

Specificații tehnice

Numărul procedurii de achiziție ocds-b3wdp1-MD-1777983090767 din 5 mai 2026
Obiectul achiziției: Servicii de mentenanță corectivă, preventivă și adaptivă a platformei Guvernamentale de Plăți Electronice (MPay)

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producătorul	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
Servicii						
Lotul nr. 1						
Servicii de suport și întreținere tehnică a platformei Guvernamentale de Plăți Electronice (MPay)						
Servicii de mentenanță corectivă și preventivă a platformei Guvernamentale de Plăți Electronice (MPay)	Servicii Dezvoltare si Suport	Republica Moldova	„QSystems” S.R.L.	Conform caietului de sarcini	1. Elaborarea, actualizarea și menținerea documentației tehnice a sistemului (arhitectură, proceduri operaționale, ghiduri de instalare, API documentation), cu prezentarea versiunii actualizate Beneficiarului la fiecare modificare semnificativă. 2. Oferirea suportului la instalarea, reinstalarea și configurarea inițială a sistemului și a modulelor acestuia conform documentației tehnice.	Standarde internaționale aplicabile si în Republica Moldova

					<p>3. Oferirea suportului la instalarea și configurarea aplicațiilor adiționale necesare pentru rularea sistemului.</p> <p>4. Menținerea platformei aplicative la cea mai recentă versiune Long-Term Support (LTS) a platformei .NET, inclusiv planificarea și executarea migrărilor de versiune coordonat cu Beneficiarul, în cadrul obligațiilor de mentenanță preventivă.</p> <p>5. Aplicarea actualizărilor, patch-urilor de securitate și a înnoirilor pentru componentele de sistem, bibliotecile software (NuGet packages, dependențe terțe) și framework-urile utilizate, în termen de maximum 15 zile de la publicarea oficială a acestora.</p> <p>6. Gestionarea și reînnoirea certificatelor digitale utilizate în cadrul Serviciului MPay (certIFICATE SSL/TLS, certificate de semnătură digitală, certificate ale cheii publice ale participanților).</p> <p>7. Monitorizarea performanței execuției interogărilor SQL, identificarea și optimizarea interogărilor cu timp de execuție ridicat, analiza planurilor de execuție și detectarea blocajelor (deadlocks), conform cerințelor detaliate în secțiunea 2.11.</p> <p>8. Gestionarea indexurilor bazelor de date: monitorizarea fragmentării, reorganizarea și reconstruirea periodică a indexurilor, crearea de indexuri noi la identificarea degradărilor de performanță, eliminarea indexurilor redundante, conform cerințelor detaliate în secțiunea 2.11.</p> <p>9. Actualizarea periodică a statisticilor bazelor de date și executarea lucrărilor de mentenanță: verificarea integrității (DBCC CHECKDB), gestionarea spațiului de</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>stocare, arhivarea datelor istorice conform politicii de retenție agreeate cu Beneficiarul conform cerințelor detaliate în secțiunea 2.11.</p> <p>10. Monitorizarea proactivă continuă a disponibilității, performanței și securității componentelor Serviciului MPay (aplicație, baze de date, integrări externe), cu alertare automată la depășirea pragurilor agreeate și notificarea imediată a Beneficiarului.</p> <p>11. Oferirea suportului în asigurarea securității sistemului și confidențialității datelor pentru Serviciul MPay, inclusiv implementarea recomandărilor rezultate din auditurile de securitate și testele de penetrare.</p> <p>12. Oferirea suportului la schimbul de date informațional între participanții MPay exclusiv în baza certificatelor cheii publice, asigurând autenticitatea și integritatea mesajelor.</p> <p>13. Întreprinderea acțiunilor proactive de prevenire și a acțiunilor corective pentru funcționarea stabilă a sistemului, inclusiv identificarea și remedierea cauzelor rădăcină (root cause analysis) ale incidentelor repetitive.</p> <p>14. Oferirea suportului la soluționarea incidentelor și solicitărilor conform nivelurilor de prioritate și SLA stabilite în prezentul caiet de sarcini, cu disponibilitate 24x7 pentru incidentele de prioritate Critică și Înaltă.</p> <p>15. Analiza problemelor și propunerilor raportate, cu documentarea cauzei, soluției aplicate și măsurilor preventive în Sistemul de Service Desk.</p> <p>16. Înlăturarea operativă a erorilor de date, cu documentarea modificărilor efectuate la nivel de bază de date și notificarea</p>	
--	--	--	--	--	---	--

					<p>Beneficiarului pentru fiecare intervenție directă asupra datelor de producție.</p> <p>17. Consultarea și acordarea suportului tehnic necesar participanților noi care se conectează prin API la Serviciul MPay, inclusiv în cazul modificărilor de API, cu actualizarea corespunzătoare a ghidurilor tehnice de integrare.</p> <p>18. Oferirea suportului la configurarea serviciilor și înregistrarea participanților (PP, PS, DP), inclusiv crearea și gestionarea conturilor de acces de diferite tipuri și niveluri de permisiuni.</p> <p>19. Oferirea suportului în gestionarea funcționalului MIA Plăți Instant în cadrul Serviciului MPay.</p> <p>20. Oferirea suportului la facilitarea reconcilierii datelor și soluționării divergențelor cu participarea PS, DP, PP și altor participanți ai Serviciului MPay.</p> <p>21. Oferirea suportului la furnizarea mecanismelor de formare și prezentare a rapoartelor și a descifrărilor adiționale solicitate referitor la notele de plată, operațiuni și loguri, aferente rapoartelor existente.</p> <p>22. Oferirea consultațiilor și instruirilor de specialitate Beneficiarului în exploatarea și administrarea sistemului, cu elaborarea materialelor de instruire și actualizarea acestora la fiecare modificare semnificativă a sistemului.</p> <p>23. Prezentarea trimestrială a propunerilor de modernizare a aplicațiilor, serviciilor și bazelor de date aferente Serviciului MPay, cu estimarea efortului și beneficiilor așteptate.</p> <p>24. Asigurarea asistenței tehnice necesare consumului de date (inclusiv date publice) din Serviciul MPay de către terți autorizați.</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					25. Depersonalizarea și ștergerea datelor cu caracter personal la expirarea termenului de retenție.	
Servicii de mentenanță adaptivă a platformei Guvernamentale de Plăți Electronice (MPay)	Servicii Dezvoltare și Suport	Republica Moldova	„QSystems” S.R.L.	Conform caietului de sarcini	<p>1. Mentenanța adaptivă cuprinde totalitatea activităților de modificare, extindere și evoluție a Serviciului MPay în scopul asigurării conformității continue cu cerințele funcționale, tehnice, legislative și de securitate. Spre deosebire de mentenanța corectivă (remediere erori) și cea preventivă (stabilitate și actualizări), mentenanța adaptivă răspunde nevoilor de schimbare generate de factori externi sau interni și se execută la solicitarea Beneficiarului sau la propunerea motivată a Prestatorului, cu aprobarea prealabilă a Beneficiarului.</p> <p>2. Implementarea modificărilor funcționale solicitate de Beneficiar ca urmare a schimbărilor în procesele operaționale ale Serviciului MPay sau ale participanților săi (PS, DP, PP, BNM, MF).</p> <p>3. Dezvoltarea și integrarea de noi funcționalități în back-office-ul MPay, inclusiv noi tipuri de rapoarte, fluxuri de procesare, mecanisme de notificare sau instrumente de administrare, conform specificațiilor agreate.</p> <p>4. Adaptarea Serviciului MPay la cerințele și reglementările noi emise de autoritățile competente (BNM, Ministerul Finanțelor, alte autorități de reglementare), în termenele impuse de actele normative respective.</p> <p>5. Implementarea modificărilor necesare pentru integrarea de noi participanți, instrumente de plată sau canale de încasare/distribuire în cadrul Serviciului</p>	Standarde internaționale aplicabile și în Republica Moldova

					<p>MPay, inclusiv dezvoltarea sau extinderea interfețelor API aferente.</p> <p>6. Adaptarea componentelor Serviciului MPay la modificările intervenite în sistemele externe cu care acesta se integrează (SAPI, MIA Plăți Instant, Trezorerie, sisteme ale prestatorilor de servicii de plată etc.).</p> <p>7. Extinderea sau refactorizarea arhitecturii tehnice a Serviciului MPay în scopul îmbunătățirii performanței, scalabilității sau mentenabilității sistemului, la solicitarea sau cu acordul Beneficiarului.</p> <p>8. Implementarea măsurilor tehnice necesare pentru conformarea Serviciului MPay la noile cerințe de securitate cibernetică, protecție a datelor cu caracter personal sau alte obligații legale aplicabile sistemelor informaționale de stat.</p> <p>9. Actualizarea mecanismelor de autentificare, autorizare și audit al accesului la componentele Serviciului MPay, ca răspuns la evoluția standardelor de securitate sau la recomandările rezultate din auditurile externe.</p>	
TOTAL						

Semnat: _____
Ofertantul: „QSYSTEMS” S.R.L.

Numele, Prenumele: Aydov Andriy
Adresa: Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 73/1, MD-2001

În calitate de: Director