

## **Anexa 8**

### **Planul de calitate al suportului și mentenanței**

## 1. Scopul planului și poziționarea în ofertă

Planul de calitate al suportului și mentenanței stabilește modul în care serviciile de suport post-implementare pentru SI „Protecția Socială” vor fi organizate, măsurate, controlate și îmbunătățite. Documentul nu înlocuiește acordul SLA și nici procedurile operaționale finale, dar fixează modelul de lucru propus, indicatorii de calitate, riscurile urmărite, mecanismele preventive și acțiunile de reacție pentru perioada de garanție, suport și mentenanță.

Planul este construit pe principiul serviciului măsurabil: orice solicitare trebuie să fie înregistrată, clasificată, atribuită, tratată, testată, închisă cu evidențe și reflectată în raportarea periodică. Astfel, calitatea suportului nu depinde de comunicare informală, ci de procese, responsabilități, indicatori și dovezi verificabile.

Modelul propus valorifică existența unui departament dedicat de suport, cu experiență operațională acumulată, și utilizarea OTRS ca instrument de service desk / registru unic al solicitărilor. OTRS va asigura trasabilitatea solicitărilor, clasificarea, atribuirea, istoria acțiunilor, urmărirea termenelor, escaladarea și extragerea rapoartelor necesare pentru monitorizarea calității serviciului.

Element	Abordare propusă
Obiectiv	Menținerea SI „Protecția Socială” în parametrii acceptați după stabilizare, cu remedierea incidentelor și deficiențelor, suport consultativ și actualizarea documentației afectate de schimbări.
Bază operațională	Departament dedicat de suport, OTRS ca punct unic de evidență și proceduri de service management aliniate la practici ISO 20000 / ITIL.
Controlul calității	Indicatori SLA, rapoarte periodice, RCA pentru incidente relevante, evidența solicitărilor și registrul schimbărilor.
Limitarea scope-ului	Defectele de funcționare ale sistemului acceptat sunt tratate în garanție; dezvoltările care depășesc SDD/cerințele acceptate se tratează prin managementul schimbărilor.

## 2. Aria serviciilor de suport și mentenanță

Serviciile de suport și mentenanță vor acoperi perioada de 12 luni după finalizarea stabilizării și acceptanței finale a SI „Protecția Socială”. Aria include suport tehnic, suport consultativ pentru utilizatori autorizați, remedierea incidentelor și problemelor de funcționare, mentenanță corectivă, preventivă și adaptivă în limitele sistemului acceptat, precum și actualizarea documentației tehnice afectate de remedieri sau schimbări livrate. Aceste vor fi prestate așa cum sunt definite în PIR 002 - servicii de garanție, suport și mentenanță post-implementare a SI „Protecția Socială”, cu excepția serviciilor de dezvoltare suplimentară în afara obiectivelor SDD.

Categorie serviciu	Conținut minim	Evidență de calitate
Suport tehnic	Preluarea, clasificarea, analiza, atribuirea și soluționarea solicitărilor de suport recepționate de la CNAS.	Ticket OTRS, status, acțiuni, timpi TR/TS, evidență închidere.
Remediere garanție	Corectarea erorilor de funcționare ale sistemului acceptat, fără tratarea acestora ca dezvoltări suplimentare.	Defect record, fix, testare, release notes, confirmare remediere.

Categorie serviciu	Conținut minim	Evidență de calitate
Mentenanță corectivă	Remedierea cauzelor care produc incidente sau deficiențe recurente.	Problem log, RCA, plan de acțiuni, versiune remediere.
Mentenanță preventivă	Verificări planificate, monitorizare indicatori, identificarea riscurilor de degradare, actualizarea runbook-urilor.	Checklist, raport suport, risk log, acțiuni preventive.
Mentenanță adaptivă limitată	Ajustări necesare pentru păstrarea funcționării în limitele sistemului acceptat și a mediului operațional aprobat.	Change record, impact assessment, testare, aprobare CNAS.
Suport consultativ	Asistență pentru exploatarea corectă a sistemului, interpretarea mesajelor, folosirea procedurilor și rezolvarea dificultăților operaționale.	Ticket consultativ, răspuns documentat, completări FAQ/ghid unde este cazul.

Dezvoltările noi, extinderile funcționale sau modificările care depășesc obiectivele SDD și aria acceptată a sistemului vor fi gestionate prin procedura de management al schimbărilor, cu analiză de impact, aprobare, planificare, testare și release control.

### 3. Organizarea serviciului de suport: OTRS și departamentul de suport

Serviciul de suport va funcționa printr-un model pe niveluri, susținut de un departament de suport existent și de specialiști tehnici implicați în implementare. Acest model permite separarea între preluarea solicitărilor, analiza funcțională, investigația tehnică, intervenția de dezvoltare/DevOps/DBA și coordonarea managerială pentru incidente majore.

Nivel / rol	Responsabilități principale	Evidențe
Service Manager / Responsabil calitate suport	Coordonează serviciul, urmărește indicatorii, validează rapoartele, gestionează reviziile de calitate și escaladările manageriale.	Raport lunar, risk log, plan acțiuni, minute revizie.
L1 — Service Desk / OTRS	Preia solicitările, verifică informațiile minime, confirmă înregistrarea, urmărește clasificarea stabilită de CNAS și asigură comunicarea operațională.	Ticket, timestamp răspuns, status, comunicări.
L2 — Suport funcțional/tehnic	Analizează solicitarea, reproduce problema, identifică workaround, verifică impactul funcțional și pregătește soluționarea.	Analiză, pași reproducere, workaround, propunere soluție.
L3 — Dezvoltare / DBA / DevOps / securitate	Investighează defecte tehnice, pregătește fix-uri, scripturi, configurații, teste tehnice, release notes și rollback unde este cazul.	Commit/tag, build, test report, release package.

Nivel / rol	Responsabilități principale	Evidențe
PM / Management proiect	Intervine la incidente majore, depășiri SLA, conflicte de priorizare sau schimbări cu impact asupra termenelor și riscurilor.	Escaladare, decizie, plan acțiune, comunicare către CNAS.

### 3.1. Utilizarea OTRS

OTRS va fi utilizat ca registru operațional al solicitărilor și ca sursă primară pentru raportarea calității suportului. Fiecare solicitare va avea ID unic, categorie, severitate, componentă afectată, mediu, raportor, responsabil, istoric al acțiunilor, atașamente, termene, status și evidență de închidere. Această abordare asigură că solicitările nu rămân în e-mailuri sau discuții informale și pot fi urmărite în rapoarte lunare.

- înregistrarea tuturor solicitărilor într-un registru unic;
- urmărirea timpilor de răspuns și soluționare pe clasificări;
- păstrarea istoricului acțiunilor, comunicărilor și atașamentelor;
- raportarea volumului, statusului și tendințelor solicitărilor;
- exportul înregistrărilor către CNAS în format agreeat, inclusiv la încetarea suportului.

### 4. Fluxul operațional de tratare a solicitărilor

Fluxul operațional stabilește pașii minimi pentru orice solicitare de suport, indiferent de canalul inițial de comunicare. Închiderea unei solicitări se face numai după documentarea acțiunilor efectuate și, după caz, confirmarea remedierii sau acceptarea workaround-ului.

Pas	Descriere	Responsabil	Evidență
1. Înregistrare	Solicitarea este creată în OTRS, primește ID unic, dată/oră, categorie și descriere inițială.	L1 / CNAS	Ticket OTRS
2. Clasificare	CNAS stabilește clasificarea; Furnizorul poate propune reclasificare motivată dacă impactul real o justifică.	CNAS / L1	Clasificare, motiv reclasificare
3. Triage	Se verifică informațiile minime, impactul, componenta afectată, mediul și necesitatea escaladării.	L1/L2	Triage note
4. Analiză	Se reproduce problema, se verifică loguri/date relevante, se identifică workaround sau cauză probabilă.	L2/L3	Analiză tehnică/funcțională
5. Soluționare	Se aplică remediere, workaround, configurație sau răspuns consultativ, conform tipului solicitării.	L2/L3	Acțiuni, fix, workaround
6. Testare și verificare	Remedierea este verificată în mediul adecvat, cu scenariu de control și, unde este cazul, regresie minimă.	L2/L3/QA	Test evidence
7.	Se documentează rezultatul, versiunea	L1/Service	Ticket închis, raport

Pas	Descriere	Responsabil	Evidență
Închidere	afectată/remediată, documentația actualizată și confirmarea de închidere.	Manager	lunar

## 5. Clasificarea solicitărilor și nivelurile SLA

Programul de suport este în zilele lucrătoare conform legislației Republicii Moldova, în intervalul 08:00–18:00. CNAS stabilește clasificarea solicitării la plasare și poate reclassifica solicitarea în funcție de evoluția contextului. Timpul de răspuns reprezintă confirmarea preluării și inițierea tratării; timpul de soluționare reprezintă remedierea, workaround-ul acceptabil sau rezolvarea operațională conform naturii solicitării.

Clasificare	Exemplu de impact	TR	TS	Regulă de control
Critică	Sistem indisponibil, proces critic blocat, impact major asupra plăților, deciziilor, rapoartelor sau activității mai multor structuri CNAS.	5 min	60 min	Escaladare imediată L2/L3 și management; comunicare operațională prioritară; post-incident review.
Înaltă	Funcționalitate importantă afectată, impact operațional semnificativ, dar există continuitate parțială sau workaround temporar.	60 min	Până la finele zilei	Monitorizare apropiată; escaladare dacă termenul este în risc; evidență workaround/remediare.
Ordinară	Problemă fără blocarea proceselor critice; afectează utilizarea normală, dar nu oprește activitatea instituțională.	24h	3 zile	Planificare în fluxul de suport; închidere cu evidență și actualizare documentație unde este cazul.
Joasă	Întrebare, clarificare, ajustare minoră, dificultate fără impact critic asupra activității.	3 zile	Cel mai bun efort	Termenul-limită se comunică și se acceptă de CNAS; modificările termenului se fac doar cu accept CNAS.

## 6. Indicatorii de calitate ai serviciului

Calitatea suportului va fi urmărită prin indicatori calculați din OTRS, registrele de schimbări, rapoartele de release și evidențele tehnice. Indicatorii nu sunt tratați ca simple statistici, ci ca bază pentru acțiuni preventive și corective.

Indicator	Definiție / mod de urmărire	Sursa datelor	Acțiune la abatere
Respectarea TR/TS	Ponderea solicitărilor soluționate în termenele aplicabile pe clasificări.	OTRS / raport SLA	Escaladare, analiză cauză, ajustare capacitate sau procedură.
Volum și trend solicitări	Număr de solicitări pe categorie,	OTRS	Identificarea zonelor

Indicator	Definiție / mod de urmărire	Sursa datelor	Ațiune la abatere
	componentă, mediu, structură și perioadă.		instabile sau slab documentate.
Solicitări redeschise	Solicitări închise și redeschise din cauza remedierii incomplete sau explicației insuficiente.	OTRS	RCA, verificare calitate fix, completare testare.
Incidente recurente	Repetarea unor incidente pe aceeași componentă/cauză.	OTRS / problem log	Problem management, remediere cauză-rădăcină.
RCA pentru incidente critice	Analiza cauzei-rădăcină și a măsurilor preventive pentru incidente critice/majore.	Post-incident review	Plan acțiuni, responsabil, termen, verificare implementare.
Calitatea release-urilor	Număr de remedieri livrate, rollback-uri, defecte post-release, respectarea procedurii de testare.	Release log / change log	Revizuire release process, regresie suplimentară.
Actualizarea documentației	Pondere schimbărilor/remedierilor care au documentație actualizată unde este cazul.	Change log / document repository	Blocare închidere change până la actualizare.
Riscuri operaționale/tehnologice	Riscuri deschise, materializate, atenuate și reziduale.	Risk log suport	Acțiuni preventive/corective și revizie de management.

## 7. Managementul riscurilor operaționale și tehnologice

Planul urmărește două categorii de riscuri: riscuri operaționale, care pot afecta capacitatea Furnizorului de a presta serviciile la nivelul stabilit, și riscuri tehnologice, care pot afecta disponibilitatea, accesibilitatea, performanța sau securitatea SI „Protecția Socială”. Pentru fiecare risc se definesc măsuri preventive și acțiuni de reacție pentru riscul rezidual.

Risc	Categorie	Măsuri preventive	Reacție / atenuare risc rezidual
Capacitate insuficientă în perioade de vârf	Operațional	Planificare capacitate, rotație echipă, monitorizare backlog, reguli de escaladare.	Prioritizare cu CNAS, suplimentare temporară L2/L3, raportare abatere.
Pierderea cunoștințelor despre sistem	Operațional	Knowledge base, runbook-uri, participarea L2/L3 la handover, documentație actualizată.	Implicare specialiști implementare, sesiuni de transfer suplimentare.

Risc	Categorie	Măsurile preventive	Reacție / atenuare risc rezidual
Solicitări incomplete sau neclare	Operațional	Șablon informații minime în OTRS, validare L1, ghid pentru raportarea incidentelor.	Colectare rapidă informații, reclasificare dacă impactul devine clar.
Incidente recurente	Tehnologic	Problem management, RCA, monitorizare componente, teste de regresie pe zone afectate.	Plan de remediere cauză-rădăcină, release control, revizie cu CNAS.
Remediere care produce regresii	Tehnologic	Testare în mediu adecvat, checklist release, rollback plan, versionare.	Rollback/hotfix, RCA release, ajustare procedură testare.
Depășire SLA la incidente majore	Operațional	Alerte OTRS, matrice escaladare, disponibilitate L2/L3, procedură incident major.	Escaladare managerială, comunicare prioritară, post-incident review.
Documentație neactualizată	Operațional	Legarea change-urilor de documentație, checklist de închidere.	Actualizare documentație ca acțiune obligatorie înainte de acceptarea schimbării.
Riscuri de securitate/confidențialitate în suport	Tehnologic	Reguli pentru transmiterea datelor, acces pe roluri, audit, minimizarea datelor personale în tichete.	Escaladare securitate, izolare informație, raportare și remediere conform procedurilor aprobate.
Indisponibilitatea unor integrări externe	Tehnologic	Monitorizare integrare, evidență erori, retry, separarea cauzei interne/externe.	Comunicare cu CNAS, workaround operațional, raportare dependență externă.

## 8. Mentenanță, actualizări, release control și schimbări

Mentenanța va fi controlată prin reguli de change management, astfel încât suportul să nu producă intervenții necontrolate în sistemul aflat în exploatare. Actualizările vor fi grupate și planificate pentru a reduce frecvența intervențiilor, cu excepții pentru probleme critice și de securitate. Noile versiuni nu vor fi impuse automat, iar implementarea lor se va realiza în baza planificării și acordului CNAS.

Tip intervenție	Tratament	Evidențe
Remediere critică / securitate	Tratament accelerat, cu escaladare, testare minimă necesară, plan de rollback și comunicare prioritară.	Incident, change urgent, release note, test/rollback evidence.
Actualizare lunară	Gruparea remedierilor ordinare și îmbunătățirilor	Release package,

Tip intervenție	Tratament	Evidențe
planificată	aprobate într-un pachet controlat.	change log, test report, aprobare CNAS.
Schimbare funcțională aprobată	Analiză impact, estimare, aprobare, implementare, testare și actualizare documentație.	Change record, impact assessment, test evidence, documentație actualizată.
Mentenanță preventivă	Verificări periodice asupra logurilor, joburilor, integrărilor, volumelor, erorilor recurente și indicatorilor tehnici.	Checklist, raport preventiv, risk/action log.
Rollback / revenire	Aplicare plan de revenire pentru remediere nereușită sau degradare apărută după release.	Rollback notes, incident update, post-implementation review.

## 9. Raportare, revizuire și îmbunătățire continuă

Raportarea periodică va transforma activitatea de suport într-un proces verificabil. Rapoartele lunare vor acoperi atât suportul tehnic acordat, cât și erorile/deficiențele soluționate, actualizările de cod și documentație, riscurile și acțiunile preventive. Datele vor fi extrase din OTRS, registrul modificărilor, release log, rapoartele tehnice și evidențele de testare.

Raport / revizie	Conținut minim	Frecvență / moment
Raport lunar suport tehnic	Solicitări recepționate/soluționate, clasificare, TR/TS, backlog, solicitări redeschise, incidente majore, riscuri.	Lunar
Raport lunar erori și deficiențe	Erori soluționate, cauza, versiune remediere, documentație actualizată, cod sursă actualizat unde este cazul.	Lunar
Revizie de calitate	Analiza indicatorilor, riscuri, acțiuni preventive/corective, tendințe, probleme recurente.	Lunar/trimestrial, conform acordului CNAS
Post-incident review	Pentru incidente critice: cronologie, cauză-rădăcină, acțiuni, măsuri preventive, lecții învățate.	După incident critic/major
Actualizare Plan de calitate	Revizie indicatori, riscuri, procese, responsabilități și măsuri.	Cel puțin anual sau la schimbări majore

## 10. Actualizarea planului și guvernanta calității

Planul de calitate va fi actualizat cel puțin anual sau la schimbări majore ale componentelor SI „Protecția Socială” ori ale proceselor aferente mentenanței. Versiunea actualizată va fi prezentată către CNAS, iar modificările vor fi evidențiate prin istoric de versiune, motiv, impact și data intrării în vigoare.

Situație care declanșează revizia	Acțiune
Trecerea din stabilizare în suport	Aprobarea versiunii operaționale inițiale a planului, inclusiv SLA, OTRS, escaladări și rapoarte.
Schimbare majoră de arhitectură, componentă, integrare sau infrastructură	Revizuirea riscurilor tehnologice, indicatorilor și procedurilor de reacție.
Incident critic sau problemă recurentă	Actualizarea măsurilor preventive și a procedurilor operaționale după RCA.
Schimbare a proceselor de suport sau a echipei	Actualizarea responsabilităților, matricei de escaladare și planului de continuitate operațională.
Revizie anuală	Revalidarea planului, indicatorilor, riscurilor și acțiunilor de îmbunătățire.

## 11. Continuitate, exit și transferabilitate la încheierea suportului

Dacă serviciile de suport și mentenanță nu se prelungesc, activitatea CNAS nu trebuie să fie afectată. Furnizorul va asigura predarea elementelor necesare pentru continuitate operațională, inclusiv cod sursă/configurări aferente versiunii rulate în producție, documentație actualizată, exportul înregistrărilor de suport și cooperarea cu terțe părți autorizate de CNAS în perioada stabilită.

Element de exit / transfer	Conținut minim	Scop
Cod sursă / configurări	Versiunea aferentă componentelor rulate în producție, identificabilă și verificabilă.	Continuitate tehnică și posibilitate de suport ulterior.
Documentație actualizată	SDD, API, deployment, runbook, proceduri, ghiduri, schimbări aplicate.	Operare și mentenanță fără dependență informală.
Export solicitări OTRS	Incidente, probleme, consultanță, modificări, dezvoltări, statusuri și acțiuni în format agreeat.	Istoric suport, audit și transfer către alt furnizor/intern.
Păstrare înregistrări	Păstrarea înregistrărilor, codului și documentației pe durata prevăzută.	Continuitate și verificabilitate post-contract.
Cooperare cu terțe părți	Suport de tranziție către furnizor autorizat sau echipa internă CNAS.	Reducerea riscului de blocaj la schimbarea furnizorului.

## 12. Matrice de acoperire a cerințelor de suport și calitate

Matricea de mai jos arată modul în care planul acoperă cerințele principale privind suportul, mentenanța, calitatea serviciilor și continuitatea post-contractuală. Referințele sunt orientative pentru etapa de ofertare; detalierea finală se aprobă împreună cu CNAS înainte de activarea suportului post-implementare.

Cerință	Obiect	Acoperire în plan	Evidență propusă
PIR 001–004	Suport și mentenanță 12 luni, remediere erori, prelungire posibilă	Secțiunile 1–2, 9–11	SLA, rapoarte lunare, plan suport, contract/acte suport.
PIR 020–023	Clasificare solicitări și TR/TS	Secțiunea 5	OTRS, raport SLA, escaladări, statusuri.
Cerințe mentenanță / actualizări	Politică actualizări, versiuni, lucrări ordinare/urgente	Secțiunea 8	Change log, release notes, plan rollback, test report.
PIR 034–035	Plan de asigurare a calității și abordare în ofertă	Întregul document, secțiunile 6–10	Plan aprobat, indicatori, risk log, rapoarte calitate.
PIR 037–040	Plan de calitate, riscuri operaționale/tehnologice, măsuri preventive și reziduale, actualizare	Secțiunile 6–10	Risk log, action plan, revizii anuale/majore.
PIR 041–042	Exit, transferabilitate, export înregistrări și cooperare post-contract	Secțiunea 11	Export OTRS, cod/configurări, documentație, evidență cooperare.

**Notă de utilizare:** Acest plan este anexă de ofertă. Versiunea operațională finală se va valida cu CNAS înainte de intrarea în perioada de suport, împreună cu acordul SLA, canalele aprobate, matricea de escaladare și șabloanele de raportare.