

APROBAT

**Președintele Consiliului
de Administrație S.A. «Moldovagaz»**

_____ **Vadim CEBAN**

CAIET DE SARCINI

pentru implementarea sistemului de management al serviciilor, incidentelor,
problemelor și schimbărilor IT al S.A. «Moldovagaz»

Elaborat:

Șef Direcție Tehnologii Informaționale

Vitalie Burcovschi

mun. Chișinău – 2024

1. Cerințe generale pentru sistem

- 1.1. Sistemul trebuie să automatizeze următoarele procese cheie ale Beneficiarului:
 - Gestionarea serviciilor.
 - Gestionarea incidentelor.
 - Gestionarea problemelor.
 - Gestionarea modificărilor.
 - Gestionarea bazei de cunoștințe.
- 1.2. Sistemul trebuie să aibă o interfață web, cu care se poate lucra folosind orice browser web modern.
- 1.3. Sistemul trebuie să includă un portal web de autoservire, care permite utilizatorilor să creeze solicitări pentru furnizarea de servicii, să formuleze cereri pentru efectuarea modificărilor și să trimită informații despre incidente. Prin intermediul portalului de autoservire, utilizatorii trebuie să aibă posibilitatea de a vizualiza starea solicitărilor lor, de a primi răspunsuri de la specialiști tehnici și, dacă este necesar, de a completa cererile.
- 1.4. Sistemul trebuie să aibă un chat integrat pentru schimbul de mesaje între executant și inițiator în cadrul cererii.
- 1.5. Sistemul trebuie să aibă capacitatea de a configura un catalog al unităților organizaționale ale companiei cu cel puțin 3 niveluri de ierarhie (Direcția, Secția, Serviciul).
- 1.6. Soluția trebuie să ofere posibilitatea de a configura standardele de timp de servicii (SLA) pentru diferite servicii/incidente.
- 1.7. Interfața sistemului trebuie să asigure suport pentru versiunea în limba rusă sau română.
- 1.8. Sistemul trebuie să fie integrat cu LDAP / Active Directory al Beneficiarului pentru sincronizarea și autentificarea utilizatorilor.
- 1.9. În sistem trebuie să existe posibilitatea de a configura arhivarea solicitărilor după un interval de timp stabilit de administrator, de la momentul închiderii acestora.

2. Cerințe pentru gestionarea serviciilor

- 2.1. Sistemul trebuie să susțină înregistrarea cererilor pentru furnizarea de servicii.
- 2.2. Sistemul trebuie să ofere administratorilor posibilitatea de a configura catalogul serviciilor cu suport pentru cel puțin 2 niveluri de ierarhie.
- 2.3. Soluția trebuie să ofere administratorilor sistemului posibilitatea de a configura șabloane pentru formularele de înregistrare pentru diferite tipuri de servicii, inclusiv adăugarea, modificarea și ștergerea câmpurilor arbitrare.
- 2.4. Sistemul trebuie să aibă capacitatea de a configura aprobările în mai multe etape (cererea poate necesita aprobarea șefului de departament / managementului inițiatorului).
- 2.5. Utilizatorii trebuie să aibă posibilitatea de a atașa unul sau mai multe fișiere la cerere. Administratorul sistemului trebuie să aibă posibilitatea de a configura tipurile de fișiere permise pentru trimitere.
- 2.6. Sistemul trebuie să susțină posibilitatea de a atribui automat cererile executanților, cu opțiunea de reatribuire manuală.

- 2.7. Soluția trebuie să aibă funcționalitatea de control al progresului și termenelor de îndeplinire a cererilor.
- 2.8. Sistemul trebuie să notifice inițiatorul despre îndeplinirea cererii și să susțină trimiterea de notificări despre alte evenimente legate de îndeplinirea cererii (de exemplu, schimbarea statutului, solicitarea de informații suplimentare etc.).

3. Cerințe pentru gestionarea incidentelor

- 3.1. Sistemul trebuie să susțină înregistrarea incidentelor.
- 3.2. Soluția trebuie să permită determinarea impactului, urgenței și priorității fiecărui incident, utilizând o matrice de priorități personalizată.
- 3.3. Sistemul trebuie să ofere administratorilor posibilitatea de a configura clasificatorul incidentelor.
- 3.4. Soluția trebuie să ofere administratorilor sistemului posibilitatea de a configura șabloane pentru formularele de înregistrare pentru diferite tipuri de incidente, inclusiv adăugarea, modificarea și ștergerea câmpurilor arbitrare.
- 3.5. Sistemul trebuie să susțină posibilitatea de a atribui automat incidentele executanților, cu opțiunea de reatribuire manuală.
- 3.6. Executantul trebuie să aibă posibilitatea de a schimba tipul de incident inițial specificat de utilizator.
- 3.7. Soluția trebuie să aibă funcționalitatea de control al progresului și termenelor de soluționare a incidentelor.
- 3.8. Sistemul trebuie să notifice inițiatorul despre soluționarea incidentelor și să susțină trimiterea de notificări despre alte evenimente legate de lucrările la incident (de exemplu, schimbarea statutului, solicitarea de informații suplimentare etc.).

4. Cerințe pentru gestionarea problemelor

- 4.1. Sistemul trebuie să permită inițierea și înregistrarea problemelor.
- 4.2. Sistemul trebuie să permită inițierea unei probleme dintr-un incident, precum și asocierea mai multor incidente cu o singură problemă.
- 4.3. Sistemul trebuie să permită determinarea priorității problemelor.
- 4.4. Sistemul trebuie să ofere administratorilor posibilitatea de a configura clasificatorul problemelor.
- 4.5. Sistemul trebuie să permită formarea și stocarea descrierilor soluțiilor problemelor și a documentației aferente.

5. Cerințe pentru gestionarea schimbărilor

- 5.1. Sistemul trebuie să permită inițierea și înregistrarea cererilor de schimbare, inclusiv dintr-un incident sau problemă.
- 5.2. Soluția trebuie să ofere administratorilor sistemului posibilitatea de a gestiona un catalog al sistemelor informaționale. Pentru fiecare sistem, trebuie să existe posibilitatea de a atribui utilizatorilor următoarele roluri: tehnolog, proprietar, administrator.

- 5.3. Soluția trebuie să ofere administratorilor sistemului posibilitatea de a configura șabloane pentru formularele de înregistrare a cererilor de schimbare, inclusiv adăugarea, modificarea și ștergerea câmpurilor arbitrare.
- 5.4. Utilizatorii trebuie să aibă posibilitatea de a atașa unul sau mai multe fișiere la cerere. Administratorul sistemului trebuie să aibă posibilitatea de a configura tipurile de fișiere permise pentru trimitere.
- 5.5. Sistemul trebuie să prevadă o etapă de aprobat cererile de către tehnolog și proprietarul sistemului informațional.
- 5.6. Soluția trebuie să ofere funcționalitatea de aprobat a rezultatelor testării de către inițiator, tehnolog și proprietar al sistemului informațional.
- 5.7. Sistemul trebuie să reflecte faptul instalării schimbării în mediul de producție de către administratorul sistemului.
- 5.8. Soluția trebuie să susțină păstrarea unui jurnal al cererilor cu posibilitatea de a genera rapoarte.
- 5.9. Soluția trebuie să aibă funcționalitatea de control al progresului și termenelor de implementare a schimbărilor.
- 5.10. Sistemul trebuie să notifice inițiatorul despre finalizarea schimbărilor și să susțină trimiterea de notificări despre alte evenimente legate de lucrările asupra schimbării (de exemplu, schimbarea statutului, solicitarea de informații suplimentare etc.).

6. Cerințe pentru gestionarea bazei de cunoștințe

- 6.1. Sistemul trebuie să ofere specialiștilor tehnici acces la funcționalitatea de gestionare a cunoștințelor.
- 6.2. Sistemul trebuie să ofere administratorilor săi posibilitatea de a configura clasificatorul bazei de cunoștințe.
- 6.3. Administratorii sistemului trebuie să aibă posibilitatea de a configura nivelul de acces al utilizatorilor la elementele bazei de cunoștințe.
- 6.4. Utilizatorii sistemului trebuie să aibă acces la baza de cunoștințe prin intermediul portalului de autoservire.
- 6.5. Utilizatorii sistemului trebuie să aibă funcția de căutare în baza de cunoștințe.

7. Cerințe pentru sistemul de raportare

- 7.1. Soluția trebuie să aibă un sistem de raportare încorporat cu cel puțin 10 rapoarte predefinite.
- 7.2. Sistemul trebuie să permită administratorilor să creeze propriile rapoarte.
- 7.3. Vizualizarea rezultatelor raportelor trebuie să fie disponibilă atât în formă tabelară, cât și sub formă de grafice și diagrame.
- 7.4. Trebuie să existe posibilitatea de a imprima rezultatele raportelor.
- 7.5. Sistemul trebuie să aibă funcționalitatea de exportare a rezultatelor raportelor în formate HTML, CSV, XLSX și PDF.

8. Cerințe pentru gestionarea utilizatorilor

8.1. Gestionarea utilizatorilor și a rolurilor acestora trebuie să includă următoarele funcționalități:

- Crearea utilizatorilor manual sau prin sincronizarea cu Active Directory.
- Gestionarea specialiștilor tehnici și a altor utilizatori.
- Crearea și gestionarea grupurilor de utilizatori, inclusiv configurarea accesului.
- Configurarea drepturilor de acces ale utilizatorilor în funcție de rolurile lor prin includerea acestora în grupuri de acces.
- Suport pentru autentificarea locală a utilizatorilor, precum și prin LDAP / Active Directory.

9. Cerințe pentru licențierea și termenele de implementare a sistemului

- 9.1. Sistemul trebuie să fie licențiat pe baza unui abonament, asigurând accesul pentru cel puțin 8 specialiști tehnici și 250 de utilizatori.
- 9.2. Furnizorul trebuie să asigure implementarea și configurarea sistemului conform cerințelor Beneficiarului.
- 9.3. Furnizorul trebuie să efectueze instruirea a 8 specialiști tehnici ai Beneficiarului.
- 9.4. Sistemul trebuie să fie desfășurat în infrastructura cloud a Furnizorului.
- 9.5. Furnizorul trebuie să garanteze suportul și actualizarea sistemului pentru o perioadă de cel puțin un an.
- 9.6. Termenul de furnizare a licențelor, precum și de implementare și configurare a sistemului conform cerințelor Beneficiarului nu trebuie să depășească 30 de zile lucrătoare de la data semnării contractului.

10. Cerințe pentru prezentarea ofertei comerciale

10.1. În oferta comercială, furnizorul trebuie să menționeze:

- Costul abonamentului pentru utilizarea sistemului pe o perioadă de 1 an.
- Costul implementării și configurării sistemului conform cerințelor Beneficiarului.
- Costul prelungirii ulterioare a abonamentului pentru utilizarea sistemului pe o perioadă de 1 an.

11. Cerințe pentru furnizor

- 11.1. Furnizorul trebuie să asigure suportul sistemului pe întreaga durată a abonamentului (1 an).
- 11.2. Furnizorul trebuie să ofere suport de la 8:00 la 17:00 în zilele lucrătoare (luni-vineri) prin e-mail, telefon sau prin conexiune la distanță pentru a rezolva rapid orice probleme tehnice, ținând cont de Acordul privind nivelul serviciilor (SLA), condițiile cărui trebuie să fie stipulate în contract.
- 11.3. În oferta comercială, furnizorul trebuie să prezinte copii ale certificatelor ISO 27001:2018, ISO 9001:2015 și ISO 20000:2018 pentru a demonstra conformitatea cu standardele internaționale de calitate și siguranță.

- 11.4. Furnizorul trebuie să prezinte o autorizație din partea producătorului, care confirmă dreptul de a furniza bunuri, lucrări sau servicii pentru produsul propus, garantând astfel legitimitatea și competența în furnizarea soluției.
- 11.5. Furnizorul trebuie să confirme experiența în implementarea cu succes pe teritoriul Moldovei a cel puțin 3 proiecte de implementare a sistemelor de gestionare a serviciilor IT. În acest sens, furnizorul trebuie să prezinte o listă a acestor proiecte și pentru fiecare dintre ele să indice următoarele informații:
- Numele companiei în care a fost implementat proiectul.
 - Descriere scurtă a proiectului, care să permită evaluarea dimensiunii sale.
 - Termenele de realizare și implementare.
- 11.6. Echipa furnizorului trebuie să includă cel puțin 1 angajat care a obținut certificarea de la producătorul sistemului, pentru a garanta calificarea necesară în implementarea și suportul soluției. Furnizorul trebuie să confirme această cerință prin prezentarea CV-ului specialistului și a unei copii a certificatului său.