

CAIET DE SARCINI
Servicii

Obiectul: **Achiziționarea serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemului aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar.**

Autoritatea contractantă: Casa Națională de Asigurări Sociale

1. Descriere generală. Informații privind serviciul solicitat:

Lotul	Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemului aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar.	Perioada de executare
1.1	<p>Servicii de mentenanță corectivă pentru software-ul aplicativ aferent sistemului financiar (FMS)</p> <p>a) Asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program;</p> <p>b) Actualizarea versiunii sistemului informațional;</p> <p>c) Întreținerea sistemului și resursei informaționale;</p> <p>d) Restabilirea funcționalității sistemului informațional, în cazul apariției defecțiunilor;</p> <p>e) Eliminarea/corectarea problemelor detectate în software - ul aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor;</p> <p>f) Asigurarea integrității datelor în proces de schimb de date cu sistemul informațional „Protecția Socială” (RDBMS Oracle), pentru consolidarea datelor privind veniturile și cheltuielile la bugetul asigurărilor sociale de stat (BASS) pe conturile bugetare din sistemul financiar;</p> <p>g) Asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori;</p> <p>h) Consultanța cu privire la întrebările specifice ale software –lui aplicativ.</p>	<p style="text-align: center;">4 luni (01.09.2022- 31.12.2022)</p>
1.2	<p>Servicii de mentenanță adaptivă în software-ul aplicativ aferent sistemului financiar (FMS)</p> <p>a) Modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare a modificărilor în legislație din domeniul asigurărilor sociale;</p> <p>b) Adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din domeniul asigurărilor sociale. Actualizarea versiunii sistemului informațional;</p> <p>c) Modificarea funcționalităților legate de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne;</p> <p>d) Modificarea mecanismelor și procedurilor de schimb de date cu sistemul informațional „Protecția Socială” (RDBMS Oracle), pentru consolidarea datelor privind veniturile și cheltuielile la bugetul asigurărilor sociale de stat (BASS) pe conturile bugetare din sistemul financiar;</p> <p>e) Documentarea modificărilor efectuate (conform reglementărilor tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006);</p>	<p style="text-align: center;">4 luni (01.09.2022- 31.12.2022)</p>

f) Consultanță privind modificările realizate.

Nivelul serviciilor:

1. Existența serviciului „Hot-Line”. 5/7, 8/24

- Timpul de răspuns la solicitarea din partea CNAS – nu mai mult timp de 1 oră;
- Înregistrarea cererilor, statutul în progres de rezolvare acestora, analiza rezultatelor;
- Furnizarea rapoartelor privind serviciile prestate.

2. Existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate (Cerințele obligatorii față de echipa de proiect sunt prezentate în Anexa nr.2), inclusiv:

- a) Analisti de sistem cu experiență în proiectare sistemelor informaționale complexe;
- b) Analist (FMS) cu experiență în implementarea sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformei „1C: Întreprindere 8.3” în instituțiile bugetare și / sau în domeniul social;
- c) Arhitect cu experiență în implementarea sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformei „1C: Întreprindere 8.3”;
- d) Dezvoltatori cu experiență în domeniul „1C: Întreprindere 8.3”;
- e) Dezvoltator cu experiența în domeniul „Oracle PL SQL”;
- f) Administrator platformei „1C: Întreprindere” cu experiență în desfășurarea și gestionarea pe platforma tehnologică guvernamentală comună MCloud;
- g) Inginer securitate informațională.

3. Experiență în prestarea serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformelor „1C: Întreprindere 8.3” și „Oracle”;

4. Minimum 2 Contracte cu operatori economici realizate pentru ultimii 3 ani pentru prestarea serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformei „1C: Întreprindere”;

5. Contracte pentru ultimii 3 ani pentru prestarea serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemelor informaționale complexe cu utilizarea tehnologiilor „Oracle PL SQL”;

6. Ofertantul va prezenta cel puțin 3 scrisori de recomandare de la autorități contractante din Republica Moldova.

7. Respectarea condițiilor generale:

Termenul de realizare și implementare a serviciilor de mentenanță adaptivă, asociate cu modificările în legislație, trebuie să fie îndeplinite de către Prestator în termenele stabilite în actul normativ.

Termenul de realizare și implementare a altor tipuri de servicii de mentenanță adaptivă se determină prin acordul părților, dar nu mai mult de:

- a. Până la 10 zile pentru modificări minore.
- b. Până la 30 zile pentru modificări de volume medii.
- c. Până la 60 zile pentru modificări de volume mari.

Efortul total preconizat, reieșind din 8 ore lucrătoare pe zi, 22 zile lucrătoare pe lună (indiferent de numărul de persoane implicate), pentru:

- Servicii de mentenanță corectivă pentru sistemului aplicativ (FMS) constituie **987** om/oră pentru 01.09.2022- 31.12.2022.
- Servicii de mentenanță adaptivă în sistemului aplicativ (FMS) constituie **2390** om/oră pentru 01.09.2022- 31.12.2022.

Achitarea se va efectua conform lucrărilor executate de facto și doar după prezentarea rapoartelor

detaliat, care vor include descifrarea efortului exprimat în om/oră, facturilor și actelor de prestare semnate de către părți.

Total valoarea estimativă lei fără TVA	1 013 002,00
Pas minim de licitare lei	10 130,00

Anexa nr.1

Echipa de proiect

Echipa de proiect trebuie să includă specialiști de înaltă calificare și experiență în domeniile respective. Cerințele minime față de specialiștii propuși sunt următoarele:

Rol	Cerințe minime
Project Manager	
<i>Calificări și abilități</i>	Studii superioare în domeniul tehnologiilor informaționale sau tehnice, confirmate prin diploma de absolvire. Deținerea certificatului Project Manager sau documentului analogic de o instituție recunoscută la nivel internațional în domeniul managementului proiectelor și/sau emis de o instituție publică sau privată competentă cu recunoaștere generală.
<i>Experiența profesională</i>	Minim 5 ani de experiență în managementul proiectelor în domeniul tehnologiilor informaționale. Minim 3 proiecte de nivel național în domeniul tehnologiilor informaționale realizate în calitate de Manager de proiect.
<i>Experiența profesională specifică</i>	Minim 5 ani de experiență în utilizarea metodologiilor de management de proiecte recunoscute pe plan internațional. Participarea în cel puțin un proiect similar, cu prezentarea documententelor confirmative. Experiență specifică de Manager de Proiect în cel puțin 1 proiect de complexitate similară, pe toată durata proiectului, realizate cu succes (se justifică prin documente, ex: scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a avut rol de manager de proiect).
Business Analitic Principal	
<i>Calificări și abilități</i>	Studii superioare în domeniul ingineriei sau tehnologiilor informaționale confirmate prin diploma de absolvire. Deținerea documententelor ce confirmă specializarea în tehnologii și instrumente CASE (recunoscute pe plan internațional și/sau emis de o instituție publică sau privată competentă cu recunoaștere generală). Deținerea certificatului și/sau documentului analogic, ce confirmă dobândirea cunoștințelor în modelarea business-proceselor a conținutului sistemelor IT.
<i>Experiență profesională generală</i>	Cel puțin 5 ani de experiență în domeniul tehnologiilor informaționale.

Rol	Cerințe minime
<i>Experiență profesională specifică</i>	<p>Cel puțin 5 ani de experiență în domeniul analizei și modelării Business-proceselor, cu prezentarea documententelor confirmative .</p> <p>Experiență profesională specifică, confirmată prin participarea în cel puțin trei proiecte similare de implementare a unui sistem informatic integrat similar, în care el/ea s-a poziționat ca Business Analitic Principal, cu prezentarea documentelor confirmative.</p> <p>Experiență în implementarea sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformei „1C: Întreprindere 8.3” în instituțiile bugetare și / sau în domeniul social, cu prezentarea documentelor confirmative (se justifică prin documente, ex: CVuri și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).</p>
Dezvoltator 1C: Întreprindere 8.3	
<i>Calificări și abilități</i>	<p>Studii superioare în domeniile tehnice sau tehnologiilor informaționale confirmate prin diploma de absolvire.</p> <p>Deținerea Certificatului 1C: Specialist sau 1C:Profesional ce ține de cunoașterea mecanismelor de bază a platformei 1C 8.3.</p>
<i>Experiență profesională generală</i>	<p>Mai mult de 5 ani de experiență în domeniul tehnologiilor informaționale.</p>
<i>Experiență profesională specifică</i>	<p>Experiență de lucru în calitate de dezvoltator pe platforma „1C Întreprindere 8.3”, cel puțin în 2 (două) proiecte de anvergură realizate, cu prezentarea documententelor confirmative.</p> <p>Experiența de lucru cu schimbului de date între „1C: Întreprindere 8.3” și soluțiile externe bazate pe tehnologii „Oracle” cu prezentarea documententelor confirmative (se justifică prin documente, ex: CVuri și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost)</p>
Analist (FMS)	
<i>Calificări și abilități</i>	<p>Studii superioare în domeniul finanțelor sau contabilitate, confirmate prin diploma/diplome de absolvire.</p> <p>Cunoașterea principiilor de lucru a platformei „1C Întreprindere 8”, cu prezentarea documententelor ce confirmă specializarea în acest sens.</p> <p>Cunoștințe avansate în platforma „1C”, confirmate prin certificarea „1C: Specialist” și/sau „1C:Profesional” pe compartimente: „ERP” sau „Salariu”, „Contabilitate”.</p> <p>Cunoașterea limbii de stat.</p>
<i>Experiență profesională generală</i>	<p>Minim 5 ani de experiență în domeniul finanțelor sau contabilitate.</p>
<i>Experiență profesională specifică</i>	<p>Minim 3 ani de experiență în sectorul contabilității bugetare.</p> <p>Cunoașterea metodologiei integrării „1C” cu alte sisteme informaționale, prin prezentarea documentelor ce confirmă dobândirea acestora.</p> <p>Cunoașterea instrumentelor de analiză, modelare și descriere a business-proceselor în domeniul asigurărilor financiar-sociale, cu prezentarea documentelor confirmative.</p> <p>Cunoașterea metodologiei contabilității financiare în domeniul asigurărilor sociale de stat, prin prezentarea documentelor ce confirmă dobândirea acestora.</p>

Rol	Cerințe minime
	<p>Experiență de participare, cel puțin în 1 (un) proiect asemănător în domeniul asigurărilor financiar-sociale în calitate de analist, cu prezentarea documentelor confirmative (se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).</p>
Arhitect 1C: Întreprindere v8.3	
<i>Calificări și abilități</i>	<p>Prezentarea documentelor ce confirmă dobândirea cunoștințelor privind arhitectura platformei „1C Întreprindere 8.3”.</p> <p>Prezentarea documentelor și/sau certificatelor ce confirmă posedarea cu instrumentele de administrare a bazelor informaționale „1C:Întreprindere 8.3”.</p> <p>Posedarea cu instrumentele de asigurare schimbului de date între sistemul „1C Întreprindere 8.3” și sistemele externe, cu prezentarea documentelor confirmative.</p> <p>Deținerea certificatului „1C:Specialist” ce ține de dezvoltarea soluțiilor pe platforma „1C Întreprindere 8.3”.</p> <p>Cunoașterea limbii de stat.</p>
<i>Experiență profesională generală</i>	<p>Mai mult de 5 ani de experiență în domeniul de tehnologiile informaționale.</p>
<i>Experiență profesională specifică</i>	<p>Mai mult de 3 ani de experiență de dezvoltare soluțiilor pe platforma „1C:Întreprindere 8.3” și integrării cu sistemele informaționale externe.</p> <p>Experiență de participare în proiecte în calitate de arhitect al platformei „1C” și schimb de date cu bazele de date „MS SQL” cu „Oracle”, cu prezentarea documentelor confirmative (se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).</p>
Administrator a sistemelor informaționale 1C Întreprindere 8.3	
<i>Calificări și abilități</i>	<p>Prezentarea documentelor ce confirmă specializarea în arhitectura platformei „1C Întreprindere 8.3”,</p> <p>Posedarea cu instrumentele de administrare a bazelor informaționale „1C:Întreprindere 8.3”, cu prezentarea documentelor confirmative.</p> <p>Cunoașterea mecanismelor de protecție împotriva utilizării neautorizate a sistemului „1C:Întreprindere 8.3”, cu prezentarea documentelor confirmative.</p> <p>Posedarea cu instrumentele de asigurare a funcționării stabile a bazelor de date a sistemului „1C Întreprindere 8.3” confirmată prin, cel puțin 2 (două) proiecte realizate.</p> <p>Cunoașterea limbii de stat.</p>
<i>Experiență profesională generală</i>	<p>Mai mult de 3 ani de experiență în domeniul de tehnologiile informaționale.</p>
<i>Experiență profesională specifică</i>	<p>Mai mult de 3 ani de experiență de administrare a platformei „1C:Întreprindere 8.3” și bazelor de date corespunzătoare, cu prezentarea documentelor confirmative.</p> <p>Experiență de participare în proiecte în calitate de administrator al platformei „1C”, confirmată prin realizarea proiectelor de desfășurare arhitecturii Cluster pentru aplicațiile „1C” și integrarea cu platforme „Oracle” / „Microsoft”.</p> <p>Experiență de administrare platformei „1C” în spațiu tehnologic MCloud (se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din</p>

Rol	Cerințe minime
	partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).
Dezvoltator Oracle PL SQL	
<i>Calificări și abilități</i>	Studii superioare în domeniile tehnice și/sau IT&C, confirmate prin diploma cu absolvire.
<i>Experiență profesională generală</i>	Cel puțin 5 ani de experiență în tehnologii informaționale.
<i>Experiență profesională specifică</i>	Experiență profesională ca PL/SQL Developer de minimum 5 ani în mentenanța și ajustarea unui sistem informatic integrat cu asigurarea schimbului de date cu sistemele externe, cu prezentarea documentelor confirmative (se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).
Inginer securitate informațională	
<i>Calificări și abilități</i>	Studii superioare în domeniul tehnologiilor informaționale și/sau tehnice, confirmate prin diploma de absolvire. Deținerea certificatului în domeniul auditului de sisteme informatice - ISACA CISA (Certified Information Systems Auditor).
<i>Experiența Profesională</i>	Experiența minim de 5 ani în domeniul managementului securității informaționale, cu prezentarea documentelor justificative.
<i>Experiența Profesională specifică</i>	Experiența minim în 2 (două) în proiecte Information Security Management System development, cu implementarea și certificarea în conformitate cu standardul ISO/EIC 27001 (se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost)

2. Condiții de prestare și achitarea serviciilor

Beneficiarul va solicita Prestatorului să furnizeze serviciile în limita sumei prevăzute, Părțile vor stabili de comun acord, bazându-se pe principiul «de la caz la caz», achitarea se va efectua pentru serviciile prestate de facto, după prestarea serviciilor, după semnarea de către ambele Părți a documentației conform efortului stabilit de ambele Părți și în timp de 25 zile după prezentarea rapoartelor detaliate, care vor include descifrarea efortului exprimat în om/ore, reieșind din volumul preconizat pentru Servicii.

3. Obligațiile Prestatorului privind executarea contractului.

- a) să semneze Acordului privind asigurarea securității datelor și utilizarea accesului de la distanță la resursele informaționale CNAS în termen de două zile lucrătoare din data întrării în vigoare a contractului și să respecte condițiile stipulate.
- b) de a presta serviciile în concordanță cu obligațiile asumate prin Contract în baza legislației existente, know-how existent, recomandărilor și cerințelor software-lui de sistem;
- c) să asigure funcționarea neîntreruptă a sistemelor aplicative;
- d) în mod operativ să soluționeze la distanță problemele simple în scopul economisirii timpului Beneficiarului;

- e) să se deplaseze la oficiul Beneficiarului, la fel și la oficiile teritoriale, dacă incidentul nu poate fi soluționat la distanță;
- f) să asigure elaborarea/ajustarea instrucțiunilor de exploatare necesare în conformitate cu standardele;
- g) să respecte procedura de înregistrare a defectelor ce se referă la condițiile prezentului Contract și ordinea de soluționare a acestora;
- h) după rezultatele de soluționare a defectelor să prezinte recomandările pentru anihilarea acestora și instrucțiunile necesare pentru soluționarea defectelor similare pe viitor;
- i) să prezinte Beneficiarului lista persoanelor autorizate din partea Prestatorului în grupul de proiect calificat, conform criteriilor și cerințelor de calificare stabilite în documentația procedurii de achiziție publică;
- j) să asigure integritatea și calitatea serviciilor prestate.

4. Obligațiile Beneficiarului privind executarea contractului

- a) să informeze Prestatorul referitor la orice observație/defecțiune a funcționării aplicațiilor software și să prezinte Prestatorului orice informație utilă pentru determinarea defecțiunii;
- b) să prezinte, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice Prestatorului, toată: informația, documentele și materialele necesare pentru prestarea serviciilor, să asigure acces securizat la serverele CNAS în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la semnarea prezentului Contract;
- c) în cazul defecțiunii aplicațiilor software Beneficiarul este obligat să plaseze cererea de apel a specialistului Prestatorului; să prezinte Prestatorului lista persoanelor autorizate din partea Beneficiarului, responsabile pentru perfectarea apelurilor și semnarea documentelor de lucru;
- d) să primească și să achite costul serviciilor în ordinea și termenele, prevăzute în prezentul Contract și anexele lui.

5. Condițiile de prestare

1. Reguli generale de organizare a procesului de prestare a serviciilor

1.1 Noțiuni generale

Defect – incident, problemă, eroare de programă (sau un set de erori) ce duc la necorespunderea rezultatelor așteptate de la funcționarea produsului software și care determină stoparea/întreruperea/reducerea calității funcționalității softului aplicativ.

Mentenanță sistemului informațional – adică activitatea care include: asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program; actualizarea versiunii sistemului informațional; întreținerea sistemului și resursei informaționale; restabilirea funcționalității sistemului informațional, în cazul apariției defecțiunilor; asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori.

Mentenanță adaptivă - modificarea produsului software, care asigură capacitatea sa de funcționare în condiții (mediu) modificate sau care se modifică (modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare a modificărilor în legislație din domeniul asigurării sociale, adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu

modificarea legislației din asigurări sociale, inclusiv, modificarea funcționalităților legată de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne).

Mentenanța corectivă reprezintă depistarea, localizarea și remedierea operativă a defecțiunii în vederea restabilirii funcționării normale a sistemului (asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program, actualizarea versiunii sistemului informațional, întreținerea sistemului și resursei informaționale, restabilirea funcționalității sistemului informațional, în cazul apariției defecțiunilor, inclusiv eliminarea problemelor detectate în software aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor).

1.2 Interacțiunea între Părți

Interacțiunea dintre Prestator și Beneficiar se va efectua prin intermediul persoanelor responsabile, desemnate de ambele Părți.

În scopul clasificării și optimizării procesului de gestiune a solicitărilor, apelurile referitoare la defectele de utilizare a sistemului și doleanțele utilizatorilor vor fi preluate de persoanele responsabile din partea Beneficiarului care, după examinarea și prioritizarea acestora, vor decide care necesită a fi redirecționate către echipa Prestatorului prin întocmirea Cererii cu privire la notificarea defectului (Anexa nr.4 la Contract) sau Cererii cu privire la propunerea de modificare (Anexa nr.6 la Contract).

1.3. Persoane responsabile

Prestatorul desemnează persoane responsabile de relația cu Beneficiarul (Managerul Suport Client). Prestatorul va informa prin scrisoare oficială Beneficiarul despre echipa desemnată și datele de contact a acesteia în termen de maxim 3 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanelor responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

Beneficiarul desemnează persoane responsabile de interacțiunea cu Prestatorul. Beneficiarul va informa prin scrisoare oficială Beneficiarul despre echipa desemnată și datele de contact a acesteia în termen de maxim 3 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanelor responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

1.4. Serviciul de Suport Client “Hot-Line”

Suportul operațional la utilizarea serviciilor este asigurat de către Prestator prin intermediul Serviciului de Suport Client “Hot-Line” (în continuare SSC). Beneficiarul va contacta SSC, prin întocmirea Cererilor, în următoarele scopuri:

- pentru soluționarea defectelor;
- pentru solicitarea modificărilor funcționalităților existente;
- pentru solicitarea informației și consultanței în vederea soluționării defectelor legate de utilizarea sistemului;
- pentru solicitarea realizării anumitor activități și acțiuni ce sunt în responsabilitatea Prestatorului;
- pentru solicitarea analizei unei solicitări de modificare.

Prestatorul oferă Beneficiarului posibilitatea de a contacta SSC prin următoarele modalități:

- expedierea unui e-mail la adresa SSC _____;
- efectuarea unui apel telefonic la numărul de telefon: _____.

Programul de lucru al SSC este de la 08:00 la 17:00 în zilele de lucru conform legislației Republicii Moldova. Toate interpelările Beneficiarului vor fi înregistrate în SSC.

Orice defect sau necesitate apărută la utilizarea serviciilor, Beneficiarul o va adresa inițial către SSC. În caz de necesitate, chestiunea poate fi ulterior escaladată către Managerul Suport Client

sau conducătorul Prestatorului. 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.

1.5. Reguli față de procesul de aplicare a serviciilor de mentenanță adaptivă (de modificare)

Fiecare acțiune de aplicare a serviciilor de mentenanță adaptivă 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 modificare va fi pregătit setul de aplicare a modificărilor care va include:

1. Pachetul de instalare a modificărilor.
2. Descrierea modificărilor aplicate și componentele afectate.
3. Planul detaliat de efectuare a lucrărilor cu indicarea: termenelor, consecutivității, acțiunilor și persoanelor responsabile.

Aceste modificări necesită testarea prealabilă implementării în mediul de producție. Prestatorul va notifica despre disponibilitatea de aplicare a serviciilor de mentenanță adaptivă pentru efectuarea testelor în mediul de testare și va coordona Planul de testare cu Beneficiarul. Beneficiarul participă la testele inițiate de Prestator, conform Planului de testare.

2. Reguli privind prestarea a serviciilor de mentenanță corectivă (de suport)

Serviciile de mentenanță corectivă sunt orientate soluționării incidentelor și problemelor de utilizare a softului aplicativ prin: analiza defectelor, introducerea corectărilor, documentarea corectărilor și actualizarea documentelor pentru softul aplicativ.

2.1 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 softului aplicativ. 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

PRIORITATE		Impact		
		Înalt	Mediu	Jos
Urgență	Înalt	Critic	Înalt	Mediu
	Mediu	Înalt	Mediu	Jos
	Jos	Mediu	Jos	Neglijabil

Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului

URGENȚĂ	Descriere
Înaltă	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid;

	<ul style="list-style-type: none"> - există activități și operațiuni critice pentru business procesele Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.
Medie	<p>Un incident este estimat ca avînd 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 business procesele Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; -reacția operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.
Joasă	<p>Un incident este estimat ca avînd 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.

Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului

IMPACT	Descriere
Înalt	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; 2. incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; 3. există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;
Mediu	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate; 5. incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi; 6. există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;
Jos	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; 8. incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.

2.2. Raportarea și soluționarea incidentelor

Orice incident aferent Serviciilor este raportat de Beneficiar către SSC, conform procedurilor stabilite la capitolul 1., „Reguli generale de organizare a procesului de prestare a serviciilor”.

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 maxim pentru corectare a cauzei*	Raportare primară
Critică	Timpul de reacție al Prestatorului – imediat	pînă la 3 ore	8 ore	SSC

Înaltă	Timpul de reacție al Prestatorului – 15 minute	8 ore	ora 12 a zilei următoare	SSC
Medie	Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore	24 ore	5 zile	SSC
Joasă	Timpul de reacție al Prestatorului – 24 ore;	3 zile	10 zile	SSC
Neglijabilă	Timpul de reacție al Prestatorului – 72 ore;	Cel mai bun efort	-	SSC

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

3. Reguli privind prestarea serviciilor de mentenanță adaptivă (de modificare)

Serviciile de modificare sunt orientate spre asigurarea efectuării modificărilor privind problemele apărute, îmbunătățirii formelor de raportare, modificărilor/adăugărilor funcționalităților ca urmare al modificării cadrului legal sau îmbunătățirii esențiale a business proceselor, documentării și instruirii pentru noile funcționalități și consultanței la întrebările privind softul aplicativ.

3.1 Solicitarea Serviciilor de mentenanță adaptivă (de modificare)

Solicitarea serviciilor de modificare se efectuează de grupul de lucru responsabil din partea Beneficiarului în baza unei Cereri cu privire la propunerea de modificare (Anexa nr.6 al Contractului).

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.

3.2. Prestarea Serviciilor de mentenanță adaptivă (de modificare)

Prestarea serviciilor de mentenanță adaptivă (de modificare) se va efectua cu aplicarea următoarelor reguli:

- a) Prestarea serviciilor se efectuează exclusiv în baza planului aprobat de Beneficiar privind prestarea serviciilor. 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) Serviciul se consideră prestat în momentul confirmării acceptării soluției de către Beneficiar.
- c) Termenul de prestare a serviciului include timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei, prestării nemijlocite a serviciului și acceptării rezultatului de către Beneficiar.
- 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.
- 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, 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 Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor nr. 78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006, inclusiv:
- i. Proiectul tehnic al sistemului actualizat (în limba română);
 - ii. Ghidul administratorului actualizat (în limba română);
 - iii. Ghidul utilizatorului (în limba română);
 - iv. Codul sursă actualizat (pe purtător magnetic – CD) în două exemplare, cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului;
 - v. Actul de predare în exploatare industrială (în limba română).
- j) Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile suplimentare ale sistemului, predate de către Prestator, în conformitate cu procedurile statuate în contract.

4 Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor

4.1. Soluționarea divergențelor

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

- 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.
- La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.
- 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.
- Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnat de membrii grupului de lucru.
- 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.

4.2 Raportarea privind nivelul serviciilor

Prestatorul optează pentru prestarea transparentă a serviciilor către Beneficiar. În acest scop, Prestatorul va prezenta cu regularitate Beneficiarului rapoarte privind conținutul și nivelul serviciilor acordate.

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

Tip raport	Conținut	Regularitatea
Raport cu lista incidentelor/erorilor remediate	Descrierea defectului, perioada înaintării și soluționării, statutul rezolvării.	Lunar, pe suport de hârtie
Raport privind implementarea modificărilor	Descrierea modificării, perioada înaintării și statutul	În luna când a avut loc implementarea și

	implementării.	acceptarea modificării
--	----------------	------------------------

4.3 Securitatea informației

Prestatorul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a softului aplicativ 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.

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. În acest scop, Prestatorul, va efectua:

- 1) Colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;
- 2) Efectuarea copiilor de rezervă depline pentru softul aplicativ, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;
- 3) Întocmirea proceselor- verbale cu participarea a cel puțin 3 specialiști din partea Prestatorului, privind efectuarea copiilor de rezervă. Prezența reprezentanților Beneficiarului este solicitată;
- 4) Menținerea formalizată a Registrului privind deținerea probelor conservate (chain of custody).

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.

5. Mediul de dezvoltare și a mediului de testare

Pentru prestarea serviciilor conform contractului Prestatorul utilizează mediul de dezvoltare a Beneficiarului.

Pentru efectuarea testărilor funcționale a softului aplicativ și a integrării sistemelor Beneficiarului, Beneficiarul pune la dispoziția Prestatorului un mediu de test pentru softul aplicativ. Mediul de test este utilizat de ambele Părți în următoarele cazuri:

- 1) La apariția unor probleme semnificative în mediul de producție pentru simularea situațiilor problematice;
- 2) La implementarea modificărilor importante pentru sistemul informațional și testarea lor prealabilă;
- 3) La efectuarea recalculărilor necesare pentru corectarea datelor.

Accesarea softului aplicativ în mediul de testare se face în bază de canale securizate.

Prestatorul este responsabil de procesul de testare a serviciului realizat, cu utilizarea tuturor tipurilor de testări și verificări, la corespunderea caracteristicilor și funcționalității produsului elaborat / modificat cu cerințele înaintate de Beneficiar. După fiecare modificare de Soft se inițiază procesul de aprobare și Prestatorul prezintă dovezi obiective despre faptul că serviciile prestate de produsul software elaborat / modificat sau de orice element software, corespund cerințelor și necesităților înaintate de Beneficiar. Procesul de aprobare se finalizează cu Proces verbal de aprobare prezentat de Prestator Beneficiarului și se inițiază de Beneficiar exploatarea experimentală a produsului. Exploatarea experimentală a produsului software acordă informație despre comportamentul sistemului în mediul real de exploatare, cu utilizarea datelor

reale. În procesul exploataării experimentale, toate devierile în funcționare și observațiile, detectate, se înlătură de către Prestator pînă la finisarea exploataării experimentale.

Procedura de colaborare, accesul și utilizarea mediului de dezvoltare, mediului de testare și instalarea oricăror modificări este elaborată și aprobată de părți în termen de 10 zile de la semnarea Contractului.

6. Livrabile

Prestatorul menține în stare actuală documentația tehnică aferentă softului aplicativ. 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 softului aplicativ destinată Beneficiarului.

La finalizarea Contractului Prestatorul va asigura înnoirea următoarelor livrabile:

- Codul sursă.
- Documentația tehnică.
- Ghidul utilizatorilor.
- Ghidul administratorului.

6. Operatorul economic în momentul întocmirii ofertelor trebuie să țină cont de următoarelor acte normative:

- a) Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal
- b) Hotărîrea 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
- c) Hotărîrea Guvernului nr. 1176/2010 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la asigurarea regimului secret în cadrul autorităților publice și al altor persoane juridice
- d) Politica de securitate privind protecția datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale gestionate de Casa Națională de Asigurări Sociale aprobată prin ordinul directorului general nr.138 – A din 04.06.2021.

7. Documente obligatorii la depunerea ofertei

(La punctul dat autoritatea contractantă indică care documente sunt obligatorii de a fi prezentate la depunerea ofertei prin intermediul [SIA RSAP](#). La fel, tot aici se indică documentele ce conțin date cu caracter personal, care nu se depun prin intermediul SIA RSAP și nu sunt publice pentru toți.)

Nr. d/o	Descrierea documentului	Mod de demonstrare a îndeplinirii:	Nivelul minim/Obligativitatea
1.	Prezentarea Cererii de participare conform Anexei nr.7 din Ordinul MF 115/2021 .	Cerere de participare confirmată prin semnătura electronică	<i>Da</i>
2.	Prezentarea Declarației privind valabilitatea ofertei conform Anexei nr.8 din Ordinul MF 115/2021	Declarația privind valabilitatea ofertei confirmată prin semnătura electronică	<i>Da</i>
3.	Prezentarea Specificației de preț	Specificații de preț, confirmat prin	<i>Da</i>

	conform Anexei nr.23 din Ordinul MF 115/2021	semnătura electronică	
4.	Prezentarea Specificații tehnice conform Anexei nr.22 din Ordinul MF 115/2021	Specificații tehnice, confirmată prin semnătura electronică .	Da
5.	Garanția pentru oferta 1% conform Anexei nr.9 din Ordinul MF 115/2021	Garanția pentru oferta 1% confirmată prin semnătura electronică.	Da
6.	Prezentarea Formularul standard al Documentului Unic de Achiziții European completat	Formularul standard al Documentului Unic de Achiziții European confirmat prin semnătura electronică	Da

8. Documente obligatorii la evaluarea ofertelor

(La punctul dat autoritatea contractantă indică care documente sunt obligatorii de a fi prezentate [în SIA RSAP](#) la evaluarea ofertei. La fel, tot aici se indică documentele ce conțin date cu caracter personal, care nu se depun prin intermediul SIA RSAP și nu sunt publice pentru toți, ele se prezintă la etapa de evaluare direct autorității contractante.)

Nr. d/o	Criteriile de calificare și de selecție (Descrierea criteriului/cerinței)	Mod de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței:	Nivelul minim/Obligativitatea
1.	Certificatul de efectuare regulată a plății impozitelor, contribuțiilor, ori link-ul la accesarea unei baze de date naționale disponibile gratuit pentru autoritatea contractantă care deține informațiile privind lipsa/existența restanțelor	-Certificat de efectuare regulată a plății impozitelor, contribuțiilor (valabil la data deschiderii ofertei) Eliberat de inspectoratul fiscal principal de stat, confirmat prin semnătura electronică - Link-ul	Obligativiu
2.	- Declarații privind cifra de afaceri în domeniul de activitate aferent obiectului contractului (prestarea serviciilor similare) într-o perioadă anterioară care vizează activitatea pentru ultimii 3 ani - a câte min 1000000,00 lei pentru fiecare din ultimii 3 ani original confirmat prin semnătura electronică a participantului: (la solicitare se va prezintă documente primare de confirmare copiile contractelor, raport financiar etc.)	- Declarație privind lista principalelor prestări de serviciu efectuate în ultimii 3 ani de activitate similare obiectului de achiziție conform Anexei nr.12 din Ordinul MF 115/2021 - confirmată prin semnătura electronică	Obligativiu în cazul existenței datelor cu caracter personal sau informațiilor care prezintă secret comercial informația se remite direct autorității contractante pe poșta electronică achizitiicnas@cnas.gov.md
3.	Capacitatea tehnică și profesională - existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea	- Declarația de proprie răspundere conform Anexei nr.14 din Ordinul MF 115/2021 privind: - dispunerea grupului de proiect calificat	Obligativiu în cazul existenței datelor cu

	serviciilor relevante conform Anexei 1 din Anunțul de participare și specificației tehnice depline.	asigurat pentru îndeplinirea serviciilor relevante conform Anexei 1 din Anunțul de participare. - Prezentarea CV-urilor specialiștilor. Prezentarea obligatorie a certificatelor privind specialiști eliberate de către o companie autorizată – copie confirmată prin semnătura și ștampila participantului ; - capacitățile profesionale în domeniile serviciilor analogic. - existența resurselor tehnice: Call Center, transport, ets	<i>caracter personal sau informațiilor care prezintă secret comercial informația se remite direct autorității contractante pe poșta electronică achizitiicnas@cnas.gov.md</i>
4.	DECLARAȚIE privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani	Declarație în conformitate cu Anexa nr. 1 autentificată prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului – depunere obligatorie după desemnare în calitate de ofertant/ofertant asociat desemnat câștigător;	Da – depunere obligatorie după desemnare în calitate de câștigător

- în cazul existenței datelor cu caracter personal informația se remite direct autorității contractante pe poșta electronică achizitiicnas@cnas.gov.md.

Președintele grupului de lucru: _____ **Maia Moraru**

L.Ș.

**Anexa nr. 1
la Caietul de sarcini**

APROBAT
prin Ordinul
Ministrului Finanțelor
nr. 145 din 24 noiembrie 2020

**DECLARAȚIE
privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în
situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau
grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani.**

Subsemnatul, _____ reprezentant împuternicit al _____
(denumirea operatorului economic) în calitate de ofertant/ofertant asociat desemnat câștigător în cadrul procedurii de achiziție publică nr. _____ din data ____/____/____, declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că beneficiarul/beneficiarii efectivi ai operatorului economic în ultimii 5 ani nu au fost condamnați prin hotărâre judecătorească definitivă pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani.

Numele și prenumele beneficiarului efectiv	IDNP al beneficiarului efectiv

Data completării: _____

Semnat: _____

Nume/prenume: _____

Funcția: _____

Denumirea operatorului economic _____

IDNO al operatorului economic _____