

Către: Serviciul Tehnologii Informaționale al MAI

Cererea ofertelor de prețuri (servicii)

Servicii de dezvoltare a Sistemului informatic de evidență a cauzelor contravenționale, contravențiilor, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare



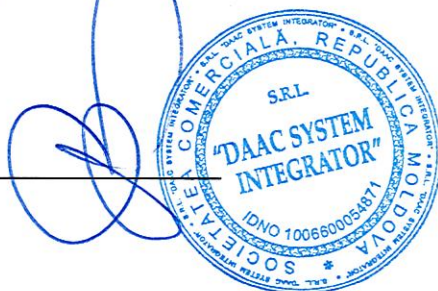
Aprobat: Ghincu Sergiu

Director General

SC "DAAC System Integrator" SRL

Data: 22.09.2020

Semnătura: _____



Cuprins

Profilul companiei.....	3
Formularul ofertei (F3.1).....	5
Specificatii de pret (F4.2)	6
Specificații tehnice (F4.1)	7
Echipa de proiect	8
Formular informativ despre ofertant (F3.3).....	9
Lista fondatorilor	11
Declarație pe propria răspundere privind deținerea sistemului de înregistrare a apelurilor de mentenanță sau deservire	12
Formularul DUAЕ.....	14
Certificat de înregistrare a întreprinderii.....	15
Extras din Registru de Stat al persoanelor juridice	16
Licente.....	17
Certificat ISO	18
Certificat de atribuire a contului bancar	19
Certificat de efectuare sistematică a plății impozitelor, contribuțiilor.....	20
GARANTIA bancară	21
Adresa de service Autorizat din Moldova	22
Service Centru	22

PROFILUL COMPANIEI

DAAC System Integrator este lider în sfera IT în Moldova, funcționând ca integrator de sistem, elaborator de programe software și IT service provider.

Compania furnizează consultanță individuală, implementare și mentenanță în domeniul informatic din 1995, reușind să acumuleze o experiență unică pentru Moldova.

Obiectivul principal al DAAC System Integrator este să fie un partener de încredere pentru clienții săi.

În prezent, în cadrul companiei activează mai mult de 160 de colaboratori de calificare înaltă, care au fost instruiți în Europa, Africa de Sud, țările CSI și care posedă experiență profesională în domeniile IT corespunzătoare. Procesele de afaceri sunt certificate conform ISO 9001:2015 (managementul calității) și ISO 27001:2013 (securitatea informațională), în timp ce procesul de servicii tehnice este realizat în baza standardelor ITIL și ITSM. Alte certificate deținute de companie: Microsoft Certified System Engineer, Security Certified Network Professional, Cisco Certified Network Professional, Cisco Web Security Field Engineer Specialist, Check Point Certified Security Expert, ISO 27001 Lead Auditor, Certified Information Systems Auditor.

Domeniile principale de activitate ale companiei sunt: Audit și Consultanță, Elaborare de Programe, Aplicații de Afaceri, Aplicații Mobile, Servicii Tehnice, Tehnologii Bancare, Securitate Informațională, Video și Audio, Infrastructură și Alimentare, Procesare de Date, Rețele de Date, Echipament pentru Oficiu.

Soluțiile DAAC System Integrator se bazează pe capacitatea celor mai mari producători globali în domeniul Tehnologiilor Informaționale și Comunicabile.

Portofoliul companiei DAAC System Integrator include mai mult de 50 de venditori recunoscuți la nivel global, cum ar fi: Cisco Systems, Dell EMC, Oracle, Hitachi Vantara, APC by Schneider Electric, 1C, Check Point, Polycom și Diebold Nixdorf. Statutul de reprezentant oficial al companiilor pe piața Moldovei este după cum urmează:

- Dell EMC – Gold Partner
- Oracle – Gold Partner
- Hitachi Vantara – Gold Partner
- APC by Schneider Electric – Elite Partner
- OKI – Products and Services Distributor
- Printronix – Reseller, Level – Silver
- Polycom – Authorized Partner
- Taiden – Exclusive Distributor
- Diebold Nixdorf – Products and Services Authorized Supplier
- Cisco – Premier Certified Partner, Tier 2 Partner
- 1C «Softehno» SRL – Contract 1C Franchisee
- Microsoft – Gold Partner
- Check Point – Silver Partner

- Symantec, VMware – Professional Partner
- SafeNet – Reseller
- Citrix – Silver Solution Advisor
- F5 - Authorized Partner

Clienții companiei provin din diverse structuri, cum ar fi:

- Sectorul Public: Centrul de Guvernare Electronică; Centrul de Telecomunicații Speciale, Parlamentul Republicii Moldova, Ministerele Republicii Moldova, Casa Națională de Asigurări Sociale, Fiscservinform, Curtea de Conturi, Biroul Național de Statistică, Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă.
- Sectorul Bancar: Banca Națională a Moldovei, Moldova Agroindbank, Victoriabank, Mobiasbankă, Moldindconbank, ProCredit Bank, Energbank.
- Telecomunicații: Moldtelecom, Orange, Moldcell.
- Organizații Internaționale: Banca Mondială, EBRD, UNDP, USAID, IREX, Fundația Soros, Consiliul Europei, Ambasadă.
- Alte sectoare economice: Gas Natural Fenosa, RomPetrol Moldova, Franzeluța, Vitanta, Viorica Cosmetic, Moldelectrica, Agenția pentru Eficiența Energetică, Draexlmaier, JLC, Centrul PAS.

Abordarea complexă a realizării proiectelor, utilizarea celor mai fiabile soluții hardware și software ale producătorilor mondiali, cîțși înaltul profesionalism al experților, include compania DAAC System Integrator în numărul companiilor, ce au o influență simțitoare asupra tehnologiilor informaționale moderne în Moldova. Acest fapt este confirmat de încrederea pe care o au organele de stat, întreprinderile industriale, băncile și structurile comerciale din Moldova în compania DAAC System Integrator, alegînd să ne fie partener de afaceri. Relațiile tradiționale de încredere și de parteneriat ale companiei DAAC System Integrator cu experții clienților contribuie la continuarea colaborării fructuoase cu aceste structuri.

FORMULARUL OFERTEI (F3.1)

Data depunerii ofertei: 22.09.2020

Licitația Nr.: 21028075/ ocds-b3wdp1-MD-1599650115390

Către: Serviciul Tehnologii Informaționale al MAI

S.C. DAAC System Integrator S.R.L. declară că:

- a) Au fost examinate și nu există rezervări față de documentele de atribuire, inclusiv modificările nr. – n/a.
- b) S.C. DAAC System Integrator S.R.L. se angajează să furnizeze/presteze, în conformitate cu documentele de atribuire și condițiile stipulate în specificațiile tehnice și preț, următoarele bunuri și/sau **Servicii de dezvoltare a Sistemului informatic de evidență a cauzelor contravenționale, contravențiilor, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare**
- c) Suma totală a ofertei pentru *Servicii de dezvoltare a Sistemului informatic de evidență a cauzelor contravenționale, contravențiilor, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare* constituie:
540 000,00 MDL fără TVA.
Cinci sute patruzeci mii lei 00 bani
- d) Suma totală a ofertei pentru *Servicii de dezvoltare a Sistemului informatic de evidență a cauzelor contravenționale, contravențiilor, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare* constituie:
648 000,00 MDL cu TVA.
Șase sute patruzeci și opt mii lei 00 bani
- e) Prezenta ofertă va rămâne valabilă pentru perioada de timp specificată în **FDA3.8.**, începând cu data-limită pentru depunerea ofertei, în conformitate cu **FDA4.2.**, va rămâne obligatorie și va putea fi acceptată în orice moment până la expirarea acestei perioade;
- f) În cazul acceptării prezentei oferte, S.C. DAAC System Integrator S.R.L. se angajează să obțină o Garanție de bună execuție în conformitate cu **FDA6**, pentru executarea corespunzătoare a contractului de achiziție publică.
- g) Nu sîntem în nici un conflict de interese, în conformitate cu art. 74 din Legea nr. 131 din 03.07.2015 privind achizițiile publice.
- h) Compania semnatară, afiliații sau sucursalele sale, inclusiv fiecare partener sau subcontractor ce face parte din contract, nu au fost declarate neeligibile în baza prevederilor legislației în vigoare sau a regulamentelor cu incidență în domeniul achizițiilor publice.

Semnat:

Nume: Ghincu Sergiu

În calitate de: Director General

Data: 22.09.2020



SPECIFICATII DE PRET (F4.2)

Numărul procedurii de achiziție: 21028075/ ocds-b3wdp1-MD-1599650115390

Denumirea procedurii de achiziție: Servicii de dezvoltare a Sistemului informatic de evidență a cauzelor contravenționale, contravențiilor, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare

Cod CPV	Denumirea bunurilor/sau a serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Preț unitar lei (fără TVA)	Preț unitar lei (cu TVA)	Suma lei fără TVA	Suma lei cu TVA	Termenul de livrare/prestare
1	2	3	4	5	5	7	8	9
	Bunuri/Servicii:							
	Lot nr. 1 Servicii de dezvoltare a Sistemului informatic de evidență a cauzelor contravenționale, contravențiilor, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare							
72000000-5	Servicii de dezvoltare a Sistemului informatic de evidență a cauzelor contravenționale, contravențiilor, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare	serviciu	1	540 000,00	648 000,00	540 000,00	648 000,00	Până la 23.12.2020
Total								

Semnăt:

Numele, Prenumele: Ghincu Sergiu

În calitate de: Director General

Ofertantul: S.C. DAAC System Integrator S.R.L.

Adresa: mun. Chisinau str. Calea Iesilor 10



SPECIFICAȚII TEHNICE (F4.1)

Numărul procedurii de achiziție:	21028075/ ocds-b3wdp1-MD-1599650115390
Denumirea procedurii de achiziție:	Servicii de dezvoltare a Sistemului Informatic de evidență a cauzelor contravenționale, contravențiilor, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare

Cod CPV	Denumirea bunurilor/sau a serviciilor	Modelul articolului	Țara de origine	Produce-cătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7	8
	Bunuri/Servicii:						
	Lot nr. 1: Servicii de dezvoltare a Sistemului informatic de evidență a cauzelor contravenționale, contravențiilor, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor						
72000000-5	Servicii de dezvoltare a Sistemului informatic de evidență a cauzelor contravenționale, contravențiilor, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor	-	MD	DSI	Descrierea detaliată a serviciilor este prezentată în documentul Termeni de Referință	Specificarea tehnică este anexată în punctul Descrierea soluții oferite	ISO

Semnăt: _____
Numele, Prenumele: Ghinica Sergiu
În calitate de: Director General
Ofertantul: DAAC System Integrator S.R.L.
Adresa: mun. Chisinau str. Calea Iesilor 10



Descrierea soluții oferite

În scopul prestării
Serviciilor de dezvoltare a Sistemului informațional
automatizat de evidență a contravențiilor, cauzelor
contravenționale, a persoanelor care le-au săvârșit și
punctelor de penalizare

1.1 Descrierea sistemului informatic supus dezvoltării

Descrierea detaliată a componentelor SI ECCPSPP, supuse dezvoltării, va fi prezentată de către Beneficiar după încheierea contractului.

Descrierea generică:

Sistemul informațional automatizat de evidență a contravențiilor, cauzelor contravenționale, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare.

SI ECCPSPP este resursă informațională de stat, care reprezintă totalitatea informației sistematizate cu privire la contravenții, cauzele contravențiilor și a persoanelor care le-au săvârșit. Sistemul mai are integrat suplimentar două module „Controlul Traficului” – care asigură interconectarea sistemelor de monitorizare a traficului rutier și modulul „e-Data” – care permite inspectorilor de poliție verificarea informației despre mijlocul de transport și conducătorul acesteia. SI ECCPSPP este conceput și funcționează în conformitate cu prevederile următoarelor acte normative:

- Hotărârii Guvernului nr. 493 din 14.08.2009 pentru aprobarea Regulamentului privind evidența contravențiilor în domeniul circulației rutiere și asigurarea accesului titularului permisului de conducere la informația despre punctele de penalizare;

- Ordinului MAI nr. 85 din 19.02.2019 „cu privire la aprobarea Instrucțiunii privind modul de înregistrare și evidență a contravențiilor”;

Posesorul Sistemului informațional automatizat de evidență a contravențiilor, cauzelor contravenționale, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare este Ministerul Afacerilor Interne (MAI).

Deținătorul Sistemului informațional automatizat de evidență a contravențiilor, cauzelor contravenționale, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare este Serviciul Tehnologii Informaționale al MAI

Notă: Serviciile de dezvoltare se va efectua atât pentru SI ECCPSPP cât și pentru modulul „Controlul Traficului” și modulul „e-Data”.

2 Noțiuni generale

2.1 Termeni și definiții

În prezentul document se vor utiliza următorii termeni și definiții a lor:

Sistem informatic supus dezvoltării – totalitatea componentelor software de bază (cod compilat și cod sursă) și de suport (SO, SGBD, etc.), procesele și procedurile de lucru realizate de utilizatori persoane și sistem în scopul valorificării funcționalului acestuia;

Utilizator – orice persoana sau grup de persoane care folosește informația din sistemul

informatic sau interacționează direct cu acesta.

Mentenanța reprezintă un ansamblu de activități tehnico-organizatorice care au drept scop asigurarea funcționării sistemului la un nivel agreeat de disponibilitate. Prin activități se pot înțelege atât operațiile de întreținere a componentelor sistemului informatic, cât și creare de procese, funcționalități noi menite să asigure funcționarea normală sau dezvoltarea sistemului.

Servicii de dezvoltare – constă în măsuri de dezvoltare a sistemului informatic în scopul majorării performanței, productivității și lizibilității acestuia, precum și în sistemului informatic aflat în exploatare în scopul asigurării eficienței și performanței acestuia ulterior modificării mediului.

Persoanele responsabile din partea beneficiarului – persoanele desemnate de Beneficiar care sunt în drept de a solicita de la Prestator oferirea serviciilor aferente obiectului achiziției și prin intermediul cărora Prestatorul comunică cu Beneficiarul. Persoanele responsabile din partea Beneficiarului dispun de competențe și drept de decizie privind solicitarea serviciilor conform prezentului contract.

Incidentele de securitate includ, dar nu se limitează la, evenimente care compromit sau pot compromite securitatea sau integritatea mijloacelor tehnice și/sau de program, resurselor/sistemelor TIC, precum și alertelor de securitate.

Solicitare – interpelările din partea Beneficiarului, specificate în anexa nr. 1 la Caietul de sarcini/ Invitație de participare la procedura de achiziție respectivă.

Nivelul serviciului – reprezintă nivelul agreeat de Beneficiar al indicatorilor cantitativi care caracterizează calitatea funcționării serviciului (conform terminologiei internaționale Service Level Agreement).

Principiul “cel mai bun efort” – situație în care Prestatorul va depune toată diligența în vederea prestării Serviciilor la cea mai înaltă calitate posibilă dar fără a garanta conformarea la parametri de calitate prevăzuți în prezentele Reguli;

Orele de lucru – intervalul de timp cuprins între orele 8:00 și 17:00, în zilele de lucru conform legislației Republicii Moldova.

3 Obiectul achiziției

Obiectul achiziției constă în prestarea serviciilor de dezvoltare aferent Sistemului informațional automatizat de evidență a contravențiilor, cauzelor contravenționale, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare, care includ dezvoltările indicate în anexa nr. 1 la Caietul de sarcini/ Invitație de participare la procedura de achiziție respectivă.

Serviciile de dezvoltare vor fi asigurate de către Prestator în perioada a trei luni de la data încheierii contractului aferent Sistemului informațional automatizat de evidență a contravențiilor, cauzelor contravenționale, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare.

4 Descrierea și conținutul serviciilor

Prestarea serviciilor indicate în anexa nr. 1 la Caietul de sarcini/ Invitație de participare la procedura de achiziție respectivă include, dar nu se limitează la, următoarele elemente:

1. Analiza dezvoltărilor indicate în anexa nr. 1 la Caietul de sarcini/ Invitație de participare la procedura de achiziție respectivă și definirea cerințelor de modificare. Consultarea Beneficiarului în vederea formulării sarcinilor de dezvoltare;
2. Modificarea codului sursă conform noilor cerințe impuse de cadrul normativ sau mediul de producție.
3. Managementul schimbărilor:
 - i. Consultarea specialiștilor beneficiarului în vederea elaborării planurilor de implementare a modificărilor și suportul la implementarea acestora;
 - ii. Analiza impactului, testarea și suportul privind aplicarea reînnoirilor pentru sistemele de operare, SGBD și alte componente program externe cu care interacționează sistemul informatic;
 - iii. Testarea de comun cu specialiștii Beneficiarului a impactului modificărilor asupra parametrilor de funcționare și siguranței sistemului informatic;
4. Documentarea sistemului și lucrări de reinginerie ”inversă” (definirea structurii logice a în baza codului sursă).
5. Perfectarea scripturilor de corectare a datelor în vederea soluționării incidentelor legate de SIF.

Prestarea serviciilor specificate în anexa nr. 1 la Caietul de sarcini/ Invitație de participare la procedura de achiziție respectivă va fi însoțită de organizarea suportului post-implementare a dezvoltărilor/modificărilor până la finele anului 2020, care presupune:

- i. verificarea codului sursă și raportarea erorilor și riscurilor potențiale depistate,
- ii. identificarea soluției optime pentru înlăturarea erorilor depistate,
- iii. înlăturarea erorilor/neajunsurilor depistate, conform modalității agreate cu Beneficiar,
- iv. implementarea modificărilor/corectărilor.

Anexa nr.1

Regulile față de Oferta financiară aferentă prestării serviciilor de dezvoltare

1 Costul serviciilor

Cheltuielile administrative incluse în calcul nu vor depăși media serviciilor similare pe companie pentru ultimii trei ani.

Formularea costului pornește de la premiza că Prestatorul va pune la dispoziția Beneficiarului, pentru perioada respectivă, toți specialiștii, în orice combinație, necesari pentru realizarea sarcinilor puse. De asemenea, specialiștii vor dispune de toate mijloacele materiale, nemateriale și organizatorice necesare realizării sarcinii.

Costul este format reieșind din premiza că una și aceeași sarcină poate fi realizată de diferiți specialiști cu nivel diferit de calificare și respectiv costuri diferite. Astfel, Beneficiarul să poată opta pentru un termen mai îndelungat de realizare cu costuri mai mici, fiind conștient că în cazul respectiv nivelul de calificare a specialiștilor va influența durata de executare a sarcinii. Dar aceasta nu va influența calitatea rezultatului.

Costul va include toate cheltuielile suportate de Prestator inclusiv: deplasarea la sediul beneficiarului, cheltuieli de telecomunicații și internet, impozite și taxe conform legislației în vigoare.

Volumul estimativ de resurse incluse în ofertă este de 1200 om/ore.

Toate ajustările săecofocate în Anexa 3 - Lista dezvoltărilor/modificărilor vor fi analizate și documentate pentru coordonare. Fiecare dezvoltare / modificare se estimează în om ore și se preia în lucru după confirmarea din partea Beneficiarului.

2 Acceptanța și achitarea serviciilor

Acceptanța și achitarea serviciilor se efectuează lunar în baza Foilor de Evidență a Serviciilor Prestate conform clauzelor stabilite în Acordul semnat între Părți și la care aceste reguli vor fi anexate. La acceptanța serviciilor, Beneficiarul va analiza informația conținută în rapoartele privind nivelul și conținutul serviciilor. Beneficiarul poate solicita informație adițională ce ar confirma datele indicate în rapoartele respective. De asemenea, pot fi solicitate probe electronice existente în cadrul sistemelor informatice. Solicitarea și oferirea informației adiționale trebuie să fie efectuată în limitele de timp stabilite în Contract dar care nu vor depăși 5 zile lucrătoare.

Anexa nr.2

Reguli privind organizarea și prestarea serviciilor

1 Scopul anexei

Scopul acestei Anexe este de a stabili regulile și procesele de interacțiune între Prestator și Beneficiar în vederea prestării și utilizării serviciilor de dezvoltare aferente Sistemului informațional automatizat de evidență a contravențiilor, cauzelor contravenționale, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare, deținut de către Beneficiar, nivelul agreat de Servicii, precum și responsabilitățile individuale ale Prestatorului și Beneficiarului în cadrul acestor procese, numite în continuare Servicii.

Prezentele Reguli vor fi anexe la Contract și vor asigura cadrul funcțional pentru prestarea Serviciilor de către Prestator și utilizarea acestora de către Beneficiar.

2 Organizarea procesului de prestare a serviciilor

2.1 Interacțiunea între Părți

Aspectele administrative ce dețin de interacțiunea dintre Prestator și Beneficiar se va efectua prin intermediul Persoanelor responsabile desemnate de Părți.

Fiecare Parte va desemna câte o persoană (persoanele) responsabilă (-le) de relația cu cealaltă (Manager Suport Client). Părțile se vor informa reciproc, prin scrisoare oficială, despre persoana desemnată și informația de contact a acesteia (numele, prenumele, funcția, nr. telefon, e-mail, etc.) în termen de maxim 3 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanei responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

Prestatorul oferă Beneficiarului posibilitatea de a-l contacta prin următoarele modalități (enumerare în ordinea descrescătoare a preferinței):

1. expedierea de e-mail la adresa SSC ServiceDesk@dsi.md ;
2. apel telefonic la numărul corporativ al SSC - 22 509 777;
3. utilizarea sistemului de gestiune a solicitărilor (Service Desk) al Prestatorului.

3 Reguli privind prestarea serviciilor în cadrul contractului

3.1 Prestarea Serviciilor de dezvoltare

Prestarea serviciilor de dezvoltare se va efectua cu aplicarea următoarelor reguli:

a) Prestarea Serviciilor se efectuează exclusiv în baza planului aprobat de Beneficiar privind prestarea Serviciilor de dezvoltare. În caz de necesitate, planul respectiv poate fi modificat, cu acordul Părților, fapt menționat în noul plan, care va conține referința la planul inițial.

b) Pentru fiecare sarcină de dezvoltare/modificare în prealabil va fi coordonat volumul resurselor necesare. Volumul resurselor consumat de facto va fi inclus în Foile de Evidență a Serviciilor Prestate.

c) Serviciile de dezvoltare se consideră prestate din momentul confirmării acceptării soluției de către Persoana responsabilă din partea Beneficiarului.

d) Termenul de prestare a Serviciului de dezvoltare include doar timpul necesar

Prestatorului colectării informației, documentării, analizei și prestării nemijlocite a serviciului, dar nu mai mult de 2 luni, după cum este prevăzut în Caietul de sarcini/ Invitație de participare la procedura de achiziție respectivă.

e) Neacceptarea rezultatului de către Beneficiar nu este considerat motiv pentru impunerea costurilor suplimentare 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.

f) În cazul nealocării în termenii agreeți a resurselor necesare din partea Beneficiarului termenul de soluționare se majorează cu timpul respectiv, aplicându-se după caz penalitățile prevăzute de contract.

g) 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.

h) 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 și hardware, care va corespunde exact cu sistemul real și va asigura acces liber Prestatorului, precum și va oferi instrumente de testare necesare.

i) La finalizarea Contractului Prestatorul va prezenta pentru funcționalitățile suplimentare realizate, următoarele livrabile care vor corespunde cerințelor Ordinului nr. 78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006, inclusiv:

- Proiectul tehnic al sistemului actualizat (în limba română);
- Ghidul administratorului actualizat (în limba română);
- Ghidul utilizatorului (în limba română);
- Codul sursă actualizat (pe purtător magnetic – CD) în două exemplare, cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului;
- 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.

k) Integrarea funcționalităților suplimentare în sistemul real se va face doar de către specialiștii Prestatorului, doar cu aprobarea Beneficiarului prin Actul de predare în exploatare industrială.

l) 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 cum ar fi, dar fără a se limita la, cele de administrare a sistemului (gazduire pe servere, adrese IP, resurse hardware alocate etc.

m) Informarea se va face în scopul excluderii unor lacune în comunicare ce va putea periclita buna funcționare a sistemului.

4 Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor

4.1 Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor

Prestatorul poate, la necesitate, implementa modificări de infrastructură sau funcționalul aferent Sistemului informatic supus dezvoltării.

Fiecare acțiune de modificare a codului sursă, cu excepția celor urgente, neefectuarea imediată a căroră poate duce la indisponibilitatea Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora, va fi coordonată în prealabil cu Beneficiarul.

Pentru fiecare lucrare de modificare va fi elaborat planul de aplicare a modificărilor care va include:

1. Descrierea modificărilor aplicate și componentele afectate.
2. Planul detaliat de efectuare a lucrărilor cu indicare: termenilor, consecutivitatea, acțiunile și persoanelor responsabile, lista și locația versiunilor noi, planul de efectuare a copiilor de rezervă, activitățile de testare a succesului aplicării modificărilor.

3. Planul de rezervă în caz de insucces care conține algoritmul de revenire la versiunea anterioare, restabilirea sistemului informatic din backup, sau soluție alternativă de asigurare a disponibilității serviciilor pe perioada soluționării incidentului.

Prestatorul va notifica cu 5 zile în avans despre necesitatea efectuării testelor în mediul de testare și va comunica Planul de testare Beneficiarului.

Beneficiarul este responsabil să participe la testele inițiate de Prestator, conform Planului de testare.

Pentru menținerea nivelului agreat al Serviciilor, Prestatorul va efectua lucrări de modificare a sistemului informatic. Tipul lucrărilor de respective și angajamentele Prestatorului privind notificarea Beneficiarului, perioada și durata acestora sunt stabilite în tabelul de mai jos.

Tipul lucrărilor	Notificare Beneficiar	Condiții de inițiere	Perioada și durata lucrărilor
Modificări minore ce nu influențează nivelul serviciilor	Cu 1 zi în prealabil.	Planul de aplicare a modificărilor aprobat de Beneficiar Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic	Sunt efectuate în cadrul orelor de lucru.
Modificări majore ce necesită oprirea integră sau parțială a sistemului informatic sau implică riscuri de funcționare a acestuia	Cu 3 zile în prealabil.	Planul de aplicare a modificărilor aprobat de Beneficiar. Raportul de testare aprobat de Beneficiar. Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic.	Sunt efectuate în cadrul orelor de lucru.

Lucrări urgente, neefectuarea imediată a căroră poate duce la indisponibilitatea Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora.	Cu notificarea imediată ce a apărut necesitatea inițierii lor.	Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic.	Sunt efectuate în cadrul orelor de lucru.. Toate acțiunile și deciziile întreprinse vor fi comunicate Beneficiarului.
--	--	---	---

Lucrările de aplicare a modificărilor vor fi efectuate de către Prestator cu impact minim asupra parametrilor de funcționalitate și disponibilitate a Serviciilor.

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

4.2 Documentația tehnică

Prestatorul menține în stare actuală documentația tehnică aferentă sistemelor informatice. Documentația conține suficientă informație pentru ca orice echipa de dezvoltatori soft /administratori terți să poată prelua serviciile de dezvoltare.

Prestatorul va notifica Beneficiarul despre noile versiuni și modificările importante, la documentația tehnică aferentă sistemelor informatice destinată Beneficiarului.

4.3 Mediul de test

Pentru efectuarea testărilor funcționale a Sistemului Informatic supus dezvoltării, Beneficiarul pune la dispoziția Prestatorului un mediu de test. Mediul de test va putea fi utilizat de Prestator în următoarele cazuri:

- La apariția unor probleme semnificative în mediul de producție. În aceste situații, utilizarea mediului de testare poate fi solicitată atât de Beneficiar, cât și de Prestator;

- La implementarea modificărilor importante pentru sistemele informatice supuse dezvoltării și testarea lor prealabilă pe mediul de test

Accesarea sistemelor informatice în mediul de testare se face în bază de canale securizate prin autentificarea similară cu mediul de producție.

4.4 Soluționarea divergențelor

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

- 1) 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.

- 2) La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.

- 3) 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.

4) Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnat de membrii grupului de lucru din partea ambelor părți.

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.

4.5 Securitatea informației

Părțile agreează de comun acord să conlucreze și să coopereze în vederea gestiunii proactive a riscurilor de securitate a informației ce pot afecta serviciile Prestatorului și sistemele Beneficiarului, dependente de serviciile Prestatorului.

Prestatorul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a sistemelor informatice supuse dezvoltării, în limitele sarcinilor de dezvoltare 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.

La solicitarea Beneficiarului, 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, la solicitarea Beneficiarului, poate efectua:

- Colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;
- Efectuarea copiilor de rezervă depline pentru sistemele informatice supuse dezvoltării, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;
- Întocmirea proceselor - verbale cu participarea a cel puțin 3 specialiști din partea Prestatorului, privind efectuarea copiilor de rezervă. Prezența reprezentanților Beneficiarului este solicitată;
- Menținerea formală 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.

4.6 Măsuri de garanție post-implementare

Ulterior implementării dezvoltărilor/modificărilor specificate în anexa nr. 1 la Caietul de sarcini/ Invitație de participare la procedura de achiziție, Prestatorul va asigura suportul post-implementare a Sistemului, fiecare neregularitate fiind tratată drept incident.

Incident – reprezintă orice solicitare a Beneficiarului, care are la bază un incident de

funcționare a Sistemului informatic în cauză. În rezultatul solicitării respective, Beneficiarul așteaptă o soluție privind înlăturarea sau ocolirea incidentului / problemei enunțate. Serviciile de suport nu includ și nu prevăd dezvoltarea sistemului informatic. În cazul când soluția optimă determină necesitatea de dezvoltare a sistemului informatic și există o soluție de ocolire a erorii care asigură funcționarea sistemului informatic la un nivel de performanță acceptabil, atunci va fi aplicată soluția de ocolire.

Incidentul de funcționare a sistemului poate avea loc cât la segmentul dezvoltărilor efectuate de Prestator, atât și la alte compartimente ale Sistemului, afectate colateral de dezvoltările respective.

În scopul abordării incidentelor, Prestatorul:

1. Efectuează expertiza preventivă a fiecărei solicitări:

○ clasifică aceasta din punct de vedere al impactului și al urgenței declarată de

Beneficiar.

○ determină prioritatea de soluționare considerând regulile privind managementul solicitărilor conform tipului acesteia.

2. Identifică și înregistrează parametri de mediu: componenta sistemului informatic la care se referă, consecutivitatea de acțiuni care au dus la apariția incidentului, conținutul incidentului, rezultatul așteptat, și alți parametri prevăzuți de reglementarea internă cu privire la gestiunea 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 sistemelor informatice supuse dezvoltării. 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

		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; - există activități și operațiuni critice pentru afacerea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.
Medie	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp; - există activități și operațiuni importante pentru afacerea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.
Joasă	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței ”Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - 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	Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; - incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; - există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;
Mediu	Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi; - există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;
Jos	Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.

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 max. pentru corectare a cauzei*	Raportare primară
Critică	Timpul de reacție al Prestatorului – imediat;	până la 1 oră	8 ore	Telefon.
Înaltă	Timpul de reacție al Prestatorului – 15 minute;	3 ore	ora 12 a zilei următoare	Telefon; Sistem Service Desk
Medie	Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore;	24 ore	5 zile	Sistem Service Desk
Joasă	Timpul de reacție al Prestatorului – 24 ore;	3 zile	10 zile	Sistem Service Desk
Neglijabilă	Timpul de reacție al Prestatorului – 72 ore;	Cel mai bun efort.	-	Sistem Service Desk

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

Prestatorului poate contacta persoana ce a raportat incidentul, pentru a preciza informația oferită de Beneficiar. De comun acord cu aceasta, Prestatorul poate revizui nivelul impactului și nivelul urgenței soluționării incidentului. Beneficiarul are de asemenea posibilitatea ca ulterior să revizuiască clasificarea stabilită inițial. Revizuirea poate fi necesară în funcție de progresele soluționării incidentului.

Prestatorul va diagnostica cauza incidentului și va identifica măsurile necesare a fi întreprinse pentru soluționarea incidentului. Pe tot parcursul soluționării incidentului, Prestatorul va oferi informația Beneficiarului privind progresele făcute în vederea soluționării incidentului.

Prestatorul poate solicita implicarea la gestiunea incidentului, a persoanelor responsabile ale Beneficiarului. Conlucrarea este necesară în vederea diminuării impactului incidentului și soluționării operative a acestuia.

Un incident se consideră soluționat atunci când funcționalitatea este restabilită pentru Beneficiar, la nivelul acceptabil. În cazul în care Beneficiarul nu este de acord cu nivelul de soluționare a incidentului, poate solicita deschiderea repetată a incidentului. În caz contrar, incidentul se consideră închis.

Toate incidentele raportate de Beneficiar sunt înregistrate de către Prestator. Prestatorul încurajează Beneficiarul să raporteze orice incident sau suspiciune de incident. Acest fapt va permite îmbunătățirea continuă a nivelului Serviciilor prestate.

Îndată ce problema depistată va fi rezolvată, instalarea aplicației modificate pe serverul de producție va avea loc cu acordul Beneficiarului și în baza unui plan de livrare coordonat.

Lista dezvoltărilor/modificărilor
în cadrul Sistemului informațional automatizat de evidență a contravențiilor, cauzelor
contravenționale, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare

Nr.	Solicitare
1.	Configurarea posibilității suplینirii și modificării nomenclatorului „Organe”.
2.	Configurarea posibilității creării documentelor de evidență noi, cu toate posibilitățile de utilizare ale documentului deja existent „MAI”.
3.	Crearea unui mecanism de configurare a documentelor generabile (proces-verbal electronic, citație, foaie de expediere a dosarului la UNEJ).
4.	Revizuirea funcționării și corectarea erorilor la comparimentul „Documente rebutate”.
5.	Crearea unui web serviciu de schimb de date cu platforma Mconect care ar permite schimbul informațional cu Poșta Moldovei ce ține de momentul livrării plicului cu scrisoare. Ce este necesar de dezvoltat: 1. Poșta Moldovei va oferi un diapazon de coduri care urmează a fi introdus în REC și de legat scrisoarea transmisă de un cod aparte (pe fiecare scrisoare urmează să fie imprimat acest cod lângă NPP să fie vizibil din fereastra plicului) 2.Necesar de creat schimbul de date cu Mconect ce ține de recepționarea informației de la Poșta Moldovei pentru fiecare cod aparte și inserarea acestuia în mod automatizat în REC cu momentul aducerii la cunoștință. 3. De creat un mecanism care împreună cu scrisoarea să tipărească automatizat și Avizul scrisorii recomandate http://www.posta.md/files/Files/blanchete/CN_07_model_completare.jpg.
6.	Crearea unui web serviciu de schimb de date cu Mcabinet ce ține încălcările depistate cu ajutorul sistemelor de supraveghere a circulației rutiere. Este necesar: 1. Crearea unui mecanism de push-notification care va transmite utilizatorilor Mcabinet informația cu privire la existența unei contravenției (posibilitatea vizualizării și a altor contravenții). 2.Necesar de creat un modul în REC în care vor parveni notificările(confirmările cine a fost la volan) din Mcabinet cu ulterioara posibilitate a agentului constatat de semnare electronică a PV și transmiterea acestuia utilizatorului Mcabinet sau schimbarea persoanei care a fost la volan cu posibilitatea redirecționării informației în cazul cînd este utilizator al Mcabinet. 3. Recepționarea de la Mcabinet a momentului vizualizării (aducerii la cunoștință) a PV și inserarea acestuia în mod automatizat în REC la PV.
7.	Revizuirea funcționării și corectarea erorilor la generarea cazierului contravențional privind accidente rutiere.
8.	Crearea posibilității de generare a datelor statistice pe baza parametrului „data comiterii contravenției” la rubrica „Compartimentul I”.
9.	Elaborarea unui web-serviciu aferent schimbului de informații privind achitarea amenzilor contravenționale, care va avea loc între Sistemul informațional automatizat de evidență a contravențiilor, gestionat de MAI, și SIA respectiv al Serviciului Fiscal de Stat, prin intermediul serviciului MConnect, conform structurii de date prezentate de Agenția Guvernare Electronică.

Servicii de dezvoltare a Sistemului informatic de evidență a cauzelor contravenționale, contravențiilor, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare

10.	Elaborarea unui web-serviciu aferent schimbului de informații privind reținerea plăcuțelor de înmatriculare și certificatului de înmatriculare, care va avea loc între Sistemul informațional automatizat de evidență a contravențiilor, gestionat de MAI, și sistemul informațional al Agenției Servicii Publice, prin intermediul serviciului MConnect, conform structurii de date prezentate de Agenția Guvernare Electronică.
11.	Crearea unui tip nou de document de evidență, cu denumirea „CH01 234567”, cu posibilitatea generării numerotației unice atribuite, care va permite înregistrarea documentului prenotat la compartimentul „Înregistrează/editează PV”, cu toate datele unui proces-verbal cu privire la contravenție
12.	La compartimentul „Registru 1,2”, în cadrul modului de introducere a hotărîrilor judecătorești, în legătură cu diversitatea vastă a hotărîrilor pronunțate și existența unui șir de norme penale și de procedură penală care sunt aplicate la stabilirea sancțiunii, este necesară crearea posibilității introducerii mai multor articole de incriminare (spre exemplu: alin.(3), art. 2641 CPRM concomitent cu alin.(1), art. 264 CPRM), după modelul aplicat la introducerea proceselor-verbale cu privire la contravenție. În cazul respectiv, limitele Sistemului asupra sancțiunilor aplicate (spre exemplu: 7000 – 10000 lei) nu trebuie aplicate. Totodată, necesită a fi incluse următoarele rubrici suplimentare: a) „Data rămîinerii definitive a hotărîrii” – cîmp destinat pentru text; b) „Data privării” – rubrica doar pentru cazurile cînd articolul ales de utilizator prevede sancțiunea „Privat”. Funcționalul rubricii respective urmează să substituie funcționalul rubricii „Data adoptării”.
13.	Introducerea la compartimentul „Adaugă hotărîre de judecată” a secțiunii 8.2 din procesul- verbal cu privire la contravenție („Detalii permis de conducere”), în vederea creării posibilității introducerii Hotărîrilor de judecată privind aplicarea măsurii preveventive de ridicare a permisului de conducere.
14.	La adăugarea unei hotărîri de judecată în cadrul unui proces-verbal, de suplinat cu bifă neobligatorie „Hotărîre definitivă”. Aceste date trebuie să fie afișate inclusiv și în modulul „e- Data” (Definitiv: Da/Nu).
15.	Compartimentul „Lista PV” de suplinat cu posibilitatea afișării notei introduse în cadrul tabelului de vizualizare.
16.	La secțiunea 8 „Partea rezolutivă” a documentelor de evidență RAP și DEM, la statutul „Remis Registru 1”, de completat cu opțiunile la „Detalii statut” cu opțiunile „Adoptată decizia instanței” și „Emisă decizia procurorului”, cu același efect produs la selectarea opțiunii „Clasat”
17.	Suplinirea listei „Tip nr. autovehicul” (Secțiunea 7 în PV, Secțiunea 2 la perfectarea cazierului) cu „excavator”, „troleibuz”, „camion”, „motobloc”, „căruță”. Această informație urmează a fi extrasă și afișată inclusiv și la compartimentul „Lista PV” într-o coloană separată.
18.	Integrarea cazierului contravențional în SIA „e-Cazier”.
19.	Efectuarea setărilor necesare pentru reflectarea consumului documentelor DCA/ D.
20.	Efectuarea setărilor necesare pentru reflectarea în „Compartiment I” a contravențiilor introduse prin DCA/ D.
21.	La adăugarea unei hotărîri de judecată în cadrul unui proces-verbal, de suplinat cu bifă neobligatorie „Hotărîre definitivă”. Aceste date trebuie să fie afișate inclusiv și în modulul „e- Data” (Definitiv: Da/Nu).
22.	Crearea posibilității remiterii la UNEJ a Deciziilor (document „D”).
23.	Crearea posibilității modificării template-urilor la generarea cazierului contravențional.
24.	Crearea rubricilor suplimentare/ modificarea elementelor existente în cadrul proceselor-verbale, generate electronic.

Servicii de dezvoltare a Sistemului informatic de evidență a cauzelor contravenționale, contravențiilor, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare

--	--