

Anexa 1

Profilul companiei, experiența relevantă și capacitatea de livrare

Prezenta anexă completează oferta tehnică prin prezentarea profilului organizațional al S&T Mold SRL, experienței relevante, certificărilor, capacității de suport și motivelor pentru care experiența companiei este direct aplicabilă proiectului SI „Protecția Socială”. Documentul nu înlocuiește formularele administrative și documentele de calificare depuse de echipa de achiziții; acesta oferă evaluatorului o citire coerentă a capacității tehnice și organizaționale a Furnizorului.

1. Profilul general al companiei

S&T Mold SRL este o companie privată de tehnologie informațională, înregistrată în Republica Moldova și activă pe piața locală de aproximativ 30 de ani. Profilul său combină dezvoltarea de soluții software, integrarea sistemelor informaționale, implementarea și mentenanța sistemelor instituționale, suport tehnic, consultanță tehnologică, servicii de infrastructură și service management pentru beneficiari publici și privați.

Pentru proiectul SI „Protecția Socială”, relevanța companiei nu se reduce la capacitatea de programare. Sistemul solicitat de CNAS presupune procese critice de stat, date istorice și operaționale, integrări cu platforme guvernamentale și sisteme externe, audit, raportare, suport post-implementare și transfer instituțional. Aceste condiții cer un furnizor cu experiență în sisteme publice, guvernantă de implementare, continuitate operațională și mentenanță pe termen lung.

Prezența locală a S&T Mold SRL în Republica Moldova facilitează comunicarea directă cu CNAS, autoritățile publice, administratorii de infrastructură și ceilalți actori implicați în analiză, validare, testare, instruire, punere în producție și suport.

2. Expertiză specializată în ecosistemul protecției sociale, sănătății și asigurărilor

Elementul diferențiator pentru acest proiect este experiența acumulată în sisteme care aparțin aceluiași spațiu instituțional și operațional: protecție socială, asistență socială, asigurări, sănătate publică, date personale sensibile, fluxuri administrative, raportare, mentenanță și suport. Această experiență nu este o referință generică de portofoliu. Ea înseamnă expunere practică la felul în care instituțiile publice gestionează drepturi, statuti, cereri, dosare, plăți, evidențe, verificări interinstituționale, modificări legislative și suport pentru utilizatori reali.

Această expertiză este importantă deoarece SI „Protecția Socială” nu va fi o aplicație izolată. Sistemul va prelucra date și procese cu efect asupra cetățenilor, asupra evidențelor instituționale și asupra deciziilor financiare. Un furnizor care a lucrat deja în ecosistemul social și de sănătate reduce riscul unei analize formale, în care cerințele sunt înțelese doar ca liste de ecrane sau tabele. În acest domeniu, dificultatea

reală se află în corelarea datelor istorice, a regulilor, a excepțiilor, a integrărilor, a auditului și a continuității operaționale.

S&T Mold SRL nu propune doar o echipă de dezvoltare software. Propune o echipă care a lucrat cu sisteme sociale, de asigurări și sănătate, unde calitatea datelor, trasabilitatea deciziilor, suportul instituțional și continuitatea serviciilor nu sunt opționale, ci condiții de funcționare a serviciului public.

Zonă de experiență	De ce contează pentru SI „ Protecția Socială ”
SI „ Protecția Socială ” / aplicații SPAS pentru CNAS	Experiență directă în ecosistemul actual CNAS, cu aplicații sociale, reguli instituționale, tehnologii legacy, mentenanță și adaptări pe sisteme aflate în exploatare. Această experiență ajută la înțelegerea constrângerilor reale: date existente, continuitate, logică istorică, suport și risc operațional.
SIA „Asistența Socială” pentru Ministerul Muncii și Protecției Sociale	Experiență cu solicitanți, beneficiari, fluxuri de asistență socială, roluri, workflow, date sociale și schimbări de reguli. Relevanța este directă pentru proiectarea proceselor de cerere, verificare, decizie, comunicare și suport în domeniul social.
SIA Asigurare Obligatorie de Asistență Medicală (AOAM)	Experiență în sisteme cu statut de asigurare, date personale, evidențe instituționale și verificări utilizate de actori publici. Pentru CNAS, acest tip de experiență este relevant pentru modelarea persoanei, statutelor, verificărilor, istoriei și interoperabilității.
Sisteme de sănătate publică, inclusiv Registrul de Screening Cervical	Experiență cu registre naționale, acces controlat, date sensibile, raportare, disciplină de implementare și sustenabilitate operațională. Această expunere susține abordarea prudentă privind protecția datelor, auditul, raportarea și suportul pentru utilizatori instituționali.
Sisteme publice critice în afara domeniului social: Frontiera, ASYCUDA, transport/autorizări	Completează experiența socială prin practică în securitate, interoperabilitate, sisteme naționale, integrare, raportare, procese oficiale, disponibilitate și suport pe termen lung.

Prin această combinație, S&T Mold SRL aduce în proiect nu doar cunoaștere tehnologică, ci memorie instituțională despre cum funcționează sistemele publice cu date sensibile: ce se întâmplă când o regulă se modifică, când o integrare nu răspunde, când o înregistrare istorică are excepții, când un raport trebuie reconstituit sau când utilizatorii au nevoie de suport rapid după lansare.

Această experiență este deosebit de relevantă pentru modernizarea SI „ Protecția Socială ”, deoarece proiectul nu presupune înlocuirea simplă a unor ecrane. El presupune reconstrucția controlată a unui sistem instituțional care trebuie să explice date, decizii, plăți, documente, rapoarte, integrări și acțiuni ale utilizatorilor. În astfel de proiecte, experiența practică în domeniul social și de sănătate este un factor de reducere a riscului, nu doar o referință de marketing.

S&T Mold deține o expertiză distinctivă și direct relevantă pentru acest proiect prin participarea la implementarea integrărilor cu Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice MPay pe direcția de achitare a prestațiilor, nu doar pe scenarii de încasare a plăților de la cetățeni sau agenți economici. Această diferență este importantă pentru SI „ Protecția Socială ”, deoarece sistemul CNAS nu gestionează doar obligații, contribuții sau restituiri, ci și procese critice de plată către beneficiari: pensii, prestații, ajutoare,

indemnizații și alte drepturi sociale. Experiența acumulată în implementarea acestei soluții pentru CNAS și pentru sistemele din zona asistenței sociale permite Furnizorului să trateze integrarea MPay nu ca simplu apel tehnic, ci ca mecanism operațional de plată controlată, cu statut, trasabilitate, reconciliere, excepții, reluări, evidențe și impact direct asupra beneficiarului final.

3. Capacitate organizațională relevantă pentru SI „Protecția Socială”

Capacitatea organizațională a S&T Mold SRL este relevantă pentru proiect deoarece livrarea noului SI „Protecția Socială” combină analiză instituțională, arhitectură, dezvoltare, migrare, integrare, testare, instruire, lansare și suport. Nu este suficientă existența unei echipe de programatori; proiectul necesită o organizație capabilă să susțină întregul ciclu de viață al sistemului, de la clarificarea cerințelor până la mentenanța post-implementare.

Capacitate	Aplicabilitate pentru proiect
Experiență în sisteme instituționale	Implementare, modernizare și mentenanță pentru sisteme publice sau instituționale care gestionează fluxuri oficiale, date sensibile, raportare și suport operațional.
Capacitate multidisciplinară	Mobilizarea coordonată a rolurilor de proiect management, analiză de business, arhitectură, dezvoltare backend/frontend, baze de date, DevOps, QA, UI/UX, suport și service management.
Mentenanță și suport operațional	Experiență în mentenanță corectivă, preventivă și adaptivă, service desk, clasificarea solicitărilor, remediere controlată, raportare și comunicare cu beneficiarii.
Experiență cu tehnologii legacy și moderne	Lucru atât cu sisteme existente/legacy, inclusiv Oracle, PL/SQL, Oracle Forms/Reports, SOAP și Java, cât și cu arhitecturi moderne, containere, integrare, căutare/indexare și aplicații web.
Disciplină de calitate și securitate	Sisteme de management certificate care susțin calitatea livrării, securitatea informației, service management-ul, integritatea și sustenabilitatea.

4. Certificări și sisteme de management

Compania deține certificate de management relevante pentru calitatea livrării, securitatea informației, managementul serviciilor IT, integritatea activităților și sustenabilitate. Certificatele sunt prezentate în pachetul de calificare, iar domeniul certificat include consultanță și integrare soluții IT, vânzare și mentenanță echipamente hardware, dezvoltare, implementare și mentenanță soluții software, inclusiv dezvoltare software în regim de mentenanță.

Certificare	Domeniu	Relevanță pentru ofertă
ISO 9001:2015	Managementul calității	Procese controlate de livrare, revizie, verificare, tratare neconformități și îmbunătățire continuă.
ISO/IEC 27001:2022	Managementul securității informației	Date personale, control acces, audit, protecția informației și continuitatea controalelor de securitate.
ISO/IEC 20000-1:2018	Managementul serviciilor IT	Service desk, SLA, suport, mentenanță, incident management și raportare servicii.

ISO 37001:2016	Management anti-mită	Conduită etică, integritatea proceselor și disciplină în proiecte publice și achiziții.
ISO 14001:2015	Management de mediu	Componenta de sustenabilitate organizațională și procese responsabile de operare.

5. Experiență relevantă în proiecte similare

Proiectele de mai jos sunt selectate deoarece demonstrează experiență în sisteme publice, sisteme cu date operaționale sensibile, integrare, raportare, fluxuri de lucru, modernizare tehnologică, mentenanță și suport. Ele nu sunt prezentate ca substitut al documentelor administrative de calificare, ci ca explicație tehnică a relevanței experienței companiei pentru SI „Protecția Socială”.

Modernization of the State Automated Information System „Frontiera”, Faza 1 și Faza 2 și Faza 3

Element	Descriere
Perioadă	2021–2026
Beneficiar	Serviciul Vamal al Republicii Moldova / IOM
Descriere succintă	Modernizare a unui sistem național critic pentru monitorizarea fluxului de persoane la frontieră, cu accent pe securitate, interoperabilitate, scalabilitate și continuitate operațională.
Relevanță pentru SI „Protecția Socială”	Relevant pentru modernizare instituțională, integrare, securitate, arhitectură scalabilă, containere, căutare/indexare, cache și operare pe sisteme critice.
Tehnologii / observații	Java 11, Spring Boot, ReactJS, Oracle 19c, PL/SQL, Elasticsearch/ELK, Redis, Docker, Kubernetes.

Servicii de suport și modernizare ASYCUDA World

Element	Descriere
Perioadă	2022–2025
Beneficiar	Serviciul Vamal al Republicii Moldova
Descriere succintă	Suport și dezvoltare pentru sistemul național integrat de management vamal, utilizat în procese de comerț internațional, control, evidență și raportare.
Relevanță pentru SI „Protecția Socială”	Relevant pentru sisteme naționale cu reguli stricte, date operaționale, raportare, mentenanță și continuitate.
Tehnologii / observații	Java, SOAP, Oracle, PL/SQL.

Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă pentru programele aplicative SPAS din SI „Protecția Socială”

Element	Descriere
Perioadă	2021–2026
Beneficiar	Casa Națională de Asigurări Sociale
Descriere succintă	Mentenanță și adaptare pentru aplicații din ecosistemul SI „Protecția Socială”, cu procese sociale/financiare și reguli instituționale aflate în exploatare.

Relevanță pentru SI „ Protecția Socială ”	Relevant direct pentru CNAS, domeniul protecției sociale, sisteme existente, reguli instituționale, Oracle/PLSQL/Forms/Reports, SOAP și suport în exploatare.
Tehnologii / observații	Java 6, SOAP, Oracle 10g, PL/SQL, Oracle Forms, Oracle Reports.

Servicii de mentenanță pentru SIA „Asistența Socială”

Element	Descriere
Perioadă	2022–2024, 2026
Beneficiar	Ministerul Muncii și Protecției Sociale
Descriere succintă	Sistem unic de evidență a solicitanților și beneficiarilor de asistență socială, cu fluxuri, roluri, date și procese administrative specifice domeniului social.
Relevanță pentru SI „ Protecția Socială ”	Relevant pentru beneficiari/solicitanți, workflow, date sociale, integrare, mentenanță adaptivă și suport instituțional.
Tehnologii / observații	Java 8, Activiti BPMN, SOAP, AngularJS, Oracle 11, PL/SQL, Docker.

Dezvoltarea și implementarea Registrului de Screening Cervical

Element	Descriere
Perioadă	2021–2022
Beneficiar	UNFPA / beneficiar final: Ministerul Sănătății
Descriere succintă	Registru național în domeniul sănătății publice, cu utilizatori, raportare, acces controlat și cerințe de sustenabilitate.
Relevanță pentru SI „ Protecția Socială ”	Relevant pentru sisteme publice cu date sensibile, raportare, disciplină de implementare și context de proiect finanțat internațional.

SI „Eliberarea Autorizațiilor pentru Transport Special” și Account-Based Ticketing

Element	Descriere
Perioadă	2020–2023
Beneficiar	Kontron Services România SRL
Descriere succintă	Soluții digitale integrate pentru autorizări, validări, calcule de taxe, aprobări, monitorizare end-to-end, plăți și administrare centralizată.
Relevanță pentru SI „ Protecția Socială ”	Relevant pentru fluxuri de aprobare, validări, taxe/plăți, front-office/back-office și administrare centralizată.

Mentenanță și suport pentru SIA AOAM

Element	Descriere
Perioadă	2024–2026
Beneficiar	Compania Națională de Asigurări în Medicină
Descriere succintă	Sistem destinat evidenței persoanelor asigurate și gestionării informațiilor privind asigurarea obligatorie de asistență medicală.

Relevanță pentru SI „ Protecția Socială ”	Relevant pentru integrarea cu platforme guvernamentale, date personale, evidență publică, statut de asigurare, verificări instituționale și suport operațional.
---	---

6. Relevanță directă pentru CNAS și pentru SI „ Protecția Socială ”

Pentru CNAS, valoarea experienței S&T Mold SRL constă în faptul că aceasta acoperă exact zona în care proiectele publice sunt cele mai sensibile: social, asigurări, sănătate, date personale, sisteme vechi în exploatare, reguli care se modifică, raportări instituționale și suport continuu pentru utilizatori. Acestea sunt domenii în care o înțelegere pur tehnică este insuficientă. Sistemul trebuie să fie corect, explicabil, operabil și suportabil.

Experiența directă în aplicațiile SPAS ale SI „ Protecția Socială ” oferă un avantaj concret: furnizorul cunoaște constrângerile sistemelor aflate în exploatare, logica acumulată în timp, riscurile de migrare, dependența de date istorice și necesitatea de a menține continuitatea serviciilor. Experiența cu SIA „ Asistența Socială ” adaugă perspectivă asupra proceselor de solicitare, verificare, decizie și administrare a beneficiarilor în domeniul social. Experiența în AOAM și sisteme de sănătate publică completează această perspectivă prin lucrul cu statutul persoanei, date sensibile, registre, verificări și raportare.

Această combinație este dificil de substituit printr-o echipă care ar avea doar experiență generică de dezvoltare software. În proiectul SI „ Protecția Socială ”, riscurile majore nu sunt numai tehnologice. Ele țin de interpretarea proceselor, calitatea datelor, trasabilitatea deciziilor, schimbul de date cu alte instituții, instruirea utilizatorilor și capacitatea de a susține sistemul după lansare.

Argument	Aplicabilitate concretă
Cunoașterea domeniului CNAS	Experiența pe SPAS și SI „ Protecția Socială ” oferă înțelegere practică asupra proceselor, regulilor, datelor, constrângerilor tehnologice și mentenanței în ecosistemul CNAS.
Expertiză în domeniul social și sănătate	SIA „ Asistența Socială ”, AOAM și Registrul de Screening Cervical demonstrează experiență în sisteme cu cetățeni, beneficiari, persoane asigurate, date sensibile, statuti, verificări și raportare instituțională.
Modernizare fără ruperea continuității	Experiența în sisteme vechi și sisteme moderne permite abordarea controlată a tranziției: analiză a logicii existente, mapping, migrare, integrare, teste și phase-in.
Integrare și interoperabilitate	Experiența declarată în integrarea cu resurse informaționale departamentale și platforme guvernamentale susține abordarea Integration Gateway / MConnect / web-servicii / audit tehnic.
Mentenanță și suport real	Departamentul de suport și utilizarea OTRS ca instrument service desk permit tratarea solicitărilor prin registru unic, SLA, escaladare și raportare.
Calitate și securitate	Certificările ISO 9001, ISO/IEC 27001 și ISO/IEC 20000-1 susțin disciplina necesară unui sistem critic de stat: controlul calității, securitate și service management.

7. Capacitate de suport, mentenanță și service management

S&T Mold SRL dispune de capacitate dedicată de suport și mentenanță, susținută de departament de suport cu experiență îndelungată și de instrumente de tip service desk. Pentru SI „Protecția Socială”, această capacitate este relevantă deoarece sistemul trebuie să rămână operabil după stabilizare, să gestioneze incidente, solicitări, remedieri și schimbări controlate și să ofere CNAS evidență asupra calității serviciilor prestate.

Utilizarea OTRS ca registru unic al solicitărilor permite înregistrarea, clasificarea, atribuirea, urmărirea și închiderea solicitărilor cu evidențe. Modelul este compatibil cu abordarea ISO/IEC 20000-1 / ITIL și cu planul separat de calitate al suportului și mentenanței.

Capacitate	Mod de utilizare în proiect
Service desk / OTRS	Registru unic al solicitărilor, ID unic, clasificare, status, responsabil, acțiuni, atașamente, workaround, versiune de remediere și istoric.
Suport L1/L2/L3	Separarea nivelurilor de suport permite filtrarea solicitărilor, analiza tehnică, escaladarea către dezvoltare și rezolvarea controlată a incidentelor.
Mentenanță corectivă/adaptivă	Experiență în servicii de mentenanță pentru sisteme publice cu reguli în schimbare, inclusiv CNAS și MMPS.
Raportare service	Rapoarte periodice privind solicitările, SLA, incidentele, cauzele recurente, remediile și acțiunile preventive.

8. De ce S&T Mold pentru acest proiect

Pentru SI „Protecția Socială”, diferența nu este dată de o tehnologie izolată, ci de combinația dintre experiența în sisteme publice critice, cunoașterea domeniului social, capacitatea de modernizare controlată, experiența de suport și disciplina de calitate/securitate. S&T Mold SRL poate aborda proiectul nu doar ca dezvoltare software, ci ca implementare instituțională care trebuie să ajungă în producție, să fie acceptată pe evidențe, să fie transferabilă și să rămână suportabilă.

Argumentul principal este continuitatea de înțelegere. S&T Mold SRL a lucrat în sisteme în care datele nu sunt simple înregistrări tehnice, ci suport pentru drepturi, servicii, statuti, decizii, plăți, raportări și acțiuni administrative. Pentru CNAS, această experiență contează deoarece reduce perioada de acomodare cu domeniul, scade riscul interpretării superficiale a cerințelor și permite discuții aplicate cu specialiștii instituției încă din etapa de analiză.

În plus, experiența în mentenanța sistemelor existente ajută la evitarea unei greșeli frecvente în modernizări: tratarea sistemului nou ca produs complet separat de realitatea operațională curentă. Noul SI „Protecția Socială” trebuie să preia, să explice și să reconstruiască logicile valide, să migreze date, să păstreze trasabilitate și să rămână suportabil. Aceasta este zona în care experiența anterioară a S&T Mold SRL este direct relevantă.

Motiv	Efect pentru beneficiar
Experiență directă cu CNAS și sistemul „Protecția Socială”	Reduce riscul de înțelegere superficială a domeniului și ajută analiza proceselor, datelor și constrângerilor existente.
Expertiză socială, asigurări și sănătate	SPAS, SIA „Asistența Socială”, AOAM și proiectele de sănătate arată expunere la procese cu persoane, drepturi, statuti, date sensibile și raportare instituțională.

Experiență public-sector și sisteme critice	Frontiera, ASYCUDA, Asistența Socială, AOAM și proiectele de sănătate demonstrează expunere la sisteme instituționale, naționale sau cu date sensibile.
Capacitate de modernizare legacy	Experiența cu Oracle, PL/SQL, Java, SOAP, Forms/Reports, microservicii, containere și instrumente moderne ajută tranziția controlată de la sisteme existente la arhitectură nouă.
Suport post-implementare organizat	Departamentul de suport și OTRS susțin service management real, trasabil și raportabil.
Certificări relevante	ISO 9001, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 20000-1, ISO 37001 și ISO 14001 sprijină calitatea, securitatea, serviciile, integritatea și sustenabilitatea.