

OFERTĂ TEHNICĂ

Servicii de Mentenanță pentru app.gov.md

I. PREZENTARE GENERALĂ

1.1 Obiectivul Ofertei

Prezenta Ofertă Tehnică răspunde cererii de achiziție a serviciilor de mentenanță pentru platforma web app.gov.md, gestionată de Agenția Proprietății Publice (APP) a Republicii Moldova.

1.2 Angajamentul Prestatorului

Prestatorul se angajează să furnizeze servicii de mentenanță de înaltă calitate, orientate pe trei piloni fundamentali:

- Continuitate operațională — asigurarea funcționării neîntrerupte a platformei cu un SLA de disponibilitate de minimum 99,5% lunar;
- Securitate proactivă — monitorizare continuă, actualizări prompte și răspuns rapid la incidente de securitate;
- Evoluție adaptivă — alinierea permanentă a platformei la cerințele legislative, tehnologice și operaționale în schimbare.

1.3 Cadrul Normativ

- Procesele ciclului de viață al software-ului RT 38370656-002:2006;
- Legea nr. 467/2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat;
- Hotărârea Guvernului privind cerințele minime de securitate pentru sistemele informaționale de stat;
- Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR) — aplicabil în contextul datelor cu caracter personal procesate prin platformă;
- Standardele internaționale ISO/IEC 27001 (Securitatea informației) și ISO/IEC 20000 (Managementul serviciilor IT).

II. ECHIPA DE PROIECT — STRUCTURĂ ȘI COMPETENȚE

Serviciile de mentenanță vor fi asigurate de o echipă dedicată de 4 specialiști cu competențe complementare și experiență dovedită în gestionarea platformelor WordPress de complexitate mare. Structura echipei a fost concepută pentru a acoperi integral toate tipurile de mentenanță solicitate, asigurând redundanță de competențe și flexibilitate operațională.

2.1 Organigrama Echipei de Proiect

| | | | |
|---|---|---|---|
| Manager de Proiect Specialist 1 <i>25 ani experiență</i> | Business Analyst Specialist 2 <i>15 ani experiență</i> | Admin WP & Dev PHP Specialist 3 <i>15 ani experiență</i> | Designer UX/UI & Front-end Specialist 4 <i>15 ani experiență</i> |
|---|---|---|---|

2.2 Responsabilități per Tip de Mentenanță

| Activitate | Manager Proiect | Business Analyst | Admin WP & Dev PHP | Designer & Front-end |
|---------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|
| Mentenanță Preventivă | Coord. / Raportare | Analiză cerințe | Implementare | UI/Responsive |
| Managementul incidentelor | Escaladare / Closure | Documentare | Depanare tehnică | Fix vizual |
| Securitate & Backup | Avizare acces | Analiză risc | Implementare | — |
| Mentenanță Corectivă | Planificare / Testare | Definire cerințe | Modificare cod | Design & Front-end |
| Mentenanță Adaptivă | Coordonare schimbări | Analiză impact / Spec | Implementare API & WP | Adaptare UI |
| Monitorizare & Raportare | Rapoarte lunare | Interpretare date | Monitorizare sistem | Verificare vizuală |

2.3 Capacitate și Disponibilitate

Echipa este disponibilă pentru intervenții în regim de urgență (P1 — Critical) în interval de maximum 2 ore de la semnalarea incidentului, în zilele lucrătoare, între orele 08:00–18:00. Pentru incidentele critice cu impact major asupra disponibilității platformei, se asigură disponibilitate extinsă 24/7 cu timp de răspuns de 4 ore.

III. MENTENANȚĂ PREVENTIVĂ (ABONAMENT LUNAR)

Serviciile de mentenanță preventivă sunt orientate spre menținerea și restabilirea funcționalității site-ului app.gov.md, în caz de incident, în timp optim și cu impact minim asupra activității operaționale a APP. Aceste servicii sunt contractate per abonament lunar și includ un pachet complet de activități structurate pe domeniile descrise mai jos.

3.1 Mentenanța Infrastructurii WordPress

A. Actualizări Platform (lunar)

În cadrul fiecărui ciclu lunar de mentenanță, echipa prestatorului realizează actualizarea completă a stivei tehnologice WordPress:

- Actualizarea WordPress Core la cea mai recentă versiune stabilă, inclusiv aplicarea tuturor patch-urilor de securitate disponibile; se efectuează testare post-actualizare în mediu staging înainte de aplicarea în producție;
- Actualizarea tuturor pluginurilor WordPress instalate pe site, precedată de verificarea compatibilității cu versiunea Core activă și urmată de testare funcțională integrală a componentelor afectate;
- Actualizarea temei active și a temelor copil (child themes) conform cerințelor Beneficiarului, cu păstrarea integrală a personalizărilor anterioare;
- Verificarea bunei funcționări a tuturor componentelor paginii web după efectuarea actualizărilor, utilizând liste de verificare standardizate (test checklist);
- Implementarea imediată a acțiunilor de corectare în cazul identificării defecțiunilor cauzate de actualizările periodice.

B. Monitorizare SSL și Certificare (lunar)

- Monitorizarea continuă a valabilității certificatelor SSL/TLS (HTTPS), cu notificare prealabilă transmisă Beneficiarului cu minimum 30 de zile înainte de data expirării;
- Reînnoirea certificatelor SSL la necesitate, asigurând continuitatea comunicațiilor securizate;
- Verificarea configurației HTTPS și a redirecționărilor (HTTP → HTTPS), inclusiv validarea lanțului de certificate.

C. Monitorizare și Jurnalizare Evenimente (lunar)

- Monitorizarea la nivel de jurnalizare a evenimentelor de sistem și aplicații (event log monitoring) pe platforma WordPress, cu identificarea anomaliilor și erori recurente;
- Păstrarea istoricului fișierelor log pentru o perioadă de minimum 90 de zile, utilizat pentru evaluarea și analiza retrospectivă a incidentelor;
- Generarea de rapoarte sintetice lunare privind evenimentele înregistrate și soluțiile aplicate.

D. Optimizarea și Întreținerea Bazei de Date WordPress (lunar)

- Verificarea și curățarea periodică a bazei de date WordPress: eliminarea tabelelor nefolosite, a reviziilor excesive de conținut (post revisions), a datelor spam acumulate și a tranzienților (transients) expirate;
- Optimizarea tabelor bazei de date (OPTIMIZE TABLE) pentru menținerea performanței la nivel optim;

- Verificarea integrității bazei de date și repararea eventualelor corupții de date.

E. Optimizarea Performanței Site-ului (lunar)

- Verificarea și reconfigurarea sistemelor de cache (page cache, object cache, browser cache) pentru asigurarea timpilor de răspuns optimi;
- Optimizarea imaginilor existente și a celor nou-adăugate: compresie fără pierdere de calitate vizibilă, conversie WebP unde este suportat;
- Minificarea și combinarea fișierelor CSS/JS pentru reducerea numărului de request-uri HTTP și a dimensiunii resurselor;
- Verificarea și optimizarea scorurilor Core Web Vitals (LCP, FID/INP, CLS) cu raportare lunară.

F. Verificarea și Menținerea Componentelor Interactive (lunar)

- Verificarea funcționalității integrale a formularelor de contact, formularelor de solicitare și altor mecanisme interactive ale site-ului;
- Testarea mecanismelor de căutare internă și verificarea relevanței rezultatelor returnate;
- Monitorizarea și curățarea periodică a comentariilor spam și a altor conținuturi neautorizate, utilizând filtre automate și revizie manuală.

3.2 Mentenanța Conținutului și Structurii Site-ului

Site-ul app.gov.md conține multiple compartimente cu informații publice de mare importanță instituțională, care necesită verificare și mentenanță periodică riguroasă:

A. Verificarea și Actualizarea Linkurilor (lunar)

- Scanarea automată și manuală a tuturor linkurilor interne și externe pentru identificarea link-urilor defecte (broken links — coduri de eroare 404, 301 necorespunzătoare);
- Corectarea sau eliminarea linkurilor defecte identificate, cu notificarea Beneficiarului pentru linkurile externe care necesită actualizare de conținut;
- Verificarea funcționării corecte a linkurilor din secțiunile: Comunicate de presă, Anunțuri, Transparența decizională, Achiziții, Legislație.

B. Verificarea Datelor Statistice Dinamice (lunar)

- Verificarea și confirmarea corectitudinii afișării datelor statistice dinamice din compartimentele: Privatizări, Patrimoniu Public, Dividende, Întreprinderi cu capital de stat, PPP, Valorificare terenuri, Cariere, Achiziții;
- Verificarea funcționalității modulelor de listare: bunuri privatizate, terenuri, întreprinderi active/inactive/în insolabilitate/în lichidare, contracte de valorificare;
- Identificarea și raportarea discrepanțelor între datele afișate și sursele de date, cu recomandări de corectare.

C. Verificarea Compartimentelor Principale (lunar)

- Verificarea integrală a funcționalității paginilor din compartimentele: Privatizări, PPP, Valorificarea terenurilor, Valorificarea bunurilor imobile, Registrul Patrimoniului Public, Buna Guvernare, Legislație, Cariere, Achiziții;

- Verificarea funcționalității integrale a Registrului Patrimoniului Public și a Balanței Patrimoniului Public accesate din site;
- Verificarea și corectarea problemelor de formatare și afișare pe dispozitive mobile și tablete (responsive design testing), utilizând instrumente dedicate de testare cross-device.

3.3 Managementul Incidentelor

Prestatorul asigură un proces riguros și documentat de management al incidentelor, prin intermediul Managerului de Proiect dedicat:

Procesul de Gestionare a Incidentelor

- Recepționarea incidentelor prin canalele agreate (email dedicat, sistem de ticketing), cu confirmare de primire în maximum 30 de minute în intervalul orar de lucru;
- Înregistrarea, analiza și clasificarea incidentelor conform matricei de prioritizare (P1-Critical / P2-Major / P3-Minor / P4-Cosmetic);
- Urmărirea continuă a procesului de soluționare și comunicarea statusului Beneficiarului la intervale regulate;
- Escaladarea și gestiunea incidentelor care vizează servicii externalizate (hosting guvernamental, servicii terțe), în numele Beneficiarului;
- Depanarea erorilor, elaborarea raportului de analiză a cauzei rădăcină (root cause analysis) și formularea recomandărilor de prevenire a recidivei;
- Gestionarea jurnalului de incidente și producerea raportărilor statistice lunare privind tipologia, frecvența și timpii de rezoluție ai incidentelor;
- Consultarea utilizatorilor (administratori, editori) în aspecte ce țin de utilizarea sistemului de administrare (wp-admin).

| Prioritate | Descriere | Timp Răspuns | Timp Rezoluție |
|----------------------|--------------------------------------|-------------------|-------------------|
| P1 — Critical | Site indisponibil complet | 2 ore | 4 ore |
| P2 — Major | Funcționalitate critică afectată | 4 ore | 8 ore |
| P3 — Minor | Funcționalitate secundară afectată | 1 zi lucrătoare | 2 zile lucrătoare |
| P4 — Cosmetic | Defect vizual fără impact funcțional | 3 zile lucrătoare | 5 zile lucrătoare |

3.4 Securitatea Site-ului

Activități Lunare de Securitate

- Monitorizarea lunară a jurnalului de tentative de acces neautorizat, atacuri de tip brute-force, injecții SQL și XSS, cu raport detaliat transmis Beneficiarului;
- Configurarea și monitorizarea continuă a firewall-ului aplicației web (WAF), cu actualizarea regulilor de filtrare în funcție de amenințările identificate;
- Scanarea periodică a site-ului pentru malware, cod malițios și vulnerabilități cunoscute (CVE), utilizând instrumente specializate (Wordfence, Sucuri sau echivalente);
- Aplicarea promptă a actualizărilor de securitate critice, cu prioritizare față de ciclul lunar standard atunci când severitatea o impune;

- Gestiunea acceselor utilizatorilor administratori: creare, modificare, dezactivare conturi la solicitarea Beneficiarului, cu respectarea principiului minimului de privilegii;
- Gestiunea drepturilor de editare ale utilizatorilor editori: alocare, modificare, retragere acces la rubricile site-ului, cu jurnalizarea tuturor modificărilor;
- Verificarea și actualizarea politicilor de securitate: politici de parole, autentificare în doi pași (2FA), timeout sesiune, limite de tentative de autentificare.

3.5 Backup și Recuperare

Strategia de Backup (Lunar și Continuu)

- Efectuarea backup-urilor complete lunare ale site-ului (fișiere + bază de date), stocate securizat în locații proprii ale prestatorului, separate de serverul de producție;
- Inspectarea și validarea lunară a backup-urilor incrementale zilnice efectuate în mod automatizat;
- Testarea periodică (minimum trimestrial) a procedurii de restaurare din backup, cu raport de confirmare a succesului restaurării transmis Beneficiarului;
- Restaurarea promptă a site-ului din backup în caz de incident major, cu timp de recuperare (RTO) de maximum 4 ore de la decizia de restaurare;
- Documentarea completă a procedurilor de backup și recuperare, accesibilă Beneficiarului la solicitare.

3.6 Monitorizarea Parametrilor de Funcționare

Dashboard de Monitorizare Continuă

- Monitorizarea disponibilității site-ului (uptime monitoring) cu frecvență de verificare la 5 minute, cu alertare automată în caz de indisponibilitate;
- Monitorizarea și raportarea timpilor de răspuns ai paginilor la cerere;
- Monitorizarea utilizării resurselor serverului (CPU, RAM, spațiu pe disc), cu alertare la depășirea pragurilor critice;
- Analiza traficului web și comportamentului utilizatorilor prin integrarea cu Google Analytics 4 — rapoarte lunare privind: vizitatori, sesiuni, bounce rate, pagini populare;
- Monitorizarea erorilor de server (coduri HTTP 4xx, 5xx) și notificarea imediată a Beneficiarului la apariția erorilor sistemice.

3.7 Raportare Lunară

La finalizarea fiecărei luni de prestare a serviciilor, Prestatorul transmite Beneficiarului un Raport Lunar de Mentenanță care cuprinde:

1. Sinteza activităților de mentenanță preventivă realizate în cursul lunii;
2. Jurnalul incidentelor — tipologie, prioritate, timp de rezoluție, soluții aplicate;
3. Rezultatele scanărilor de securitate și măsurile aplicate;
4. Statusul backup-urilor și al certificatelor SSL;
5. Recomandări pentru luna următoare și acțiuni planificate.

IV. MENTENANȚĂ CORECTIVĂ (PER ORĂ)

Serviciile de mentenanță corectivă sunt contractate per oră și intervin ca răspuns la solicitările de corectare formulate de Beneficiar sau identificate de Prestator în urma monitorizării platformei. Obiectivul acestor servicii este corectarea disfuncționalităților, ajustarea funcționalităților existente și dezvoltarea de noi funcționalități la cerere.

4.1 Procesul de Inițiere a Mentenanței Corective

Serviciile de mentenanță corectivă se inițiază drept rezultat al:

6. Solicitării explicite din partea Beneficiarului, formulate în scris (email / sistem de ticketing), cu descrierea defecțiunii sau a funcționalității solicitate;
7. Identificării de către Prestator, în cadrul activităților de monitorizare, a unor erori sau deficiențe care nu au generat un incident de disponibilitate, dar care afectează calitatea sau corectitudinea informațiilor afișate;
8. Recomandărilor rezultate din rapoartele de mentenanță preventivă, acceptate de Beneficiar spre implementare.

4.2 Activitățile Incluse în Mentenanța Corectivă

4.2.1 Analiza și Definirea Cerințelor

- Analiza parametrilor de funcționare ai site-ului în vederea stabilirii suficienței performanței actuale față de cerințele operaționale;
- Analiza detaliată a solicitărilor primite din partea Beneficiarului, cu clarificări tehnice și funcționale;
- Definirea cerințelor de corectare sub formă de specificații tehnice clare, agreeate cu Beneficiarul înainte de demararea implementării;
- Estimarea efortului (ore) și a calendarului de implementare, cu comunicare prealabilă către Beneficiar.

4.2.2 Corectarea și Ajustarea Elementelor Vizuale și Funcționale

- Corectarea elementelor vizuale cu afișare incorectă: layout-uri deformate, fonturi necorespunzătoare, culori eronate, spațieri incorecte;
- Ajustarea și corectarea paginilor din compartimentele existente: Privatizări, PPP, Valorificarea terenurilor, Valorificarea bunurilor imobile, Registrul Patrimoniului Public, Buna Guvernanță, Legislație, Cariere, Achiziții;
- Corectarea funcționalităților interactive defecte: formulare, butoane, filtre, paginare, sortare, mecanisme de căutare;
- Corectarea problemelor de compatibilitate cross-browser (Chrome, Firefox, Safari, Edge) și cross-device (desktop, tablet, mobil).

4.2.3 Dezvoltarea de Funcționalități Noi sau Modificarea Celor Existente

- Dezvoltarea de pagini noi la solicitarea Beneficiarului, cu respectarea designului și structurii vizuale existente ale platformei;

- Crearea și configurarea de formulare noi (contact, solicitare, feedback), inclusiv cu validare și notificare prin email;
- Implementarea integrărilor cu sisteme externe la solicitarea Beneficiarului — cu excluderea cazurilor determinate de schimbări din mediul extern, care fac obiectul mentenanței adaptive;
- Dezvoltarea și configurarea modulelor de afișare a datelor (liste, tabele, filtre, galerii) pentru compartimentele existente sau noi;
- Modificarea și extinderea funcționalităților plugin-urilor WordPress utilizate, inclusiv prin cod custom.

4.2.4 Import/Export și Managementul Datelor

- Implementarea mecanismelor de import al datelor din surse externe (CSV, XML, JSON, API) la solicitarea Beneficiarului;
- Configurarea funcționalităților de export al datelor în formate solicitate (CSV, Excel, PDF) pentru compartimentele cu date statistice;
- Migrarea și restructurarea datelor existente la solicitarea Beneficiarului, cu verificarea integrității post-migrare.

4.2.5 Optimizare SEO

- Optimizarea meta-tagurilor (title, description) și a structurii URL-urilor pentru paginile solicitate de Beneficiar;
- Implementarea și configurarea datelor structurate
- Generarea și actualizarea sitemap-ului XML și a fișierului robots.txt;
- Analiza și optimizarea vitezei de încărcare a paginilor din perspectiva SEO tehnic;
- Verificarea și corectarea erorilor raportate în Google Search Console.

4.2.6 Asistență la Publicarea Conținutului

- Asistența editorilor în publicarea de noi conținuturi (articole, anunțuri, comunicate de presă, documente);
- Corectarea problemelor de formatare a conținutului publicat (alinieri, stiluri de text, imagini, tabele);
- Configurarea și personalizarea blocurilor de editor Gutenberg la solicitarea Beneficiarului.

4.2.7 Modificarea Codului Sursă și Managementul Schimbărilor

- Modificarea codului sursă (teme, child themes, pluginuri custom, fișiere de configurare) impuse de cerințele Beneficiarului sau de necesitățile operaționale ale mediului de producție;
- Testarea completă a modificărilor în mediu de staging înainte de aplicarea în producție;
- Implementarea controlată a modificărilor în producție, cu ferestre de mentenanță agreeate cu Beneficiarul;
- Documentarea tehnică a tuturor modificărilor efectuate (ce s-a schimbat, de ce, cum se revine dacă este cazul — runbook).

V. MENTENANȚĂ ADAPTIVĂ (PER ORĂ)

Serviciile de mentenanță adaptivă sunt orientate spre ajustarea și evoluția site-ului app.gov.md ca răspuns la schimbările din mediul extern — tehnologic, legislativ sau operațional — cu scopul de a menține compatibilitatea, relevanța și funcționalitatea platformei în timp. Aceste servicii sunt contractate per oră.

5.1 Analiza Impactului și Planificarea Adaptării

- Analiza impactului schimbărilor din mediul extern (cadru normativ și legal, modificări legislative, evoluția tehnologică, cerințe noi ale Beneficiarului) asupra platformei app.gov.md;
- Formularea recomandărilor de adaptare, cu prezentarea opțiunilor tehnice, a efortului estimat și a riscurilor asociate fiecărei opțiuni;
- Analiza detaliată a solicitărilor de adaptare și definirea cerințelor tehnice și funcționale aferente, în colaborare cu specialiștii Beneficiarului;
- Sesiunile de analiză și consultare cu unitățile responsabile din cadrul Beneficiarului sunt considerate activitate tarifabilă, confirmate printr-un sumar transmis prin email la finalizarea fiecărei sesiuni.

5.2 Adaptarea Tehnologică a Platformei

- Adaptarea site-ului la noile versiuni majore ale platformei WordPress, framework-urilor PHP și standardelor web (HTML5, CSS3, WCAG 2.1/2.2 pentru accesibilitate digitală);
- Actualizarea și optimizarea codului sursă pentru compatibilitatea cu versiunile PHP suportate (migrare PHP 7.4 → 8.x dacă infrastructura o permite);
- Adaptarea temelor și pluginurilor la noile standarde și API-uri WordPress (Block Editor/Gutenberg, Full Site Editing);
- Migrarea sau restructurarea conținutului și a componentelor site-ului în urma modificărilor de arhitectură sau reorganizărilor instituționale ale Beneficiarului.

5.3 Integrarea și Actualizarea Integrărilor cu Sisteme Externe

- Integrarea sau actualizarea integrărilor cu sisteme și servicii externe ca urmare a modificărilor acestora: API-uri guvernamentale, registre de stat, platforme de date deschise (date.gov.md);
- Adaptarea conectorilor și fluxurilor de date dintre app.gov.md și sistemele informatice ale APP (sisteme de gestiune a patrimoniului, registre de întreprinderi, sisteme financiare);
- Testarea și validarea integrărilor actualizate, inclusiv scenarii de eroare și fallback.

5.4 Conformitate Legislativă și Reglementară

- Adaptarea site-ului la cerințele legislative noi privind protecția datelor cu caracter personal (GDPR, Legea 133/2011), inclusiv actualizarea politicii de confidențialitate, mecanismelor de consimțământ cookie și a paginii de contact pentru exercitarea drepturilor subiecților de date;
- Adaptarea la cerințele noi privind accesibilitatea digitală (WCAG 2.1 Nivel AA, Directiva europeană 2016/2102), inclusiv testare cu tehnologii asistive și remedierea barierelor de accesibilitate;
- Conformarea la noile cerințe de securitate a informației impuse de reglementările în vigoare sau de autoritatea de securitate cibernetică a Republicii Moldova.

5.5 Adaptarea Funcționalităților la Noile Procese de Business

- Adaptarea funcționalităților existente la noile procese de business sau fluxuri operaționale ale APP, inclusiv reconfigurarea fluxurilor de aprobare, publicare și arhivare a documentelor;
- Adaptarea modulelor de afișare a datelor statistice și financiare (dividende, rezultate economico-financiare, bilanța patrimoniului public, monitoring financiar) la modificări ale structurii sau surselor de date furnizate de sistemele informatice ale Beneficiarului;
- Dezvoltarea sau adaptarea funcționalităților de listare și filtrare aferente compartimentelor: Registrul Patrimoniului Public, Privatizări, PPP, Terenuri și bunuri imobile — ca urmare a modificărilor legislative sau operaționale;
- Adaptarea mecanismelor de publicare a documentelor din compartimentele Transparența decizională, Achiziții și Legislație, inclusiv modificări ale formatelor acceptate (PDF, DOC, XLSX), fluxurilor de aprobare sau cerințelor de arhivare.

5.6 Adaptarea Structurii Informaționale

- Adaptarea structurii și organizării conținutului site-ului conform noilor cerințe instituționale sau operaționale ale Beneficiarului, inclusiv restructurarea meniurilor, categoriilor și taxonomiilor;
- Adaptarea funcționalităților de căutare și navigare în contextul extinderii sau reorganizării structurii informaționale a site-ului;
- Adaptarea funcționalităților de căutare internă pentru a reflecta noile tipologii de conținut și structuri de date.

5.7 Managementul Schimbărilor Adaptive

- Testarea completă a adaptărilor în mediu staging, cu scenarii de test documentate și validate cu Beneficiarul;
- Implementarea controlată a adaptărilor în producție, cu planuri de rollback documentate;
- Documentarea tehnică completă a modificărilor adaptive: specificații tehnice, diagrame de arhitectură (unde aplicabil), manuale de utilizare actualizate;
- Comunicarea proactivă a impactului schimbărilor asupra utilizatorilor finali și a administratorilor platformei.

VI. METODOLOGIE, SLA ȘI INSTRUMENTE DE LUCRU

6.1 Metodologia de Lucru

Prestatorul aplică o metodologie Agile adaptată pentru mentenanța preventivă. Comunicarea cu Beneficiarul se realizează prin:

- Raport lunar scris transmis la sfârșitul lunii;
- Comunicare continuă prin email și canal dedicat de chat (Signal, Viber, Teams, WhatsApp la alegerea Beneficiarului).

6.2 Acordul de Nivel de Servicii (SLA)

| Indicator SLA | Angajament | Penalitate |
|---------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Disponibilitate lunară (Uptime) | ≥ 99,5% | Reducere proporțională abonament |
| Timp răspuns P1 (Critical) | ≤ 2 ore (program lucru) | Ore suplimentare gratuite |
| Timp răspuns P2 (Major) | ≤ 4 ore (program lucru) | — |
| Timp rezoluție P1 | ≤ 4 ore | — |
| Livrare Raport Lunar | Până la ziua 5 a lunii următoare | — |
| Testare backup (trimestrial) | Confirmare scrisă | — |
| Notificare SSL expirare | ≥ 30 zile înainte | — |

6.3 Instrumente și Tehnologii Utilizate

Monitorizare și Securitate

- Uptime Robot / StatusCake — monitorizare disponibilitate 24/7;
- Wordfence Security / Sucuri — scanare malware și WAF WordPress;
- Google Search Console, Google Analytics 4 — monitorizare performanță și SEO;
- WP-CLI — administrare WordPress în linie de comandă pentru operații batch.

Dezvoltare și Versionare

- Git (GitHub/GitLab) — versionarea integrală a codului sursă (teme, pluginuri, configurații);
- Mediu de staging dedicat — testarea tuturor modificărilor înainte de producție;
- UpdraftPlus / ManageWP — gestiunea backup-urilor WordPress;
- PHPUnit — testare automată a funcționalităților PHP custom.

Comunicare și Ticketing

- Sistem de ticketing dedicat (Youtrack, Asana) — înregistrarea, urmărirea și închiderea tuturor solicitărilor;

VII. CURRICULUM VITAE — ECHIPA DE PROIECT

Mai jos sunt prezentate profilurile profesionale detaliate ale membrilor echipei de proiect alocate pentru prestarea serviciilor de mentenanță a platformei app.gov.md. Toți specialiștii au experiență directă în gestionarea platformelor WordPress guvernamentale și comerciale de complexitate mare.

Sergiu Gafton

Manager de Proiect IT | Experiență: 25 ani

Profil Profesional

- Manager de proiect cu 25 ani de experiență în implementarea și gestionarea proiectelor IT complexe, cu accent pe platforme web guvernamentale și comerciale.

Responsabilități în Proiectul app.gov.md

- Coordonarea generală a echipei de 4 specialiști și asigurarea respectării angajamentelor SLA față de Beneficiar;
- Punct de contact principal pentru;
- Producerea Rapoartelor Lunare de Mentenanță;
- Planificarea și coordonarea activităților de mentenanță preventivă, corectivă și adaptivă;
- Gestionarea acceselor utilizatorilor administratori la solicitarea Beneficiarului;
- Asigurarea conformității activităților cu prevederile contractuale și cu standardele tehnice aplicabile;
- Conducerea sesiunilor de analiză cu specialiștii Beneficiarului pentru identificarea necesităților de adaptare și formularea sarcinilor aferente;
- Managementul riscurilor de proiect și elaborarea planurilor de mitigare.

Experiență Profesională Relevantă

- Coordonarea proiectelor de implementare și mentenanță a platformelor web pentru instituții publice din Republica Moldova;
- Gestionarea contractelor de mentenanță IT cu SLA definite pentru beneficiari guvernamentali;
- Coordonarea migrărilor de platforme web (PHP/WordPress) în medii de producție guvernamentale;
- Facilitarea sesiunilor de cerințe (requirement workshops) cu reprezentanți ai autorităților publice.

Competențe Cheie

- Managementul proiectelor IT (Agile/Scrum, Waterfall adaptat);
- Planificare bugetară, monitorizare costuri și raportare financiară de proiect;
- Managementul riscurilor și al schimbărilor (Change Management);
- Cunoaștere funcțională aprofundată a platformei WordPress (arhitectură, ecosistem, procese de publicare);
- Utilizare instrumente: Jira, Youtrack, Asana.

Alexandru Paveluc

Business Analyst / Consultant IT | Experiență: 15 ani

Profil Profesional

- Business Analyst și consultant IT cu 15 ani de experiență în analiza cerințelor funcționale și tehnice pentru platforme web guvernamentale și comerciale. Specializată în documentarea specificațiilor tehnice, analiza proceselor de business și facilitarea comunicării dintre beneficiari și echipele tehnice.

Responsabilități în Proiectul app.gov.md

- Analiza și documentarea cerințelor funcționale și tehnice pentru activitățile de mentenanță corectivă și adaptivă;
- Participarea la sesiunile de analiză cu specialiștii unităților responsabile din cadrul APP;
- Elaborarea sumarelor sesiunilor de analiză și transmiterea acestora Beneficiarului prin email la finalizarea fiecărei sesiuni;
- Analiza impactului schimbărilor legislative și operaționale asupra platformei app.gov.md;
- Formularea recomandărilor de adaptare și prezentarea opțiunilor tehnice cu estimări de efort;
- Interpretarea datelor din rapoartele de monitorizare și formularea recomandărilor de îmbunătățire;
- Consultarea Beneficiarului în aspecte ce țin de utilizarea sistemului de administrare (wp-admin) și identificarea necesităților de formare.

Experiență Profesională Relevantă

- Analiza cerințelor și documentarea specificațiilor tehnice pentru proiecte de modernizare a portalurilor instituționale (gov.md);
- Analiza proceselor de publicare a informației și transparență decizională în instituții publice;
- Documentarea fluxurilor de date și integrărilor cu sisteme externe (registre de stat, API-uri guvernamentale);
- Elaborarea documentației funcționale conform standardelor naționale de informatizare.

Competențe Cheie

- Analiza cerințelor funcționale și tehnice (use cases, user stories, BRD, FSD);
- Facilitarea workshop-urilor și interviurilor structurate cu beneficiarii;
- Modelarea proceselor (BPMN 2.0) și documentarea fluxurilor de date;
- Cunoaștere funcțională a platformei WordPress (arhitectură conținut, tipuri de postări, taxonomii, roluri utilizatori);
- Utilizare instrumente: Jira, Figma (citire prototipuri), MS Office avansat.

Ion Serbenco

Administrator WordPress & Dezvoltator PHP/WordPress | Experiență: 15 ani

Profil Profesional

- Administrator WordPress și dezvoltator PHP cu 15 ani de experiență în gestionarea platformelor WordPress de complexitate mare (100+ pluginuri, trafic ridicat, integrări multiple cu sisteme externe). Expertiza acoperă întregul spectru tehnic: de la administrarea infrastructurii WordPress, la dezvoltarea de teme și pluginuri custom în PHP/JavaScript.
- Experiență specifică în medii WordPress guvernamentale, cu cerințe stricte de securitate, disponibilitate și conformitate.

Responsabilități Tehnice în Proiectul app.gov.md

- Actualizarea lunară a WordPress Core, pluginurilor și temelor, cu testare prealabilă în staging;
- Monitorizarea și jurnalizarea evenimentelor de sistem WordPress, analiza log-urilor și rezolvarea erorilor;
- Optimizarea și curățarea bazei de date MySQL WordPress (revizii, transienți, spam, tabele nefolosite);
- Configurarea și optimizarea sistemelor de cache (Redis/Memcached, WP Super Cache, W3 Total Cache);
- Monitorizarea și configurarea WAF-ului WordPress (Wordfence/Sucuri), gestionarea alertelor de securitate;
- Efectuarea backup-urilor complete lunare (UpdraftPlus/ManageWP), validarea restaurărilor trimestriale;
- Scanarea periodică pentru malware și vulnerabilități, aplicarea patch-urilor de securitate;
- Depanarea erorilor PHP, MySQL, WordPress (debug.log, Query Monitor);
- Dezvoltarea și modificarea codului sursă al temelor custom (child themes PHP/CSS);
- Implementarea mecanismelor de import/export al datelor (CSV, XML, JSON, WP REST API);
- Integrarea și actualizarea API-urilor externe (sisteme guvernamentale, registre de stat);
- Dezvoltarea modulelor custom de listare și filtrare a datelor (CPT, Advanced Custom Fields, WP_Query);
- Managementul acceselor utilizatorilor prin WP-CLI și interfața de administrare;
- Administrarea și optimizarea serverului web (Nginx/Apache), configurații PHP, MySQL tuning.

Stack Tehnic

- PHP 7.4/8.x — WordPress Core, teme, pluginuri custom, WP-CLI, WP REST API;
- MySQL / MariaDB — optimizare query-uri, indexare, backup/restore, replicare;
- JavaScript / jQuery — scriptare frontend WordPress, integrări AJAX, Gutenberg blocks;
- Git (GitLab) — versionare cod, code review;
- Linux (Ubuntu) — administrare server, Nginx/Apache, cron jobs, shell scripting;
- Securitate WordPress — Wordfence, Sucuri, CSP, hardening wp-config.php, 2FA;
- Performanță — CloudFlare;
- Instrumente monitoring: Query Monitor, Debug Bar.

Stanislav Gorobica

Designer UX/UI & Programator Front-end | Experiență: 15 ani experiență

Profil Profesional

- Designer UX/UI și dezvoltator front-end cu 15 ani de experiență în elaborarea interfețelor web pentru instituții publice și organizații private. Combină expertiza în design centrat pe utilizator cu competențe tehnice solide de implementare front-end, asigurând coerența dintre viziunea de design și implementarea tehnică.
- Specializată în designul interfețelor pentru platforme guvernamentale, cu accent pe accesibilitate digitală (WCAG 2.1), responsive design și experiența utilizatorilor cu nevoi speciale.

Responsabilități în Proiectul app.gov.md

- Verificarea și corectarea problemelor de formatare și afișare pe dispozitive mobile, tablete și desktop (responsive design testing — Chrome DevTools);
- Implementarea front-end a paginilor și componentelor noi solicitate de Beneficiar (HTML5, CSS3, JavaScript);
- Adaptarea temei WordPress la noile cerințe vizuale și de branding ale APP;
- Asigurarea conformității cu standardele de accesibilitate digitală WCAG 2.1 Nivel AA;
- Optimizarea front-end a performanței: minificare CSS/JS, optimizare imagini (WebP, lazy loading), eliminare render-blocking resources;
- Implementarea funcționalităților de afișare vizuală a datelor statistice (grafice, tabele, filtre);
- Corectarea problemelor de compatibilitate cross-browser și cross-device;
- Contribuția la îmbunătățirea experienței de navigare în compartimentele: Registrul Patrimoniului Public, Privatizări, PPP, Terenuri.

Stack Tehnic și Competențe de Design

- Design: Photoshop;
- Front-end: HTML5 semantică, CSS3 (Flexbox, Grid, animații), JavaScript ES6+, jQuery;
- Frameworks CSS: Bootstrap 4/5;
- WordPress front-end: teme child (PHP/CSS), Gutenberg blocks (React/JSX), Elementor, WPBakery;
- Accesibilitate: WCAG 2.1
- Performanță: PageSpeed Insights, WebPageTest;
- Vizualizare date: Chart.js, Google Charts, tabele HTML dinamice;
- Versionare: Git (GitLab).