

CAIET DE SARCINI

pentru mentenanță și dezvoltare evolutivă a sistemului informatic existent „UNA.md / RUTA”

1. Context & Scop

Beneficiarul ISDEI.md nu lansează dezvoltarea unei soluții noi, ci contractează mentenanța și dezvoltarea treptată a sistemului informatic existent „UNA.md / RUTA”.

2. Obiectul Contractului

- Mentenanță corectivă
- Mentenanță preventivă
- Mentenanță adaptivă
- Dezvoltare evolutivă pe module cu plată lunară

3. Principii de Lucru

- Model agil (planificare lunară, raportare lunară)
- SLA diferențiat pe severitate
- Transparență și acces la sistem de ticketing

4. Module Funcționale

- M1: Cursele & Rutele
- M2: Ticketing & Emitere bilete
- M3: Peroane & Resurse
- M4: Integrare fiscală & documente
- M5: Raportare & BI
- M6: Utilizatori, Roluri & Audit
- M7: API & Integrare externă
- M8: Administrare & Configurare
- M9: Monitorizare & Securitate
- M10: Documentație & CI/CD

5. Mentenanță

Include corectivă, preventivă, adaptivă și dezvoltare evolutivă cu cereri de schimbare (CR).

6. SLA – Timp de Reacție și Remediere

Severitate	Descriere	Răspuns Inițial	Soluționare
S1 – Critic	Indisponibilitate totală, impact major	≤ 30 min (24/7)	≤ 4 ore

S2 – Major	Funcție importantă afectată	≤ 2 ore	≤ 1 zi lucrătoare
S3 – Mediu	Bug cu workaround	≤ 4 ore	≤ 5 zile
S4 – Minor	Îmbunătățiri minore	≤ 1 zi	Planificare în sprint

8. Model de Plată pe Modul

Modul	Ore mentenanță/lună	Bucket evolutiv/lună	Cost abonament (MDL)	Tarif oră evolutiv (MDL)
M1	20	10	–	–
M2	24	12	–	–
M3	12	6	–	–

9. Raportare Lunara

- Raport de mentenanță (SLA, incidente, RCA)
- Raport evolutiv (taskuri, CR-uri, roadmap)
- Documentație actualizată
- Changelog și versiuni UAT

10–17. Alte Secțiuni

Conțin: infrastructură, securitate, KPI-uri, tranziție, IP, acceptanță, guvernanță, anexe etc.

Semnatura

Administrator
Stoian Sergiu