

## Oferta tehnică

Servicii de mentenanță adaptivă a serviciilor guvernamentale de platformă

### Executor

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| Company name:<br>EBS Integrator SRL                 |  | Address:<br>str. Columna 170, blocul C, etajul 4t<br>MD2004 Chișinău, Republica Moldova |   |
| Name/Surname:<br>Lilia Sviriniuc,<br>Tender Manager | Phone:<br>+373 60 360 488<br>+373 22 022 096 | Name/Surname:<br>Lilia Sviriniuc, Tender<br>Manager                                     | Email:<br>ludmila.girlea@ebs-<br>integrator.com |

### Destinatar

|   |                           |   |                                    |
|---|---------------------------|---|------------------------------------|
| Company name:<br>Agentia de Guvernare Electronica |                           | Address:<br>2012, MOLDOVA, mun.Chișinău, mun.Chișinău,<br>Bulevardul Ștefan cel Mare și Sfânt 134 |                                    |
| Name/Surname:<br>Tatiana Ciburciu                 | Phone:<br>+373 79 020 266 | Web site:<br>www.egov.md  | Email:<br>tatiana.ciburciu@egov.md |

## Contents

|  |    |
|--|----|
| Scrisoare de Motivare .....  | 3  |
| 1. Informații Generale .....                                       | 4  |
| 1.1. Obiectul ofertei .....  | 4  |
| 1.2. Validitatea ofertei .....                                     | 5  |
| 1.3. Context și capacitate operațională .....                      | 5  |
| 1.4. Certificări și conformitate .....                             | 5  |
| 2. Metodologia de Lucru .....                                      | 7  |
| 2.1. Principii generale de prestare .....                          | 7  |
| 2.2. Procesul de management al solicitărilor și incidentelor ..... | 7  |
| 2.2.1. Recepție și clasificare .....                               | 7  |
| 2.2.2. Triaj și alocare .....                                      | 8  |
| 2.2.3. Intervenție și soluționare .....                            | 8  |
| 2.3. Metodologia Agile/Scrum adaptată la mentenanță .....          | 8  |
| 2.3.1. Structura ciclului de lucru .....                           | 8  |
| 2.3.2. Gestionarea incidentelor în paralel cu sprintul .....       | 9  |
| 2.3.3. Estimarea noilor funcționalități .....                      | 9  |
| 2.4. Procesul de livrare tehnică .....                             | 9  |
| 2.5. Testare și calitate .....                                     | 9  |
| 2.6. Plan de comunicare și raportare .....                         | 10 |
| 2.6.1. Canale de comunicare .....                                  | 10 |
| 2.6.2. Raportare lunară .....                                      | 10 |
| 2.7. Gestionarea securității și vulnerabilităților .....           | 10 |



## Scrisoare de Motivare

**Către:** Agenția de Guvernare Electronică

**Ref.:** Ofertă Tehnică — Servicii de Mentenanță Adaptivă a Serviciilor Guvernamentale de Platformă

---

**Stimate Beneficiar,**

EBS Integrator SRL vă prezintă prin prezenta oferta sa tehnică pentru prestarea serviciilor de mentenanță adaptivă a serviciilor guvernamentale de platformă gestionate de Agenția de Guvernare Electronică, pentru o perioadă de 6 (șase) luni.

Cu o experiență de peste 15 ani în dezvoltarea și mentenanța soluțiilor software pentru instituții publice și organizații internaționale, EBS Integrator dispune de capacitatea tehnică, echipa specializată și procesele interne necesare pentru a asigura funcționarea continuă, sigură și performantă a infrastructurii digitale critice a Guvernului Republicii Moldova.

Relevanța noastră pentru acest contract este directă și documentată: EBS Integrator a contribuit la dezvoltarea aplicației mobile **EVO** — unul dintre serviciile incluse explicit în obiectul prezentului contract — și deține experiență confirmată de integrare cu **MPass, MSign, MLog, MNotify** și **MConnect**. Această expertiză ne permite să preluăm responsabilitatea mentenanței fără perioadă de acomodare, asigurând continuitate operațională din prima zi de contract.

Activăm în baza certificărilor **ISO/IEC 27001:2022** și **ISO 9001:2015**, cu o echipă formată exclusiv din angajați proprii, fără subcontractare, și cu un angajament ferm față de transparență, trasabilitate și respectarea termenelor asumate.

Suntem convinși că parteneriatul cu Agenția de Guvernare Electronică va contribui semnificativ la consolidarea ecosistemului digital guvernamental al Republicii Moldova și rămânem la dispoziția dumneavoastră pentru orice clarificări sau informații suplimentare.

Cu respect,

---

**Tatiana Munteanu**

Administrator

EBS Integrator SRL



## 1. Informații Generale

### 1.1. Obiectul ofertei

Prezenta ofertă tehnică răspunde solicitării Agenției de Guvernare Electronică privind contractarea serviciilor de **mentenanță adaptivă a serviciilor guvernamentale de platformă** gestionate de AGE, pentru o perioadă de **6 (șase) luni**, cu un efort estimat de **383 om-zile lucrătoare**.

Serviciile vizate includ totalitatea intervențiilor tehnice necesare pentru menținerea funcționării optime, securității și disponibilității următoarelor platforme și servicii:

| Nr. | Serviciu / Platformă  | Acronim   |
|-----|---|-----------|
| 1   | Serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului | MPass     |
| 2   | Serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură electronică        | MSign     |
| 3   | Serviciul electronic guvernamental de jurnalizare                           | MLog      |
| 4   | Serviciul guvernamental de notificare electronică                           | MNotify   |
| 5   | Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice   | MPower    |
| 6   | Serviciul guvernamental de livrare  | MDelivery |
| 7   | Platforma de găzduire și partajare a documentelor                           | MDocs     |
| 8   | Platforma de Dezvoltare a Serviciilor Electronice                           | PDSE      |
| 9   | Aplicația integrată a serviciilor publice                                   | EVO       |
| 10  | Portalul Administrației Publice Locale                                      | eAPL      |

Mentenanța acoperă totalitatea intervențiilor tehnice necesare pe durata contractului: adaptări funcționale și de integrare, adaptări de securitate și dependențe, adaptări arhitecturale și de performanță, documentare și trasabilitate, precum și dezvoltarea de noi servicii electronice în baza componentelor PDSE, conform backlog-ului de produs definit și prioritizat de managerii de produs AGE.



## 1.2. Validitatea ofertei

Prezenta ofertă tehnică este valabilă pentru o perioadă de **60 (nouăzeci) de zile calendaristice** de la data depunerii.

## 1.3. Context și capacitate operațională

EBS Integrator SRL este o companie de dezvoltare software înființată în **2010**, cu o echipă de **peste 60 de specialiști** în domeniile: arhitectură software, dezvoltare web și mobilă, inginerie DevOps, testare software, business analiză și management de proiect.

Compania deține experiență directă și documentată cu platformele guvernamentale ale Republicii Moldova, incluzând integrări finalizate cu **MPass, MSign, MLog, MNotify, MConnect și MCloud**, în cadrul unor contracte cu instituții publice și organizații internaționale de tip UNDP, USAID, Uniunea Europeană și Banca Mondială.

**Relevanța directă pentru acest contract:** EBS Integrator a contribuit la dezvoltarea aplicației mobile **EVO** (contract Nathan Associates / USAID, 2023–2025), unul dintre cele 10 servicii incluse explicit în obiectul prezentului contract. Această experiență elimină orice curbă de acomodare cu ecosistemul AGE și garantează continuitate operațională din prima zi de contract.

Echipa propusă este formată exclusiv din **angajați cu normă întreagă ai EBS Integrator**, fără subcontractare, asigurând controlul deplin al calității, securității informației și continuității serviciilor.

## 1.4. Certificări și conformitate

| Certificare                                  | Status   | Relevanță pentru contract  |
|--|----------|--|
| ISO/IEC 27001:2022 — Securitatea informației | Deținută | Obligatorie pentru accesul la sisteme guvernamentale critice (MCloud, cod sursă)             |
| ISO 9001:2015 — Managementul calității       | Deținută | Garantează procese interne structurate de control al calității livrărilor                    |
| Înregistrare UNGM (UN Global Marketplace)    | Activă   | Confirmă eligibilitatea pentru contracte cu organizații internaționale și instituții publice |

**Certificarea ISO/IEC 27001:2022** este deosebit de relevantă în contextul prezentului contract, dat fiind că serviciile vizate (MPass, MSign, MLog, MPower) gestionează date cu caracter personal,



credențiale de autentificare și semnături electronice ale cetățenilor. EBS Integrator operează în baza unui sistem de management al securității informației auditat independent, asigurând conformitatea cu principiile de **confidențialitate, integritate și disponibilitate** impuse de Beneficiar.



## 2. Metodologia de Lucru

### 2.1. Principii generale de prestare

EBS Integrator va presta serviciile de mentenanță adaptivă în conformitate cu cerințele Caietului de Sarcini și cu propriile standarde interne de calitate, securitate și trasabilitate. Toate intervențiile respectă următoarele principii obligatorii:

- Livrare exclusiv prin pipeline CI/CD — orice modificare la nivelul codului sursă, configurațiilor sau bazelor de date se livrează exclusiv prin pipeline-ul CI/CD, utilizând template-urile de pipeline și template-urile Helm furnizate de Beneficiar, fără intervenții manuale în mediile de staging sau producție.
- Trasabilitate completă — fiecare intervenție este documentată în sistemul de gestiune a fluxurilor de lucru utilizat de Beneficiar, cu indicarea cauzei, soluției aplicate, duratei de intervenție și măsurilor preventive propuse.
- Integritatea arhitecturală — arhitectura originală a sistemelor se păstrează integral. Orice modificare arhitecturală majoră necesită aprobare prealabilă din partea Beneficiarului.
- Securitate by default — orice livrare este însoțită de documentație tehnică actualizată, iar codul sursă se livrează exclusiv în repoziitoriul furnizat de Beneficiar, cu istoricul complet al commit-urilor.

### 2.2. Procesul de management al solicitărilor și incidentelor

Toate solicitările de mentenanță sunt gestionate printr-un flux formal structurat în patru etape: **recepție** → **triaj** → **intervenție** → **închidere**.

#### 2.2.1. Recepție și clasificare

Solicitările sunt transmise de Beneficiar în intervalul orar **08:00–17:00**, în zilele lucrătoare conform legislației Republicii Moldova. Beneficiarul atribuie clasificarea de prioritate conform scalei definite în Caietul de Sarcini:

| Prioritate | Timp de răspuns | Timp de soluționare      |
|------------|-----------------|--------------------------|
| Critică    | 15 minute       | până la 4 ore lucrătoare |
| Înaltă     | 2 ore           | 1 zi lucrătoare          |
| Ordinară   | 24 ore          | 3 zile lucrătoare        |
| Joasă      | 3 zile          | Cel mai bun efort*       |



\* Termenul limită pentru prioritate joasă va fi comunicat și acceptat de Beneficiar. Modificările ulterioare sunt permise exclusiv cu acordul acestuia.

### 2.2.2. Triaj și alocare

La recepția unei solicitări, Liderul de Echipă efectuează triajul tehnic în termenul de răspuns corespunzător priorității atribuite, cu: confirmarea clasificării, evaluarea impactului asupra componentelor adiacente, identificarea specialistului responsabil și estimarea preliminară a efortului.

### 2.2.3. Intervenție și soluționare

Intervenția se desfășoară la distanță, prin canale securizate de acces la mediile MCloud. Orice modificare parcurge obligatoriu ciclul: **dezvoltare (branch dedicat) → testare automată → code review → merge → deploy staging → validare → deploy producție**, cu participarea reprezentanților Beneficiarului la deploy-ul în producție.

## 2.3. Metodologia Agile/Scrum adaptată la mentenanță

EBS Integrator aplică o **metodologie Agile/Scrum adaptată specificului mentenanței adaptive**, care îmbină reactivitatea necesară gestionării incidentelor cu predictibilitatea livrărilor planificate.

### 2.3.1. Structura ciclului de lucru

Activitățile de mentenanță adaptivă sunt organizate în **sprinturi de 2 (două) săptămâni**. Backlog-ul de produs este definit și prioritarizat de managerii de produs AGE; Prestatorul contribuie cu estimări tehnice și propuneri motivate de îmbunătățire.

| Eveniment            | Frecvență                 | Scop  |
|----------------------|---------------------------|---|
| Sprint Planning      | Începutul fiecărui sprint | Selectare și angajament pentru task-uri din backlog |
| Daily Standup        | Zilnic (15 min)           | Sincronizare progres, identificare blocaje          |
| Sprint Review / Demo | Sfârșitul fiecărui sprint | Demonstrarea livrabilelor; feedback Beneficiar      |
| Sprint Retrospective | Sfârșitul fiecărui sprint | Îmbunătățire continuă a procesului                  |
| Backlog Refinement   | O dată pe sprint          | Clarificare cerințe, estimare preliminară           |



### 2.3.2. Gestionarea incidentelor în paralel cu sprintul

Incidentele critice și înalte sunt tratate **în afara sprintului curent**, cu prioritate absolută, fără a bloca livrabilele planificate. Incidentele ordinare și joase sunt integrate în backlog-ul sprintului următor, cu acordul Beneficiarului.

### 2.3.3. Estimarea noilor funcționalități

În cazul în care Beneficiarul identifică funcționalități noi nespecificate inițial, Prestatorul furnizează o estimare tehnică în termen de **maximum 1 (una) săptămână** de la convenirea specificației funcționale. Modalitatea de estimare se stabilește cu Beneficiarul în faza de lansare a colaborării.

## 2.4. Procesul de livrare tehnică

EBS Integrator respectă integral cerințele tehnice privind procesul de compilare, testare și livrare impuse de Beneficiar. Fluxul de livrare urmează traseul:

Commit → Build → Testare automată → Code Review → Merge → Deploy staging →  
Validare → Deploy producție

Codul sursă se livrează exclusiv în repoziitoriul furnizat de Beneficiar, cu istoricul complet al commit-urilor. Nu se acceptă livrarea prin arhive sau orice altă modalitate alternativă.

## 2.5. Testare și calitate

EBS Integrator aplică un regim de testare structurat pentru fiecare intervenție adaptivă:

| Tip testare                    | Prag acceptanță                                    |
|--------------------------------|--|
| Testare unitară                | Coverage ≥ 80% business logic                      |
| Testare de integrare           | 100% scenarii critice de business                  |
| Testare de regresie            | Fără regresii față de baseline                     |
| Testare funcțională            | Cazuri de test documentate și trasabile            |
| Scanare vulnerabilități (SAST) | Zero vulnerabilități critice neadresate la livrare |



## 2.6. Plan de comunicare și raportare

### 2.6.1. Canale de comunicare

| Canal                    | Utilizare  |
|--------------------------|--|
| Azure DevOps             | Managementul solicitărilor, incidentelor și task-urilor  |
| Microsoft Teams / Email  | Comunicare operațională curentă                          |
| Întâlniri online/offline | Sprint Planning, Review și la solicitarea Beneficiarului |

### 2.6.2. Raportare lunară

La sfârșitul fiecărei luni calendaristice, Prestatorul transmite Beneficiarului un **Raport Lunar de Mentenanță**, care include: indicatori cheie de performanță (SLA compliance, număr solicitări per prioritate), lista livrărilor adaptive din sprint-urile lunii, efortul consumat per categorie de activitate și riscurile tehnice identificate cu recomandările aferente.

## 2.7. Gestionarea securității și vulnerabilităților

EBS Integrator aplică un proces structurat de identificare, triaj și remediere a vulnerabilităților, aliniat la cerințele Caietului de Sarcini și la standardele **ISO/IEC 27001:2022**. Termenele de remediere în funcție de clasificarea CVSS sunt:

| Clasificare CVSS          | Termen maxim de la publicarea oficială |
|---------------------------|--|
| Critice (CVSS $\geq$ 9.0) | 7 zile calendaristice                  |
| Înalte (CVSS 7.0–8.9)     | 15 zile calendaristice                 |
| Medii și joase            | Ciclu planificat de actualizare        |

Prestatorul implementează rutine de **semnalare timpurie a expirării certificatelor**, cu minimum **60 de zile** în avans, asigurând continuitatea comunicării securizate inter-sisteme.

