate corespunzător. Exemple: Descrierea funcțională a sistemului, ghidurile de administrare și utilizare, descrierea design-ului sistemului, etc;

- Versiunile actualizate și funcționale ale sistemului intra automat în proprietatea Beneficiarului, iar Furnizorul executa operațiunile tehnice asupra acestora până la finalizarea contractului și acorda garanție asupra lor, în forma în care au fost predate, de **minim 24 luni** de la încetarea contractului. Cheltuielile generate de defecțiunile aplicației în perioada de garanție vor fi suportate de către Furnizor;

- În cazul eventualelor incidente generate de operațiuni executate de furnizor sau de lipsa de execuție a unor operațiuni obligatorii (cum sunt aplicație ajustărilor (Update), patch-urilor, etc.) care vor duce la apariția erorilor sau indisponibilității a sistemului, Furnizorul asumă cheltuielile de repunere în producție cit și daunele provocate de incident.

6. Oferta financiară aferentă serviciilor respective va fi perfectată conform principiilor descrise în anexa nr.1 capitolul b.

7. Serviciile respective intervin drept rezultat al unei solicitări de dezvoltare și sunt gestionate conform cerințelor descrise în anexa nr.2.

8. Serviciile sunt orientate spre:

a) Analiza impactului modificărilor mediului (cadrul normativ legal, procesele de business, impactul modificării componentelor infrastructurii TIC, etc.)

asupra sistemului informatic și formularea recomandărilor de dezvoltare a sistemului informatic;

b) Adaptarea componentelor sistemului informatic pentru migrarea pe alte platforme hardware, utilizarea a noi capacități de producere, etc.

c) Analiza parametrilor de funcționare a sistemului în vederea stabilirii suficienței performanță și formularea sarcinilor de optimizare / dezvoltare;

d) Analiza solicitărilor și definirea cerințelor de modificare. Consultarea Beneficiarului în vederea formularea sarcinilor de dezvoltare;

e) Consultare a Beneficiarului în aspecte ce deține de identificare, analiza și formularea sarcinilor de dezvoltare;

f) Analiza solicitărilor de dezvoltare formulate de Beneficiar și elaborarea Caietelor de Sarcină;

g) Consultare a Beneficiarului în aspecte de configurare a SO, SGBD și alte produse program care interacționează cu sistemul informatic;

h) Consultanță privind re-engineering, reconfigurare, optimizare cu scopul înnoirii platformelor și tehnologiilor utilizate.

i) Instruirea utilizatorilor.

j) Modificarea codului sursă conform noilor cerințe impuse de cadrul normativ sau mediul de producție.

k) Managementul schimbărilor:

- Consultarea specialiștilor beneficiarului în vederea elaborării planurilor de implementare a modificărilor și suportul la implementarea acestora;

- Analiza impactului, testarea și suportul privind aplicarea reînnoirilor pentru sistemele de operare, SGBD și alte componente program externe cu care interacționează sistemul informatic;

- Testarea de comun cu specialiștii Beneficiarului a impactului modificărilor asupra parametrilor de funcționare și siguranței sistemului informatic;

l) Documentarea sistemului și lucrări de reinginerie "inversă" (definirea structurii logice a în baza codului sursă) la necesitate.

m) Perfectarea scripturilor de corectare a datelor în vederea soluționării incidentelor legate de sistem.

9. Operațiunile specifice SIAAS ce vor fi desfășurate se refera la următoarele, fără a se limita la acestea:

a) Implementarea de noi componente de interconectare (webservicii implementate prin intermediul platformei guvernamentale de interoperabilitate MConnect) și integrarea rezultatelor acestora în sistem, inclusiv dezvoltarea de noi funcționalități după caz;

b) Îmbunătățirea formelor de raportare;

X. Nivelul serviciilor

Serviciile de mentenanță prestate trebuie să asigure funcționarea sistemelor informaționale la următorul nivel de servicii.

XI. Nivelul de disponibilitate

1. Nivelul de disponibilitate a Serviciilor stabilește timpul de funcționare/nefuncționare a Serviciilor prestate și nivelul de performanță garantată a acestora. Nivelul de disponibilitate a Serviciilor este definit de parametrii ce urmează:

a) perioada garantată pentru disponibilitatea sistemelor informatice este: în zilele lucrătoare, interval de timp 08:00 – 17:00;

b) nivelul garantat de disponibilitate a Serviciilor este de minim 99.50% mediu lunar. Criteriul determină că timp de o lună timpul total de indisponibilitate a sistemului informatic din cauza erorilor de cod nu poate depăși 3 ore.;

c) serviciile se consideră disponibile dacă, în perioada orelor de lucru, Beneficiarul va putea accesa Serviciile și utiliza funcționalitatea asigurată de Prestator. Timpul de răspuns la interpelările de accesare a Serviciilor nu trebuie să fie mai mare decât 1 secundă. Timpul de răspuns reprezintă intervalul maxim de timp în care sistemul informatic trebuie să răspundă la o solicitare de statut indiferent de nivelul de solicitare a acestuia. Timpul de răspuns nu specifică timpul în care utilizatorul va primi răspunsul la interpelarea sa;

d) În afara perioadei orelor de lucru, Prestatorul va asigura disponibilitatea Serviciilor în baza principiului “cel mai bun efort”;

XII. Asumarea contextului de prestare a serviciilor

1. Contextul în care Prestatorul va desfășura serviciile contractate este următorul:

a) Beneficiarul deține dreptul de proprietate asupra codului aplicației. Orice operațiune de modificare a codului generează o nouă versiune a aplicației pentru care dezvoltatorul va oferi garanție completă. Beneficiarul își păstrează în continuare dreptul de proprietate asupra aplicației.

b) Pentru o înțelegere clară, modificările funcționalităților existente sau noile dezvoltări ale aplicației se fac la cererea Beneficiarului. Beneficiarul nu intervine asupra codului aplicației, motiv pentru care răspunderea funcționării corecte a aplicației în timpul și după executarea modificărilor de cod aparține dezvoltatorului. Orice modificare asupra aplicației implică din partea dezvoltatorului obligația acordării garanției pentru întreg sistemul și nu doar pe modificările efectuate.

c) Eventualele incidente, disfuncționalități sau alterări de configurație care privesc buna funcționare a SIAAS se vor trata exclusiv cu prestatorul serviciilor și nu cu terțe persoane. Asumarea serviciilor din acest proiect implica acordarea garanției

asupra SIAAS (modulelor care fac obiectul contractului) pentru o perioada de minim 12 luni de la încetarea contractului.

d) Versiunile actualizate și funcționale ale sistemului intră automat în proprietatea Beneficiarului, iar prestatorul executa operațiunile tehnice asupra acestora până la finalizarea contractului și acordă garanție asupra lor, în forma în care au fost predate, de minim 12 luni de la încetarea contractului. Cheltuielile generate de defecțiunile aplicației în perioada de garanție vor fi suportate de către Prestator.

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

f) În baza legislației sau a nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita Prestatorului modificări semnificative, iar Prestatorul trebuie să fie pregătit în permanență să le implementeze rapid, fără a afecta funcționarea normală a sistemului.

g) În baza nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita Prestatorului consultanță în formă de răspunsuri scrise la întrebările cu privire la SIAAS sau consultanță în formă de prezentări la oficiul MSMPS cu privire la întrebări specifice.

h) Cererile Beneficiarului se vor face conform formularului de comandă a conform tipizatelor agreeate. Colectarea cerințelor tehnice și detalierea acestora va fi executată de Prestator, la cererea Beneficiarului (formularul de comandă).

2. Sistemul este găzduit pe platforma guvernamentală comună MCloud și operează în regim profesional. Operațiunile de întreținere la nivelul aplicativ și de platforma software se desfășoară în mod securizat prin accesul experților din afara centrului de date. Experții beneficiarului trebuie să înțeleagă terminologia tehnica specifică sistemelor informatice, nu doar pe cea specifică aplicației. Toate operațiunile pe serverele aplicației și bazei de date se desfășoară în condiții maxime de securitate cibernetică, cu respectarea strictă a legislației în vigoare.

Regulile de perfectare a Ofertei financiare aferentă serviciilor de mentenanță

Cerințe privind algoritmul de calcul al tarifelor

a) Cerințe privind calcul tarifului pentru servicii aferente mentenanței corective și preventivă.

- Serviciile de mentenanței corectivă vor fi contractate după principiul de abonament lunar.

- Beneficiarul optează pentru:

1. achitarea lunară a unei sume fixe (plată de abonament) pentru serviciile de mentenanței corectivă prestate în timpul orelor de lucru.

2. Prestatorul va include în tarif alocarea tuturor resurselor necesare (umane, soft, organizatorice, etc.) prestării serviciilor de mentenanță corectivă conform nivelului de calitate indicat pentru tipul de solicitare.

b) Cerințe privind calcul tarifului pentru servicii aferente mentenanței adaptive și perfective.

- Serviciile respective vor fi contractate conform unui tarif fix per om/oră. Tariful per om/oră pornește de la premiza că Prestatorul va pune la dispoziția Beneficiarului, pentru perioada respectivă, toți specialiștii, în orice combinație, necesari pentru realizarea sarcinii puse. De asemenea specialiștii vor dispune de toate mijloacele materiale, nemateriale și organizatorice necesare realizării sarcinii.

- Tarifele includ toate cheltuielile suportate de Prestator inclusiv: deplasarea la sediul beneficiarului, cheltuieli de telecomunicații și internet, impozite și taxe conform legislației în vigoare.

- Volumul estimativ de resurse pe care Beneficiarul preconizează să le contacteze sunt indicate în cererea de ofertă.

- Volumul real de resurse atrase va depinde de resursele financiare disponibile și necesitatea "la zi" a Beneficiarului.

- Volumul de ore alocat pentru realizarea fiecărei sarcini va fi coordonat la etapa analizei solicitării corespunzătoare și aprobat de către părți înainte de realizare.

Acceptanța și achitarea serviciilor

- Acceptanța și achitarea serviciilor se efectuează conform clauzelor stabilite în Acordul semnat între Părți. La acceptanța serviciilor, Beneficiarul va analiza informația conținută în rapoartele privind nivelul și conținutul serviciilor. Beneficiarul poate solicita informație adițională ce ar confirma datele indicate în rapoartele respective. De asemenea, pot fi solicitate probe electronice existente în cadrul sistemelor informatice sau în cadrul Sistemului Service Desk. Solicitarea și oferirea informației adiționale trebuie să fie efectuată în limitele de timp stabilite în Contract dar care nu vor depăși 5 zile lucrătoare.

Reguli privind organizarea și prestarea serviciilor

1. Scopul anexei

Scopul acestei Anexe este de a stabili regulile și procesele de interacțiune între Prestator și Beneficiar în vederea prestării și utilizării Serviciilor de mentenanță aferente Sistemelor Informaționale supuse mentenanței ale Beneficiarului, nivelul agreat de Servicii, precum și responsabilitățile individuale ale Prestatorului și Beneficiarului în cadrul acestor procese, numite în continuare Servicii.

Prezentele Reguli vor fi anexe la Contract și vor asigura cadrul funcțional pentru prestarea Serviciilor de către Prestator și utilizarea acestora de către Beneficiar.

2. Organizarea procesului de prestare a serviciilor

2.1 Interacțiunea între Părți

Aspectele administrative ce dețin de interacțiunea dintre Prestator și Beneficiar se va efectua prin intermediul Persoanelor responsabile desemnate de Părți.

Fiecare Parte va desemna câte o persoană responsabilă de relația cu cealaltă (Manager Suport Client). Părțile se vor informa reciproc, prin scrisoare oficială, despre persoana desemnată și informația de contact a acesteia (numele, prenumele, funcția, nr. telefon, e-mail, etc.) în termen de maxim 3 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanei responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

Suportul operațional la utilizarea Serviciilor este asigurat de către Prestator prin intermediul unui singur punct de acces - Serviciul Suport Clienți (SSC).

Disponibilitatea pentru soluționarea acestora este determinată de nivelul agreat de servicii.

Prestatorul oferă Beneficiarului posibilitatea de a contacta SSC prin următoarele modalități (enumerare în ordinea descreșterii preferinței) :

1. utilizarea sistemului de gestiune a solicitărilor (Service Desk) al Prestatorului (disponibil 24x24x365)
2. expedierea de e-mail la adresa SSC (disponibil 24x24x365)
3. apel telefonic la numărul corporativ al SSC (disponibil 5/7, 8/24)

2.2 Reguli de înregistrare a solicitărilor

Solicitare este orice interpelare formulată de un utilizator al Beneficiarului aferentă sistemului informatic deservit. În funcție de natura evenimentului care a generat solicitarea și rezultatul așteptat, interpelarea poate fi clasificată drept:

- a) **Solicitare de suport** - reprezintă o solicitare a unui serviciu prevăzut expres de acordul de prestare servicii privind funcționarea sistemului sau/și mediului conex. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul

așteaptă prestarea serviciului solicitat conform nivelului de calitate prestabilit. Serviciile de suport nu includ și nu prevăd dezvoltarea sistemului informatic dacă nu este stabilit altfel în acordul de prestare servicii de mentenanță.

- b) **Incident** - reprezintă orice solicitare care are la bază un **incident** de funcționare a sistemului informatic. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă o soluție privind înlăturarea sau ocolirea incidentului / problemei enunțate. Serviciile de suport nu includ și nu prevăd dezvoltarea sistemului informatic. În cazul când soluția optimă determină necesitatea de dezvoltare a sistemului informatic și există o soluție de ocolire a erorii care asigură funcționarea sistemului informatic la un nivel de performanță acceptabil, atunci va fi aplicată soluția de ocolire, iar soluția optimă va fi recalificată în solicitare de dezvoltare.
- c) **Solicitare de dezvoltare (aferește mentenanței adaptive și perfective)** - orice solicitare care necesită dezvoltarea sistemului informatic și presupune realizarea de noi funcționalități prin elaborarea de cod program sau modificare conținut informațional a BD (bazei de date). Serviciile de dezvoltare oferite de Prestator nu includ dezvoltare de funcțional care dețin de alte produse program utilizate de sistemul informatic sau licențele pentru acestea.

Orice solicitare din partea Beneficiarului este adresată Prestatorului prin intermediul SSC al acestuia.

În scopul enunțului solicitării către SSC al Prestatorului, Beneficiarul va întreprinde în ordinea indicată, următoarele:

1. Va consulta ghidurile utilizatorului în vederea asigurării corectitudinii acțiunilor sale și identificării eventualelor soluții;
2. Va consulta prin intermediul persoanei responsabile a Beneficiarului "Baza de Cunoștințe" pusă la dispoziție de Prestator prin intermediul portalului intern al SSC;
3. Va contacta Serviciul Suport Clienți.

Beneficiarul trebuie să poată justifica modalitatea de contact selectată (ex. de ce apel telefonic și nu interfața web). Prestatorul poate solicita Beneficiarului să utilizeze altă modalitate de contactare a SSC, în cazul în care acest fapt corespunde Regulilor.

În scopul prestării serviciilor de mentenanță în care se încadrează solicitarea SSC:

4. SSC efectuează expertiza preventivă a fiecărei solicitări:
 - identifică tipul acestuia: suport, incident sau solicitare de dezvoltare;
 - clasifică solicitările din punct de vedere al impactului și al urgenței declarată de Beneficiar.
 - determinată prioritatea de soluționare considerând regulile privind managementul solicitărilor conform tipului acesteia.

5. Înregistrează informația necesară pentru acordarea suportului:

- *în cazul incidentelor*, identifică și înregistrează parametrii de mediu: componenta sistemului informatic la care se referă, consecutivitatea de acțiuni care au dus la apariția incidentului, conținutul incidentului, rezultatul așteptat, și alți parametri prevăzuți de reglementarea internă cu privire la gestiunea incidentelor.

- *în cazul solicitării de suport* identifică serviciul solicitat conform acordului;

- *în cazul solicitărilor de dezvoltare* înregistrează: conținutul solicitării, baza normativă pentru dezvoltare, descrierea succintă a business procesului necesar de dezvoltat și rezultatul așteptat.

6. Orice solicitare de dezvoltare parvenită în adresa Prestatorului va fi analizată de acesta și raportată decizia în termeni rezonabili dar nu mai mult de 15 zile lucrătoare, în funcție de complexitatea solicitării. Informarea oficială a Beneficiarului necesită să conțină::

- soluția - în cazul unor incidente/ probleme prezente în baza de cunoștințe sau repetitive.

- timpul necesar de prezentare a soluției - în cazul lipsei necesității investigării subiectului

- planul de analiză - în cazul necesității unor analize suplimentare

- refuzul sau redirectionarea sarcinii în cazul când aceasta nu deține de competența Prestatorului. În cazul refuzului Prestatorul va argumenta decizia și va comunica Beneficiarului în competența cui este soluționarea acesteia.

7. În cazul acceptării solicitării, Prestatorul va comunica soluția și va prezenta spre aprobare planul detaliat de soluționare cu indicarea: timpului (om/ore), cu descrierea lucrărilor necesare de efectuat, necesarul de resurse, la necesitate inclusiv și din partea Beneficiarului, graficul de realizare a lucrărilor care va include proiectarea, elaborarea, testarea și darea în exploatare a soluției (software), și a costului estimativ conform tarifelor stabilite, cu discifraarea acestora pe activități ce urmează a fi întreprinse.

Planul de soluționare poate fi schimbat în funcție de evoluția soluției acesteia doar cu acordul ambelor părți.

8. Modul de realizare a activităților și prezentarea rezultatelor este determinat de tipul solicitării (incident / solicitare de suport / dezvoltare) și se va desfășura conform criteriilor descrise în continuare.

Orice solicitare și istoria prestării serviciului aferent este înregistrată de către SSC într-un sistem de gestiune a solicitărilor (sistemul Service Desk). In acest scop, Prestatorul va oferi conturi de utilizator în sistemul Help Desk pentru a asigura monitoriza solicitărilor Beneficiarului;

3. Reguli privind Managementul incidentelor

Serviciile de suport sunt orientate soluționării incidentelor și problemelor de utilizare a sistemului informatic. Solicitățile de consultanță sunt considerate de asemenea incidente în cazul dacă determină incapacitatea utilizatorului de a utiliza funcționalul sistemelor informatice supuse mentenanței.

3.1.1 Clasificarea incidentelor

Prestatorul și Beneficiarul vor conlucra strâns în vederea prevenirii incidentelor și în vederea soluționării operative a celor produse pentru a minimiza impactul acestora asupra utilizatorilor. Efortul și prioritatea acordată pentru soluționarea unui incident va ține cont de regulile stabilite la acest capitol.

Impactul incidentului caracterizează consecințele acestuia asupra disponibilității și performanței sistemelor informatice supuse mentenanței. Urgența incidentului caracterizează operativitatea cu care acesta trebuie soluționat, pentru a minimiza impactul incidentului asupra Beneficiarului.

Prioritatea de escaladare și soluționare a incidentelor va fi în funcție de impactul și urgența incidentului. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unui incident este definit în continuare.

Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

		Impact		
		<i>Înalt</i>	<i>Mediu</i>	<i>Jos</i>
Urgență	<i>Înalt</i>	Critic	înalt	Mediu
	<i>Mediu</i>	Înalt	Mediu	Jos
	<i>Jos</i>	Mediu	Jos	Neglijabil

Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului

URGENTĂ	Descriere
<i>Înaltă</i>	<p>Un incident este estimat ca având nivelul urgenței ”înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există activități și operațiuni critice pentru afacerea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.
<i>Medie</i>	<p>Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp; - există activități și operațiuni importante pentru afacerea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea operativă poate preveni riscuri legale moderate

	și de securitate a informației.
<i>Joasă</i>	<p>Un incident este estimat ca având nivelul urgenței ”Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp; - activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat; - nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.

Tabel 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului

impact	descriere
<i>Înalt</i>	<p>Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; - incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;
<i>Mediu</i>	<p>Un incident este estimat ca având nivelul impactului Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat utilizatori interni și un număr ne semnificativ de utilizatori externi; există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;
<i>Jos</i>	<p>Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitățile interne ne semnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.

3.1.2 Raportarea și soluționarea incidentelor

Orice incident aferent Serviciilor este raportat de Beneficiar către SSC,

conform procedurilor stabilite la capitolul 2.2 ”Reguli de înregistrare a solicitărilor”.

Prestatorul va reacționa la incidentele raportate de Beneficiar, conform regulilor din tabelul de mai jos. Regulile se aplică pentru perioada orelor de lucru. În afara orelor de lucru, soluționarea incidentelor se va baza pe principiul „cel mai bun efort”.

Prioritate incident	Timpul de reacție	Timpul de soluționare	Timp max. pentru corectare a cauzei*	Raportare primară
Critică	Timpul de reacție al Prestatorului - imediat;	până la 1 oră	8 ore	Telefon.
Înaltă	Timpul de reacție al Prestatorului - 15 minute;	3 ore	ora 12 a zilei următoare	Telefon; Sistem Service Desk
Medie	Timpul de reacție al Prestatorului - 4 ore;	24 ore	5 zile	Sistem Service Desk
Joasă	Timpul de reacție al Prestatorului - 24 ore;	3 zile	10 zile	Sistem Service Desk
Neglijabilă	Timpul de reacție al Prestatorului - 72 ore;	Cel mai bun efort.	-	Sistem Service Desk

*Notă: se aplică pentru situația când soluționarea incidentului se face prin aplicarea unor măsuri de ocolire.

Prestatorului poate contacta persoana ce a raportat incidentul, pentru a preciza informația oferită de Beneficiar. De comun acord cu aceasta, Prestatorul poate revizui nivelul impactului și nivelul urgenței soluționării incidentului. Beneficiarul are de asemenea posibilitatea ca ulterior să revizuiască clasificarea stabilită inițial. Revizuirea poate fi necesară în funcție de progresele soluționării incidentului.

Prestatorul va diagnostica cauza incidentului și va identifica măsurile necesare a fi întreprinse pentru soluționarea incidentului. Pe tot parcursul soluționării incidentului, Prestatorul va oferi informația Beneficiarului privind progresele făcute în vederea soluționării incidentului.

Prestatorul poate solicita implicarea la gestiunea incidentului, a persoanelor responsabile ale Beneficiarului. Conlucrarea este necesară în vederea diminuării impactului incidentului și soluționării operative a acestuia.

Un incident se consideră soluționat atunci când funcționalitatea este restabilită pentru Beneficiar, la nivelul stabilit conform prezentelor Reguli. În cazul în care Beneficiarul nu este de acord cu nivelul de soluționare a incidentului, poate solicita deschiderea repetată a incidentului. În caz contrar, incidentul se consideră închis.

Toate incidentele raportate de Beneficiar sunt înregistrate în cadrul SSC. Prestatorul încurajează Beneficiarul să raporteze orice incident sau suspiciune de incident. Acest fapt va permite îmbunătățirea continuă a nivelului Serviciilor prestate.

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.

3.1.3 Escaladarea incidentelor

În cazul în care un incident nu poate fi soluționat în timpul agreed, Părțile pot escalada incidentul la un nivel mai înalt de autoritate - către Managerul Suport Clienți. În ultimă instanță, pot fi formate grupuri de lucru specializate din partea Prestatorului și Beneficiarului, pentru a gestiona orice aspect ivit în relațiile dintre aceștia.

4. Reguli privind prestare a serviciilor de suport predefinite

4.1 Reguli de organizare a lucrărilor conform planului-grafic

Planul-program, cu indicarea termenilor de efectuare a lucrărilor de mentenanță este elaborat de Prestator și aprobat de Beneficiar în termen de 30 zile lucrătoare de la data intrării în vigoare a Contactului, conform analizei multilaterale efectuate de către Prestator, la necesitate inclusiv și cu angajații din partea Beneficiarului

Planul-program poate fi modificat în funcție de evoluția acestuia și apariția unor necesități de dezvoltare suplimentare în perioada contractuală cu acordul ambelor părți.

5. Reguli privind prestare a serviciilor de dezvoltare

5.1 Solicitarea Serviciilor de dezvoltare

Solicitarea Serviciilor de dezvoltare se efectuează doar de Persoana autorizată din partea Beneficiari în baza unei solicitări conform regulilor descrise în capitolul 2.2 ”Reguli de înregistrare a solicitărilor”

În rezultatul analizei solicitării, Prestatorul va comunica planul de soluționare cu indicarea: timpului, lucrărilor necesare de efectuat, necesarul de resurse, inclusiv

din partea Beneficiarului și a costului estimativ conform tarifelor.

5.2 Prestarea Serviciilor de dezvoltare

Prestarea serviciilor de dezvoltare se va efectua cu aplicarea următoarelor reguli:

- a) Prestarea Serviciilor se efectuează exclusiv în baza planului aprobat de Beneficiar privind prestarea Serviciilor de dezvoltare. În caz de necesitate planul de soluționare poate fi modificat, cu acordul Părților, fapt menționat în noul plan, care va conține referința la planul inițial.
- b) Un Serviciu de dezvoltare se consideră prestat în momentul confirmării acceptării soluției de către Persoana responsabilă din partea Beneficiarului.
- c) Termenul de prestare a Serviciului de dezvoltare include doar timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei și prestării nemijlocite a serviciului și poate fi diferit de intervalul de timp total dintre momentul enunțului acestuia și acceptării rezultatului, dar nu mai mult de 2 luni.
- d) Neacceptarea rezultatului de către Beneficiar nu este considerat motiv pentru tarificare suplimentară sau modificarea planului de soluționare dacă n-au fost modificate condițiile inițiale ale solicitării (formularea problemei și rezultatul solicitat) sau dacă în procesul de analiză nu s-a identificat necesitatea efectuării unor lucrări suplimentare.
- e) În cazul nealocării în termenii agreeți a resurselor necesare din partea Beneficiarului termenul de soluționare se majorează cu timpul respectiv, aplicându-se după caz penalitățile prevăzute de contract.
- f) Prestatorul va asigura executarea lucrărilor de elaborare a funcționalităților suplimentare, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate și a standardelor agreeate de Beneficiar, ținând cont și de ultimele cerințe în materie de elaborare, și calculate în baza tarifelor convenite de părți.
- g) Prestatorul, prealabil predării către Beneficiar, va asigura testarea funcționalităților suplimentare (pe serverul de testare), 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.
- h) Prestatorul va prezenta pentru funcționalitățile suplimentare realizate, 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:
 - Proiectul tehnic al sistemului actualizat (în limba română);
 - Ghidul administratorului actualizat (în limba română);
 - Ghidul utilizatorului (în limba română);
 - Codul sursă actualizat (suport electronic), cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului;

- Actul de predare în exploatare industrială (în limba română).

i) Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile suplimentare ale sistemului, predate de către Prestator, în conformitate cu procedurile statuate în contract.

j) Integrarea funcționalităților suplimentare în sistemul real se va face doar de către specialiștii Beneficiarului, și/sau doar cu aprobarea acestora. Responsabilitatea pentru funcționarea sistemului real o va purta Beneficiarul.

k) Beneficiarul și Prestatorul se vor obliga să se informeze reciproc despre orice modificări aduse sistemului atât prin funcționalitățile suplimentare integrate, cit și prin alte modificări cum ar fi dar fără a se limita la cele de administrare a sistemului (gazduire pe servere, adrese IP, resurse hardware alocate etc).

l) Informarea se va face în scopul excluderii unor lacune în comunicare ce va putea periclita buna funcționare a sistemului.

6. Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor

6.1 Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor

Prestatorul poate, la necesitate, implementa modificări de infrastructură sau funcționale aferente sistemelor informatice supuse mentenanței.

Fiecare acțiune de modificare a codului sursă, cu excepția celor urgente, neefectuarea imediată a cărora poate duce la indisponibilitatea Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora, va fi coordonată în prealabil cu Beneficiarul..

Pentru fiecare lucrare de modificare va fi elaborat planul de aplicare a modificărilor care va include:

1. Descrierea modificărilor aplicate și componentele afectate.
2. Planul detaliat de efectuare a lucrărilor cu indicare: termenilor, consecutivitatea, acțiunile și persoanelor responsabile, lista și locația versiunilor noi, planul de efectuare a copiilor de rezervă, activitățile de testare a succesului aplicării modificărilor.
3. Planul de rezervă în caz de insucces care conține algoritmul de revenire la versiunea anterioară, restabilirea sistemului informatic din backup, sau soluție alternativă de asigurare a disponibilității serviciilor pe perioada soluționării incidentului.

Aceste modificări pot necesita testarea prealabilă implementării în mediul de producție. Prestatorul va notifica cu 5 zile în avans despre necesitatea efectuării testelor în mediul de testare și va comunica Planul de testare Beneficiarului

Beneficiarul este responsabil să participe la testele inițiate de Prestator, conform Planului de testare.

Pentru menținerea nivelului agreat al Serviciilor, Prestatorul va efectua lucrări de modificare a sistemului informatic. Tipul lucrărilor respective și angajamentele Prestatorului privind notificarea Beneficiarului, perioada și durata acestora sunt stabilite în tabelul de mai jos.

Tipul lucrărilor	Notifi care Beneficiar	Condiții de inițiere	Perioadă și durată lucrări
Modificări minore ce nu influențează nivelul serviciilor	Cu 1 zi în prealabil.	Planul de aplicare a modificărilor aprobat de Beneficiar Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic	Sunt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 4 ore.
Modificări majore ce necesită oprirea integră sau parțială a sistemului informatic sau implică riscuri de funcționare a acestuia	Cu 3 zile în prealabil.	Planul de aplicare a modificărilor aprobat de Beneficiar. Raportul de testare aprobat de Beneficiar. Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic.	Sunt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 24 ore.
Lucrări urgente, neefectuarea imediată a cărora poate duce la indisponibilitatea Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora.	Cu notificarea imediată ce a apărut necesitatea inițierii lor.	Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic.	Pot fi efectuate în orice perioadă. Durata acestora nu va depăși 2 ore. Toate acțiunile și deciziile întreprinse vor fi comunicate Beneficiarului.

Lucrările de aplicare a modificărilor vor fi efectuate de către Prestator cu impact minim asupra parametrilor de funcționalitate și disponibilitate a Serviciilor.

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

6.2 Documentația tehnică

Prestatorul menține în stare actuală documentația tehnică aferentă sistemelor informatice. Documentația conține suficientă informație pentru ca orice echipa de dezvoltatori soft /administratori terți să poată prelua serviciile de mentenanță.

Prestatorul va notifica Beneficiarul despre noile versiuni și modificările importante, la documentația tehnică aferentă sistemelor informatice destinată Beneficiarului.

6.3 Mediul de test

Pentru efectuarea testărilor funcționale a Sistemului Informatic supus mentenanței, Prestatorul pune la dispoziția Beneficiarului un mediu de test. Mediul de test va putea fi utilizat de Beneficiar în următoarele cazuri:

-La apariția unor probleme semnificative în mediul de producție. În aceste situații, utilizarea mediului de testare poate fi solicitată atât de Beneficiar, cât și de Prestator;

-La implementarea modificărilor importante pentru sistemele informatice supuse mentenanței și testarea lor prealabilă pe mediul de test

Accesarea sistemelor informatice în mediul de testare se face în bază de canale securizate prin autentificarea similară cu mediul de producție.

6.4 Soluționarea divergențelor

Orice divergențe ivite între Părți vor fi soluționate cu efort comun și prin strânsă conlucrare între Părți. În acest scop, vor fi aplicate următoarele reguli:

1)Părțile vor forma un grup comun de lucru în scopul soluționării divergențelor. De comun acord, în grupul de lucru pot fi acceptați reprezentanți ai părților terțe, inclusiv: experți independenți.

2) La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.

3) Grupul de lucru se va convoca și va examina subiectul divergențelor și probele existente la subiect. Părțile vor aplica prevederile Contractului și prezentele Reguli în scopul clarificării tuturor aspectelor disputate și identificării unei soluții echitabile pentru divergențele ivite. În acest scop, pot fi ascultate, sau obținute în scris, opiniile membrilor externi, convocați în grupul de lucru, precum și rezultatele de expertiză ale probelor electronice existente.

4) Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnat de membrii grupului de lucru din partea ambelor părți.

Identificarea unei soluții echitabile pentru ambele Părți, în limite angajamentelor asumate ale Părților, este preferabilă în toate situațiile de divergență. În cazul în care o asemenea soluție nu poate fi identificată, părțile vor aplica prevederile Contractului pentru soluționarea litigiilor.

6.5 Raportarea privind nivelul serviciilor

Părțile vor opta pentru prestarea transparentă a Serviciilor. În acest scop, Prestatorul va prezenta cu regularitate Beneficiarului rapoarte privind conținutul și nivelul Serviciilor acordate. Beneficiarul va formula propuneri privind conținutul rapoartelor de monitorizare a serviciilor. Structura rapoartelor respective este stabilită de Prestator.

Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora, este stabilită în tabelul de mai jos.

Tip raport	Conținut	Destinație	Regularitatea
------------	----------	------------	---------------

Raport privind volumul serviciilor	Tipul solicitării, durata soluționării	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea Serviciilor la nivelul agreat de Prestator.	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.
Raport privind solicitările de modificare	Propunerile de modificare a Serviciilor	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței dezvoltării.	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.
Raport privind nivelul serviciilor.	Nivelul de disponibilitate a sistemului, întreruperi planificate, incidente raportate, solicitări de suport.	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea serviciilor la nivelul agreat de Prestator.	Lunar, în formă electronică, disponibil în Sistemul Service Desk. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.

6.6 Securitatea informației

Părțile agreează de comun acord să conlucreze și să coopereze în vederea gestiunii proactive a riscurilor de securitate a informației ce pot afecta serviciile Prestatorului și sistemele Beneficiarului, dependente de serviciile Prestatorului.

Prestatorul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a sistemelor informatice supuse mentenanței, în limitele sarcinilor de mentenanță îndeplinite.

Beneficiarul este responsabil pentru utilizarea securizată a serviciilor oferite de Prestator.

În cazul unui incident de securitate a informației, partea ce a constatat incidentul va notifica imediat și cealaltă parte, dacă aceasta poate fi de asemenea afectată de incident. Părțile vor coordona măsurile necesare a fi întreprinse în scopul diminuării impactului incidentului și soluționării acestuia.

La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va întreprinde acțiunile de rigoare în scopul colectării și conservării probelor ce pot fi necesare la investigarea incidentului și la probarea juridică a responsabilității pentru incident.

După soluționarea unui incident de securitate, părțile vor întocmi rapoarte individuale privind gestiunea incidentului. De comun acord vor întocmi un plan de acțiuni pentru prevenirea repetării incidentelor similare.