

SARCINI TEHNICE

**Servicii de mentenanță corectivă
a SI „Arhiva Stare Civilă”**

Cuprins

| | |
|--|----------|
| 1. Generalități | 3 |
| 2. Referințe | 3 |
| 3. Obiectivul documentului | 4 |
| 4. Destinația sistemului | 4 |
| 4.1 Scopul..... | 4 |
| 4.2 Integrarea SI cu alte sistemele și serviciile | 4 |
| 5. Lista rolurilor a SI | 4 |
| 6. Capacitățile sistemului | 4 |
| 6.1 Operațiuni de bază ale sistemului | 4 |
| 6.2 Lucrul cu documente | 5 |
| 6.3. Administrare | 5 |
| 6.4. Înregistrare. (Logging) | 5 |
| 7. Baze de date și tehnologii utilizate | 5 |
| 8. Securitatea și protecția | 5 |
| 9. Cerințe față de serviciile de mentenanță | 6 |

1. Generalități

SI „*Arhiva Stare Civilă*” reprezintă un program multifuncțional destinat pentru vizualizarea și redactarea arhivelor care conțin acte de stare civilă (DocSC). Programul se află pe platforma MCloud și se utilizează de funcționarii Departamentului de stare civilă (DSC) pentru accesarea documentelor de stare civilă digitizate și la metadatele la nivel de arhivă și personal.

Accesul în program se realizează folosind un browser și numele utilizatorului și parola. Sistemul monitorizează toate evenimentele din SI cum ar fi logarea în sistem, identificarea unui act sau registru, vizualizarea actului, imprimarea și/sau modificarea actului de stare civilă. Jurnalul evenimentelor se arhivează și se păstrează în sistem pe platforma guvernamentală MCloud.

Sarcini tehnice conține o descriere succintă a SI, precum și condițiile, premisele generale și cerințele pentru mentenanța sistemului.

2. Referințe

Funcționarea SI „*Arhiva Stare Civilă*” este reglementată de următoarele acte legislative și normative:

- Legea Nr. 100 din 26.04.2001 “Privind actele de stare civilă”;
- Hotărârea Guvernului nr. 757 din 04.07.2006 cu privire la aprobarea modelului unic al formularelor certificatelor de stare civilă , Monitorul Oficial Nr. 102-105 din 07.07.2006;
- Hotărârea Guvernului nr. 558 din 18.05.2007 cu privire la aprobarea modelelor unice ale formularelor tipizate ale actelor de stare civilă, Monitorul Oficial Nr. 74-77 din 01.06.2007;
- Acord nr. 3009-55 din 16.02.2016 privind prestarea serviciilor din platforma tehnologică guvernamentală comună MCloud;
- Ordin SSC nr. 57 din 11.07.2013 cu privire la asigurarea procesului de digitalizarea parțială a fondului de arhivă a SSC;
- Ordin SSC nr. 73 din 13.05.2016 “Cu privire la utilizarea în activitatea Serviciului Stare Civilă a Sistemului informational E-Servicii Stare Civilă și a Sistemului informational Arhiva Stării Civile”;
- Ordinul Cancelariei de Stat nr. 392-A din 4 mai 2016 cu privire la transmiterea unui bun și crearea Comisiei de primire-predare a SI Arhiva Stării Civile;
- Acord de colaborare din 30 mai 2013 privind digitalizarea arhivei SSC, încheiat dintre CGE, Ministerul Justiției al RM, CTS și SSC;
- Acord de colaborare adițional la Acordul de colaborare din 30 mai 2013 din 12 decembrie 2013;
- Contract № 227/29-01/17 din 19 iunie 2017 de achiziționare a serviciilor privind mentenanța și dezvoltarea SIA Registrul de Stat al actelor de stare civilă (S.R.L.”DAAC System Integrator” și SSC);
- Reglementarea tehnică „Procesele ciclului de viață al software-lui” RT 38370656-002: 2006, Monitorul Oficial Nr. 95-97/335 din 23/06/2006.

3. Obiectivul documentului

Sistemul descris în continuare face obiectul achiziției serviciilor de mentenanță corectivă în scopul asigurării bunei funcționări și extinderii acestuia. În mod concret prezentul document are următoarele componente:

| Componența proiect | Activitatea de mentenanță |
|---|---|
| Mentenanța corectivă a SI „Arhiva Stare civilă” | Servicii asigurate până la 31.12.2024. Serviciile se referă inclusiv la artefactele dezvoltate pe parcursul contractului asupra funcționalităților existente. |

În prezenta documentație sunt reflectate informații privind tehnologia folosită și modul în care sunt prelucrate datele. Prestatorul va avea acces la codul sursă al sistemului și își va asuma riscurile ce decurg din modificările acestuia. Asumarea serviciilor implică acordarea garanției asupra sistemului pentru o perioadă de minim 6 luni după semnarea actului de predare primire. De asemenea prestatorul serviciilor va documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le va prezenta Beneficiarului.

4. Destinația sistemului

4.1 Scopul

SI „ Arhiva Stare Civilă” concepută pentru importarea actelor de stare civilă, scanate anterior, de la platforma MCloud (*dipozitul de date de bază*) sau de la servere de stocare a imaginilor de DocSC și metadatelor (*dipozitele/serverele de date menționate sunt temporare*), vizualizarea și redactarea arhivelor de date despre DocSC.

4.2 Integrarea SI cu alte sisteme și servicii

SI nu este parte componentă a platformei guvernamentale de interoperabilitate MConnect. Totodată SI este integrat cu serviciile de platformă guvernamentală MPass pentru autentificarea în SI prin intermediul semnăturii digitale.

5. Lista rolurilor a SI

Rolurile din cadrul SI sunt următoarele:

- Utilizator;
- Specialist introducere metadatelor și controlul intern al calității
- Specialist controlul extern al calității
- Administrator de sistem

6. Procesele de bază din cadrul sistemului

6.1 Funcționalități de bază ale sistemului

- Conectare autorizată la sistem;
- Recuperarea parolei;
- Selectarea limbii interfeței.

6.2 Funcționalități de gestionare a documentelor

- Vizualizarea unui volum, a versiunilor metadatelor sale, a istoricului acțiunilor;
- Exportul jurnalului de evenimente legate de un volum;
- Imprimarea, descărcarea, editarea unui volum;
- Vizualizarea unui act, a versiunilor sale de metadata, a titlului și a istoricului de acțiuni;
- Exportul jurnalului de evenimente asociate unui act;
- Imprimarea, descărcarea, editarea unui act;
- Vizualizarea unei master scan, a versiunilor de metadata și a titlului acestora;
- Imprimarea și descărcarea master scanului;
- Căutare după act, după volum, căutare avansată;
- Abonare la căutare;
- Crearea un filtru de căutare avansată.

6.3 Funcționalități de administrare a sistemului

- Crearea, modificarea și ștergerea utilizatorilor/grupurilor de utilizatori;
- Atribuirea/ștergerea de drepturi de acces utilizatorilor, grupurilor și oficiilor de stare civilă;
- Adăugarea grupurilor, utilizatorilor la un grup, precum și ștergerea acestora;
- Crearea, editarea și ștergerea oficiilor de stare civilă;
- Adăugarea grupurilor, utilizatorilor la un oficiu de stare civilă, precum și ștergerea acestora;
- Gestionarea drepturilor de acces.
- Vizualizarea și descărcarea jurnalului de evenimente;
- Vizualizarea graficului de încărcare a volumelor în system.

7. Baze de date și tehnologii utilizate

- Sistem de operare: CentOS 6;
 - GlusterFS
 - Samba
 - Samba cluster CTDB
- Database system din MCloud: PostgreSQL 8.
- Software: JDK 6, OpenOffice 3, ClamAV, Apache Tomcat, Apache HTTPD 2.

8. Securitatea și protecția

Pentru garantarea securității la nivelul infrastructurii tehnico-tehnologice este implementat auditul activ al securității informaționale, care asigură:

- completitudinea spectrului atacurilor detectate și abuzurilor de privilegii;
- minimizarea numărului de alerte false;
- afișarea informațiilor în diferite forme;
- accesul la analiza datelor auditului administratorilor sistemului;
- garantarea protecției contra modificărilor nesancționate a informațiilor de înregistrare.

Subsistemul de audit prestează următoarele servicii:

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

Securitatea sistemului este asigurată prin utilizarea:

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

9. Cerințe față de serviciile de mentenanță corectivă

Sistemul supus serviciilor de mentenanță a fost descris anterior. Toate cerințele sunt minime și obligatorii. Serviciul de mentenanță corectivă se va asigura de către Prestator pînă la data de 31.12.2024.

Procesul de mentenanță pentru SI este aplicat în practică privind mentenanța corectivă.

- **mentenanță corectivă** – modificarea în procesul de lucru al sistemului pentru corectarea problemelor detectate (neconformități, erori de funcționare) cu un impact minim asupra activității operaționale. Serviciile de mentenanță de corecție vor asigura suportul tuturor modulelor sistemului, create în conformitate cu Cerințele Tehnice prevăzute în Sarcina tehnică și amendamente privind elaborarea sistemului și presupun activitățile de management, logistică și servicii de îndepărtare a erorilor. Inclusiv includ și procesele de analiza și raportarea problemelor legate de datele furnizate în vederea asigurării importului de date corect și la timp a datelor în sistem, de analiza și raportarea problemelor legate de datele furnizate în vederea asigurării importului de date corect și la timp a datelor în sistem, prezentarea livrabilelor, etc.

Serviciile de mentenanță corectivă se vor presta prin următoarea modalitate:

- Recepționarea incidentelor prin aplicația de tichetare, telefon, e-mail sau skype;
- Actualizarea jurnalului de incidente;
- Monitorizarea activității de mentenanță și suport;
- Urmărirea statutului de îndeplinire a incidentului;
- Raportarea periodică cu privire la statutul incidentelor;
- Soluționarea incidentului;
- Servicii de consultanță.

Serviciile de mentenanță de corecție presupun acoperirea tuturor lucrărilor de mentenanță solicitate și necesare asigurării bunei funcționări a sistemului.

Apelurile referitoare la problemele de utilizare a sistemului vor fi preluate de specialiștii I.P. ASP care, după examinarea și prioritizarea lor, vor decide care din problemele sesizate de utilizatori necesită a fi redirecționate către echipa de mentenanță a Prestatorului. Persoanele de contact ale beneficiarului și prestatorului vor fi indicate în contract.

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

În baza unei priorități setate de Beneficiar, problema va fi investigată și va fi oferită o soluție la aceasta într-un termen prestabilit.

În cazul în care este posibil, problema va fi rezolvată în limita timpului de răspuns prestabilit, fie va fi oferită o estimare pentru fixarea și lichidarea acesteia ulterior reieșind din prioritatea acesteia cât și a altor sarcini în derulare.

Termenii de reacție pe care Prestatorul trebuie să-i asigure în cazul incidentelor raportate de Beneficiar se prezintă în tabelul de mai jos.

| Neconcordanță | Descriere | Timp max. de recuperare / timp max. pentru soluționare o singură problemă(ore de lucru, zile) |
|---------------|--|---|
| Critică | Problema serioasă, care împiedică funcționarea întregului sistem conform destinației sale. | Timp max. de recuperare: 1 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei: 3 ore |
| Înaltă | Probleme, ce au influență înaltă asupra asigurării funcționalității sistemului. Astfel de | Timp max. de recuperare: 3 ore. |

| | | |
|-------|---|---|
| | neconcordanțe pot conduce la restricționarea utilizării a unei părți a sistemului. | Timp max. pentru corectare a cauzei: 7 ore |
| Medie | Probleme ce țin de dereglările funcționalității sistemului și, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau prejudicierea funcționalității sistemului. | Timp max. de recuperare: 7 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei: 23 ore |
| Mică | Probleme cu impact mic sau foarte mic asupra funcționalității sistemului. De exemplu, probleme legate de afișarea mesajelor sau modificări în documentație. | Timp max. de recuperare: 2 zile. Timp max. pentru corectare a cauzei: 3 zile |

Prestatorul, prealabil predării către Beneficiar a soluțiilor de corectare, va asigura testarea funcționalităților suplimentare, conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar, care se vor consemna prin proces-verbal. Pentru a testa funcționalitatea suplimentară solicitată de Beneficiar, acesta din urmă va asigura mediul software și hardware, care va corespunde exact cu sistemul real și va asigura acces liber Prestatorului, precum și va oferi instrumente de testare necesare.

Prestatorul va prezenta, în luna decembrie al anului de gestiune, următoarele livrabile (versionate) care vor corespunde cerințelor Ordinului nr. 78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 - 002:2006, inclusiv:

- Ghid de instalare (în limba română);
- Proiectul tehnic al sistemului actualizat (în limba română);
- Ghidul administratorului actualizat (în limba română);
- Ghidul utilizatorului actualizat (în limba română);
- Codul sursă actualizat cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului;
- Procesul verbal de testare de calificare (în limba română);
- Actul de predare - primire (în limba română).

Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile suplimentare ale sistemului, predate de către Prestator.

Pe mediul de producție, actualizările/modificările sistemului vor fi aplicate/plasate de către Beneficiar.

Beneficiarul și Prestatorul se vor obliga să se informeze reciproc despre orice modificări aduse sistemului atât prin funcționalitățile suplimentare integrate, cât și prin alte modificări dar fără a se limita la cele de administrare a sistemului (găzduire pe servere, resurse hardware alocate etc.). Informarea se va face în scopul excluderii unor lacune în comunicare ce va putea periclita buna funcționare a sistemului.

În baza nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita Prestatorului consultanță în formă de răspunsuri scrise la întrebările cu privire la SIA „Arhiva Stare civilă”, sau consultanță în formă de prezentări la oficiul I.P. „ASP” cu privire la întrebări specifice legate de sistem.

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