



## **OFERTA TEHNICĂ**

**Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă  
pentru programele aplicative ale SPAS din  
sistemul informațional „Protecția Socială”**



## Descriere Companie

Compania noastră, cu o experiență vastă în domeniul tehnologiei, se remarcă ca lider în industrie de support și dezvoltare a aplicațiilor software. Ne bazăm pe tehnologia de vârf pentru a furniza soluții sigure și inovatoare, și suntem mândri să colaborăm cu parteneri precum Microsoft, Google, Liferay, Oracle, SAP, DELL, FortiNet și să folosim cele mai recente instrumente tehnologice. Unul dintre pilonii noștri tehnologici este utilizarea limbajului de programare GO Lang, care ne permite să dezvoltăm soluții eficiente și scalabile. Pentru a crea aplicații puternice și robuste, ne bazăm pe cadrele Microsoft .Net, Java și React JS. Bazele noastre de date sunt esențiale pentru furnizarea soluțiilor noastre de ultimă generație. Lucrăm cu o gamă variată de sisteme de gestionare a bazelor de date, precum PostgreSQL, Oracle, MySQL și MSSQL, pentru a ne asigura că datele clienților noștri sunt gestionate în mod sigur și eficient. Echipa noastră de dezvoltatori este expertă în utilizarea limbajelor de programare, cum ar fi Java, Python, PHP, JavaScript, HTML și CSS, pentru a crea interfețe și experiențe web deosebite. Aceste tehnologii ne permit să dezvoltăm aplicații cu o interfață prietenoasă și o performanță excelentă, adaptate nevoilor clienților noștri. Cu un accent deosebit pe securitate și inovație, compania noastră se angajează să ofere soluții tehnologice avansate pentru clienții noștri, construind un viitor mai sigur și mai inteligent în lumea digitală în continuă evoluție.

## Servicii de suport și consultanță pentru sistemul informațional „Protecția Socială”

- analiza datelor și identificarea cauzelor rezultatelor eronate ale operării software-lui;
- eliminarea problemelor detectate în aplicație prin modificarea componentelor și sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor;
- consultanță cu privire la întrebările specifice ale aplicației.
- prevenirea problemelor în procesul de lucru

## Servicii de dezvoltare a sistemul informațional „Protecția Socială”

1. Dezvoltare personalizată de software:
  - Crearea de aplicații software personalizate pentru a satisface nevoile specifice ale Beneficiarului sau a unui utilizator individual.
2. Actualizare și îmbunătățire:



- Actualizarea la versiunile mai noi ale software-ului pentru a beneficia de caracteristici noi și pentru a remedia eventualele vulnerabilități sau probleme de securitate.
3. Integrare cu alte sisteme:
    - Modificarea software-ului pentru a asigura integrarea cu alte sisteme sau aplicații, permițând astfel schimbul de date și funcționalități între diferite platforme de exemplu, MConnect, Mpass, .
  4. Optimizare a performanței:
    - Modificarea codului sursă pentru a îmbunătăți performanța aplicației, reducând timpul de răspuns sau consumul de resurse.
  5. Adăugare de funcționalități noi:
    - Extinderea software-ului prin adăugarea de noi funcționalități sau module pentru a satisface cerințele specifice ale utilizatorilor.
  6. Reparare și depanare:
    - Identificarea și remedierea erorilor sau problemelor de funcționare în software pentru a asigura o experiență stabilă și fiabilă.
  7. Migrare a datelor:
    - Transferul și conversia datelor între diferite platforme sau versiuni de software pentru a menține integritatea datelor și compatibilitatea.
  8. Securitate și conformitate:
    - Implementarea de măsuri de securitate suplimentare sau aducerea software-ului în conformitate cu reglementările și standardele de securitate relevante.
  9. Testare și asigurare a calității:
    - Efectuarea de teste pentru a asigura funcționarea corespunzătoare a modificărilor aduse și pentru a evita eventualele probleme.
  10. Documentare și instruire:
    - Furnizarea de documentație corespunzătoare și instruire pentru utilizatori în legătură cu modificările aduse în software.
    - Instruirea se efectuează la sediul Beneficiarului și/dau online (după caz)

### **Lista componentelor aplicative sistemului aplicativ SPAS**

1. Modul Pensii: acordarea și achitarea pensiilor (toate tipurile), componenta SPAS
2. Modul Indemnizații: acordarea și achitarea indemnizațiilor (toate tipurile), componenta SPAS
3. Statistici și raportare pentru pensii și indemnizații, componenta SPAS
4. Interfețe externe și web-service, schimb de date între componentele sistemului informațional
5. Modul Contribuții, componenta SPAS



6. Registrul persoanelor asigurate, componenta SPAS
7. Registrul Angajatorilor, componenta SPAS
8. E-Cerere - Sistema pentru prelucrarea cererilor online, componenta SPAS
9. Modul Securitate, componenta SPAS

Nivelul de servicii:

1. Hot-Line Support Service. 24 / 7 /365.
  - timpul de răspuns la solicitarea CNAS - nu mai mult de 20 min.
  - Înregistrarea cererilor cu instrument specializat support.ghesar.com, statutul de progres la fiecare etapa de rezolvare a acestora, analiza rezultatelor.
  - furnizarea de rapoarte lunare privind serviciile prestate.
  
2. Echipa de proiect calificată care este atașată exclusiv SIA Protecția Socială pentru îndeplinirea serviciilor solicitate, inclusiv ingineri, analiști de sistem și dezvoltatori cu experiența în stiva tehnologică :
  - a. Oracle Database specialist – experiență 15 ani;
  - b. Programator platformă ORACLE/Microsoft Oracle Database Enterprise Edition 10g, Oracle Forms, Oracle Reports, PL/SQL, .NET – experiență 15 ani;
  - c. Business Analitic – experiență – 5 ani;
  - d. Project manager – experiență – 15 ani;
  - e. Arhitect de sisteme informaționale – experiență 20 ani;
  - f. .Net Certified Developer – experiență – 10 ani;

Cumulativ pe parcursul a 15 ani, specialiștii noștri au experiență similară peste solicitările Beneficiarului :

1. Experianță ani media : 10 ani
2. Experianță financiară si anume 3 proiecte similare integrate: 15 mil MDL pe parcursul a 3 ani.

**Echipe de proiect pentru dezvoltarea și implementarea include:**

1. **Manager de proiect:**
  - ✓ Responsabil pentru coordonarea generală a proiectului, comunicarea cu clienții și asigurarea respectării termenelor și bugetului.
2. **Ingineri de software:**
  - ✓ Dezvoltatori specializați în diferite limbaje de programare și tehnologii specifice sistemului. Ei se ocupă de scrierea codului sursă și implementarea funcționalităților.
3. **Analize de sistem:**
  - ✓ Experți în analiză de sistem și procese de afaceri, responsabili pentru înțelegerea nevoilor organizației și traducerea acestora în cerințe de sistem.
4. **Arhitecți software:**



- ✓ Profesioniști care proiectează arhitectura sistemului, asigurându-se că toate componentele funcționează împreună în mod eficient.

**5. Testeri de software:**

- ✓ Persoane responsabile pentru asigurarea calității software prin testarea funcțională, de performanță și de securitate.

**6. Experți în bază de date:**

- ✓ Specialiști în proiectarea și gestionarea bazelor de date, asigurându-se că datele sunt stocate și accesate eficient.

**7. Experți în securitatea informațiilor:**

- ✓ Profesioniști care se ocupă de securitatea sistemului, protejând datele sensibile și asigurându-se că sistemul este în conformitate cu standardele de securitate.

**8. Echipa de suport și mentenanță:**

- ✓ Oameni care asigură suport post-implementare și menținerea sistemului pe termen lung.

**9. Comunicatori și analiști funcționali:**

- ✓ Persoane care facilitează comunicarea între echipele tehnice și cele non-tehnice și asigură că soluția îndeplinește cerințele de afaceri.

**10. Instruire și suport pentru utilizatori:**

- ✓ Specialiști care se ocupă de instruirea utilizatorilor finali și oferă suport pentru rezolvarea problemelor.

Toate cerințele tehnice specificate în documentația licitației deschise - OCDS-B3WDP1-MD-1699618567832, au fost îndeplinite în mod corespunzător. Suntem deschiși să răspundem la orice detalii suplimentare referitoare la capacitățile noastre și suntem pregătiți să le furnizăm la cerere.

Realizarea și implementarea modificărilor, asociate cu modificări în legislație, va fi realizată în termenele stabilite în actul legislativ. Termenul de realizare și implementare a altor tipuri de modificări se determină prin acordul părților, dar nu mai mult de:

- (a) Până la 5 zile pentru modificări minore.
- (b) Până la 15 zile pentru modificări de volume medii.
- (c) Până la 45 zile pentru modificări de volume mari.

## Serviciul Hot-Line

Serviciul Hot-Line este un sistem de suport și comunicare dedicat, conceput pentru a oferi asistență rapidă și eficientă utilizatorilor, clienților sau altor părți interesate. Acest serviciu poate implica o varietate de metode de contact, inclusiv telefon, e-mail, chat online sau alte canale de comunicare relevante.

- ✓ Asistență Promptă
- ✓ Disponibilitate extinsă
- ✓ Specialiști Calificați
- ✓ Confidențialitate
- ✓ Gestionarea Incidentelor
- ✓ Înregistrare și Monitorizare

### Timpul tratării problemelor

Pentru serviciul de suport și anume: suport tehnic funcțional, managementul accesului și restabilirea serviciului echipa GHESAR va trata problemele conform termenilor de timp de mai jos fiind valori maxime:

Tabelul de mai jos definește limitele de timp ce vor fi aplicate și respectate pentru tratarea problemelor pentru Aplicațiile descrise în Anexa 1.

<b>Nivel de Gravitate</b>	<b>Timpul răspunsului</b>	<b>Timpul soluționării</b>	<b>Timp maxim pentru corectare a cauzei</b>
<i>Gravitate 1</i>	imediat	până la 1 ore	5 ore
<i>Gravitate 2</i>	imediat	până la 8 ore	Orele 10 zilei Următoare
<i>Gravitate 3</i>	1 ora	până la 24 ore	5 zile
<b>Gravitate 4</b>	<b>1 ora</b>	<b>Pînă la 2 zile</b>	<b>5 zile</b>

## Procedura de schimbare/modificare a aplicației

1. Înregistrarea Cererii de Modificare:



- Cererea de modificare este inițial înregistrată într-un sistem de gestionare a cererilor sau al modificărilor. Aceasta poate proveni din partea utilizatorilor, echipei de dezvoltare, managementului sau altor părți.
2. Analiza Inițială a Cererii:
    - Echipă responsabilă, cum ar fi o echipă de analiști de sistem, examinează cererea pentru a înțelege impactul și necesitatea schimbării. Se pot evalua resursele necesare adiționale (după caz), timpul estimat și implicațiile asupra sistemului existent.
  3. Prioritizarea și Aprobarea Inițială:
    - Cererile sunt prioritizate în funcție de importanță și complexitate. Oricare cerere care necesită modificări semnificative este supusă unui proces de aprobare inițială, în care se determină dacă este oportună și justificată.
  4. Evaluarea Impactului și Resurselor:
    - Echipa responsabilă evaluează impactul cererii asupra întregului sistem și stabilește resursele necesare pentru implementare.
  5. Aprobarea Finală:
    - După evaluarea impactului și alocarea resurselor, cererea de modificare este supusă unei aprobări finale din partea părților interesate, cum ar fi managementul și clienții.
  6. Implementarea Modificărilor:
    - Echipa de dezvoltare preia cererea de modificare și implementează schimbările necesare în aplicație. Este esențial să se monitorizeze și să se testeze fiecare modificare pentru a asigura calitatea și corectitudinea implementării.
  7. Testare și Validare:
    - Modificările sunt supuse unor etape de testare pentru a verifica funcționalitatea și pentru a evita introducerea de noi erori sau probleme în sistem.
  8. Implementarea în Producție:
    - După testare și validare, modificările sunt implementate în mediul de producție pentru a deveni disponibile utilizatorilor finali.
  9. Comunicare și Instruire:
    - Utilizatorii și alte părți interesate sunt informați cu privire la modificările aduse și, în cazul necesar, li se oferă instruire pentru a se adapta la noile funcționalități.
  10. Monitorizare și Evaluare Post-Implementare:
    - Performanța sistemului este monitorizată după implementarea modificărilor, iar feedback-ul este colectat pentru a asigura că noile funcționalități îndeplinesc așteptările Beneficiarului.

## Asigurare calității

Asigurarea calității în dezvoltarea unei aplicații este un proces esențial pentru a livra un produs fiabil, eficient și în conformitate cu cerințele clienților. Iată câteva practici și aspecte cheie asociate asigurării calității în dezvoltarea aplicațiilor:

- ✓ **Testare Continuă**
- ✓ **Standarde și Convenții de Codare**
- ✓ **Revizii de Cod și Pair Programming**
- ✓ **Securitatea Aplicației**
- ✓ **Gestionarea Configurării**
- ✓ **Monitorizarea și Înregistrarea Erorilor**
- ✓ **Comunicare și Colaborare în Echipă**
- ✓ **Feedback de la Utilizatori**

**Certificări adiționale:**

- **ISO 9001:2015**
- **ISO 27001:2018**
- **ISO 14001:2015**
- **ISO/IEC 27005**
- **OWASP**
  
- **Personal GHESAR calificat**
- **CISSP –Certified Information System Security Professional**
- **NSE4 –Network Security Professional**
- **NSE5 –Network Security Analyst**
- **FortimanagerSpecialist**
- **FortianalyzerSpecialist**
- **FlowmonSystem Specialist**
- **IBM QradarAssociate Administrator**
- **AlgosecAdministrator**