

SPECIFICAȚII TEHNICE

Anexa nr. 22 la Documentația standard
aprobată prin Ordinul Ministrului Finanțelor nr. 115 din 15.09.2021

Numărul procedurii de achiziție: **Licitație deschisă 21517569/ ocds-b3wdp1-MD-1764771369633**

Denumirea licitației: **Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă pentru software-ul aplicativ aferent sistemului financiar și de implementare a altor soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere pentru anul 2026**

Cod CPV	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	8
	Lotul nr. 1 - Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă pentru software-ul aplicativ aferent sistemului financiar și de implementare alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere pentru anul 2026 (perioada 01.01.2026-31.12.2026)						
7226 7000 -4	Servicii de mentenanță corectivă pentru software-ul aplicativ aferent sistemului financiar pe platforma 1C:Întreprindere 7.7 a) Asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program; b) Actualizarea versiunii sistemului aplicativ; c) Întreținerea sistemului aplicativ și resursei informaționale; d) Restabilirea funcționalității sistemului aplicativ, în cazul apariției defecțiunilor; e) Eliminarea/corectarea problemelor, detectate în software-ul aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor; f) Asigurarea integrității datelor în proces de schimb de date între software-ul aplicativ cu sistemele informaționale terțe	----	MD	DSS	Conform caietului de sarcini din Anexa 1 la Anunțul de participare	În strictă conformitate cu cerințele din Caietul de Sarcini și anunț. Descrierea tehnica solutiei propuse este anexat. Asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program; b) Actualizarea versiunii sistemului aplicativ; c) Întreținerea sistemului aplicativ și resursei informaționale; d) Restabilirea funcționalității sistemului aplicativ, în cazul apariției defecțiunilor; e) Eliminarea/corectarea problemelor, detectate în software-ul aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor; f) Asigurarea integrității datelor în proces de schimb de date între software-ul aplicativ cu sistemele informaționale terțe	ISO

Cod CPV	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
	v. Asigurarea securității informaționale în proces de prelucrare și schimb de date între sistemele informaționale implicate. g) Asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori; h) Consultanța cu privire la întrebările specifice ale software –lui aplicativ.					v. Asigurarea securității informaționale în proces de prelucrare și schimb de date între sistemele informaționale implicate. g) Asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori; h) Consultanța cu privire la întrebările specifice ale software –lui aplicativ.	
7226 7000 -4	Servicii de mentenanță adaptivă pentru software-ul aplicativ aferent sistemului financiar pe platforma 1C:Întreprindere 7.7 a) Modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare a modificărilor în legislație din domeniul asigurărilor sociale; b) Adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din domeniul asigurărilor sociale. Actualizarea versiunii sistemului informațional; c) Modificarea funcționalităților legate de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne; d) Modificarea mecanismelor și procedurilor de schimb de date cu sistemele informaționale terțe; i) Consultanță privind modificările realizate. Lista funcționalităților sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere 8.3 ce urmează a fi adaptate și/ sau modificate, conform Anexei nr.1.	----	MD	DSS	Conform caietului de sarcini din Anexa 1 la Anunțul de participare	În strictă conformitate cu cerințele din Caietul de Sarcini și anunț. Descrierea tehnica solutiei propuse este anexat. a) Modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare a modificărilor în legislație din domeniul asigurărilor sociale; b) Adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din domeniul asigurărilor sociale. Actualizarea versiunii sistemului informațional; c) Modificarea funcționalităților legate de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne; d) Modificarea mecanismelor și procedurilor de schimb de date cu sistemele informaționale terțe; i) Consultanță privind modificările realizate.	

Cod CPV	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
7226 7000 -4	Servicii de implementarea sistemului informațional de gestionare SMP pe platforma 1C:Întreprindere 8 a) Livrarea licențelor necesare pentru asigurarea utilizării de către 10 utilizatori concomitent; b) Asigurarea funcționalităților conform Cerințelor Funcționale (Anexa 1.); c) Ajustarea funcționalităților legate de specificul a funcționării business-proceselor interne; d) Ajustarea mecanismelor și procedurilor de schimb de date cu sistemele informaționale terțe; i) Consultanță în proces de implementare. Lista funcționalităților sistemului aplicativ aferent sistemului SMP pe platforma 1C:Întreprindere 8, ce urmează a fi implementate, conform Anexei nr.1. Ofertantul va propune oferta divizată în etape de implementare și Planul calendaristic corespunzător.	----	MD	DSS	Conform caietului de sarcini din Anexa 1 la Anunțul de participare	În strictă conformitate cu cerințele din Caietul de Sarcini și anunț. Descrierea tehnica solutiei propuse este anexat.	
	Set de licente	1C:Întreprindere 8. Salariu și Managementul Resurselor Umane 8 CORP pentru Moldova. Licența clientului			a)Livrarea licențelor necesare pentru asigurarea utilizării de către 10 utilizatori concomitent;	1C:Întreprindere 8. Salariu și Managementul Resurselor Umane 8 CORP pentru Moldova. Licența clientului pentru 10 locuri de muncă	

Cod CPV	Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Produsul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
		pentru 10 locuri de muncă 1C:Întreprindere 8. Licența pentru server (x86-64)				1C:Întreprindere 8. Licența pentru server (x86-64)	
	Configuratia primară HRM				"b) Asigurarea funcționalităților conform Cerințelor Funcționale (Anexa 1.);"	Conform Caietului de Sacini și Oferta Tehnica	
	Servicii de implementare				"c) Ajustarea funcționalităților legate de specificul a funcționării business-proceselor interne;"	Conform Caietului de Sacini și Oferta Tehnica	
	Servicii de implementare				"d) Ajustarea mecanismelor și procedurilor de schimb de date cu sistemele informaționale terțe;"	Conform Caietului de Sacini și Oferta Tehnica	
	Servicii de implementare				"i) Consultanță în proces de implementare."	Conform Caietului de Sacini și Oferta Tehnica	

Semnat:

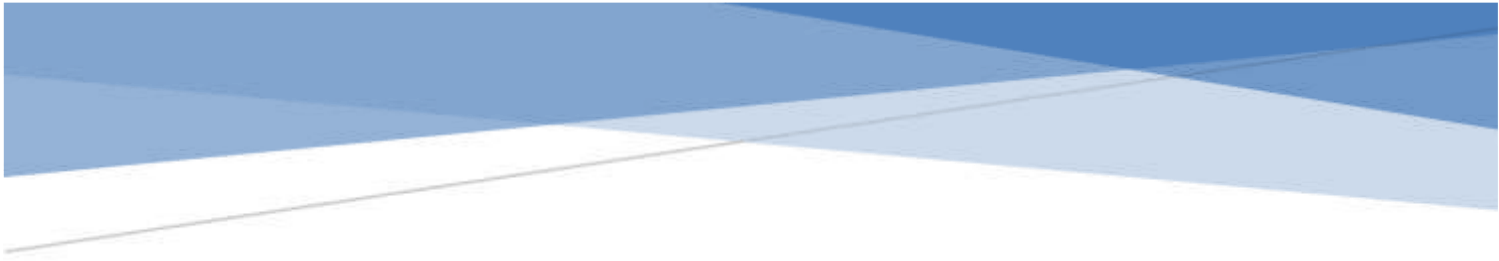
Numele, Prenumele: Sirbu Ion

În calitate de: Director

Ofertantul: DAAC Software Systems S.R.L.

Adresa: mun.Chisinau str.Calea Iesilor 10





OFERTA TEHNICĂ

Privind Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă pentru
software-ul aplicativ aferent sistemului financiar și
implementare alte soluții specializate pe platforma
1C:Întreprindere pentru anul 2026 (perioada 01.01.2026-
31.12.2026)

CUPRINS

1. Servicii contractate	4
2. Nivelul serviciilor contractate:	5
2.1 <i>Existența serviciului “Hot-Line”. 5/7, 8/24</i>	5
2.2 <i>Existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate (Cerințele obligatorii față de echipa de proiect sunt prezentate în Anexa nr.2), inclusiv:</i>	5
2.3 <i>Experiență în prestarea serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformelor ”IC: Întreprindere 7.7” și ”IC: Întreprindere 8.3”</i>	6
2.4 <i>Respectarea condițiilor generale:</i>	6
3. Obiectul ofertei	7
4. Nivelul serviciilor	8
4.1. Serviciul “Hot-Line”. 5/7, 8/24.....	8
4.2. Grupul de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate.....	8
4.3. Experiență în prestarea serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformelor “1C: Întreprindere 7.7” și “1C: Întreprindere 8.3”.....	9
4.3.1 Experiență în prestarea serviciilor solicitate de lungă durată.....	9
4.3.2 Experiența în proiecte realizate aferente integrării HRM.....	9
4.3.3 Stabilitatea economica	9
4.3.4 Scrisori de recomandare	10
4.3.5 Experiența în integrarea componentelor supuse mentenanței inclusiv platformelor de guvernare electronică: MSign, MPass.	10
4.4. Condiții generale:.....	10
4.5. Cerințele de securitate la externalizarea adaptării/dezvoltării sistemelor,.....	11
5. Reguli generale de organizare a procesului de prestare a serviciilor	11
5.1. Noțiuni generale.....	11
5.2. Interacțiunea între Părți.....	11
5.3. Persoane responsabile	12

5.4. Serviciul de Suport Client “Hot-Line”	12
6. Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor	12
7. Reguli privind prestare a serviciilor de suport.....	13
7.1. Clasificarea incidentelor	13
7.2. Raportarea și soluționarea incidentelor.....	15
8. Reguli privind prestare a serviciilor de modificare	15
8.1. Solicitarea Serviciilor de modificare	15
8.2. Prestarea Serviciilor de modificare	16
9. Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor	16
9.1. Soluționarea divergențelor	16
9.2. Raportarea privind nivelul serviciilor	17
9.3. Securitatea informației.....	17
9.4. Mediul de dezvoltare și a mediului de testare.....	18
9.5. Livrabile.....	19
10. Plan general (prealabil).....	20
SPECIFICAȚIA FUNCȚIONALĂ A SISTEMULUI:	23
Exemplu formelor propuse pentru documentarea serviciilor prestate	38

1. Servicii contractate

Servicii de mentenanță corectivă pentru software-ul aplicativ aferent sistemului financiar pe platforma 1C:Întreprindere 7.7

- a) Asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program;
- b) Actualizarea versiunii sistemului aplicativ;
- c) Întreținerea sistemului aplicativ și resursei informaționale;
- d) Restabilirea funcționalității sistemului aplicativ, în cazul apariției defecțiunilor;
- e) Eliminarea/corectarea problemelor, detectate în software-ul aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor;
- f) Asigurarea integrității datelor în proces de schimb de date între software-ul aplicativ cu sistemele informaționale terțe
- g) Asigurarea securității informaționale în proces de prelucrare și schimb de date între sistemele informaționale implicate.
- h) Asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori;
- i) Consultanța cu privire la întrebările specifice ale software –lui aplicativ.

Servicii de mentenanță adaptivă pentru software-ul aplicativ aferent sistemului financiar pe platforma 1C:Întreprindere 7.7

- a) Modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare a modificărilor în legislație din domeniul asigurărilor sociale;
- b) Adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din domeniul asigurărilor sociale. Actualizarea versiunii sistemului informațional;
- c) Modificarea funcționalităților legate de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne;
- d) Modificarea mecanismelor și procedurilor de schimb de date cu sistemele informaționale terțe;
- e) Consultanță privind modificările realizate.

În baza experienței similare a serviciilor prestate de mentenanță adaptivă aferent sistemului financiar (FMS) dispunem de baza necesară de cunoștințe și resurse calificate pentru a executa în termeni optimi cerințe funcționale solicitate conform listei de mai jos specificate.

Lista funcționalităților sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere 8.3 ce urmează a fi adaptate și/ sau modificate, conform Anexei nr.1.

Servicii de implementarea sistemului informațional de gestionare SMP pe platforma 1C:Întreprindere 8.

- a) Livrarea licențelor necesare pentru asigurarea utilizării de către 10 utilizatori concomitent;
- b) Asigurarea funcționalităților conform Cerințelor Funcționale (Anexa 1.);
- c) Ajustarea funcționalităților legate de specificul a funcționării business-proceselor interne;
- d) Ajustarea mecanismelor și procedurilor de schimb de date cu sistemele informaționale terțe;
- e) Consultanță în proces de implementare.

Lista funcționalităților sistemului aplicativ aferent sistemului SMP pe platforma 1C:Întreprindere 8, ce urmează a fi implementate, conform Anexei nr.1.

Ofertantul va propune oferta divizată în etape de implementare și Planul calendaristic corespunzător.

2. Nivelul serviciilor contractate:

2.1 Existența serviciului “Hot-Line”. 5/7, 8/24

- a) Timpul de răspuns la solicitarea din partea Clientului – nu mai mult timp de 1 oră;
- b) Înregistrarea cererilor, statutul în progres de rezolvare acestora, analiza rezultatelor;
- c) Furnizarea rapoartelor privind serviciile prestate.

2.2 Existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate (Cerințele obligatorii fața de echipa de proiect sunt prezentate în Anexa nr.2), inclusiv:

- a) Key expert 1. Manager de proiect;
- b) Key expert 2. Business analist cu experiență în proiectare sistemelor informaționale complexe;
- c) Key expert 3. Dezvoltator cu experiență în domeniul „1C: Întreprindere 8.3” și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere;
- d) Key expert 4. Dezvoltator cu experiență în domeniul „1C: Întreprindere 7.7” și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere;
- e) Key expert 5. Expert/Consultant Implementare Managementul resurselor umane (HRM) ca componentă integrată;
- f) Key expert 6. Expert / Consultant mentenanța Managementul resurselor umane (HRM)
- g) Key expert 7. Arhitect cu experiență în implementarea sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformei „1C: Întreprindere 8.3”;
- h) Key expert 8. Administrator platformei „1C: Întreprindere” cu experiență în desfășurarea și gestionarea pe platforma tehnologică guvernamentală comună MCloud sau alte platforme în baza tehnologiei de „cloud computing”, inclusiv integrarea componentelor supuse mentenanței cu platforme și servicii guvernamentale operate (MSign, MPass, alte după caz).

- i) Key expert 9. Specialist securitatea informațională cu experiență în audit sistemelor informaționale complexe;
- j) Specialiști non-key pentru executarea lucrărilor în cadrul proiectului, conform cerințelor expuse în caietul de sarcini.
- k) Ofertantul va desemna o persoană de contact tehnică responsabilă de coordonarea activităților cu AIC în domeniul infrastructurii, securității și interoperabilității sistemelor, în vederea integrării soluției în ecosistemul IT AIC.

2.3 Experiență în prestarea serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformelor "1C: Întreprindere 7.7" și "1C: Întreprindere 8.3"

- a) Experiență în prestarea serviciilor solicitate de lungă durată. Minimum 3 Contracte cu operatori economici realizate consecutiv pentru ultimii 3 ani pentru prestarea serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformelor „1C: Întreprindere 7.7 și 8.3”;
- b) Experiența în proiecte realizate aferente integrării HRM - „Managementul resurselor umane” și sistemelor informaționale terțe”;
- c) Stabilitatea economica. Cifra de afaceri anuală în domeniul aferent obiectului achiziției pentru ultimii 3 ani nu mai puțin decât bugetul achiziției. Existența Contractelor în domeniul aferent obiectului achiziției aflate în derulare nu mai puțin de 5 contracte;
- d) Ofertantul va prezenta cel puțin 3 scrisori de recomandare de la autorități contractante din Republica Moldova;
- e) Experiența în integrarea HRM - „Managementul resurselor umane” inclusiv platformelor de guvernare electronică: MSign, MPass.

2.4 Respectarea condițiilor generale:

Prestatorul lunar, pe parursul anului 2026. Va presta servciile formulate și înaintate de Beneficiar în sistemul specializat de evidență și gestionare a sarcinilor, care ulterior vor fi executate de Prestator, în termenii stabiliți prin caietul de sarcini.

Termenul de realizare și implementare a serviciilor de mentenanță adaptivă, asociate cu modificările în legislație, trebuie să fie executate de către Prestator în termenele coordonate bilateral cu Beneficiarul.

Efortul total preconizat, reieșind din 8 ore lucrătoare pe zi, 22 zile lucrătoare pe lună (indiferent de numărul de persoane implicate), pentru:

- Servicii de mentenanță corectivă pentru software-ul aplicativ aferent sistemului financiar pe platforma 1C:Întreprindere 7.7 constituie **1800** om/oră, anual.
- Servicii de mentenanță adaptivă pentru software-ul aplicativ aferent sistemului financiar pe platforma 1C:Întreprindere 7.7 constituie **1200** om/oră, anual.
- Servicii de implementarea sistemului informațional de gestionare SMP pe platforma 1C:Întreprindere 8 constituie **1000** om/oră, anual.

3. Obiectul ofertei

Obiectul ofertei constă în prestarea serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă pentru software-ul aplicativ aferent sistemului financiar pe platforma 1C:Întreprindere 7.7.; Servicii de implementarea sistemului informațional de gestionare SMP pe platforma 1C:Întreprindere 8, care includ:

Servicii de mentenanță corectivă pentru software-ul aplicativ aferent sistemului financiar pe platforma 1C:Întreprindere 7.7

- a) Asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program;
- b) Actualizarea versiunii sistemului aplicativ;
- c) Întreținerea sistemului aplicativ și resursei informaționale;
- d) Restabilirea funcționalității sistemului aplicativ, în cazul apariției defecțiunilor;
- e) Eliminarea/corectarea problemelor, detectate în software-ul aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor;
- f) Asigurarea integrității datelor în proces de schimb de date între software-ul aplicativ cu sistemele informaționale terțe
- g) Asigurarea securității informaționale în proces de prelucrare și schimb de date între sistemele informaționale implicate.
- h) Asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori;
- i) Consultanța cu privire la întrebările specifice ale software –lui aplicativ.

Servicii de mentenanță adaptivă pentru software-ul aplicativ aferent sistemului financiar pe platforma 1C:Întreprindere 7.7

- a) Modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare a modificărilor în legislație din domeniul asigurărilor sociale;
- b) Adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din domeniul asigurărilor sociale. Actualizarea versiunii sistemului informațional;
- c) Modificarea funcționalităților legate de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne;
- d) Modificarea mecanismelor și procedurilor de schimb de date cu sistemele informaționale terțe;
- e) Consultanță privind modificările realizate.

În baza experienței similare a serviciilor prestate de mentenanță adaptivă aferent sistemului financiar (FMS) dispunem de baza necesară de cunoștințe și resurse calificate pentru a executa în termeni optimi cerințe funcționale solicitate conform listei de mai jos specificate.

Lista funcționalităților sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere 8.3 ce urmează a fi adaptate și/ sau modificate, conform Anexei nr.1.

Servicii de implementarea sistemului informațional de gestionare SMP pe platforma 1C:Întreprindere 8.

- a) Livrarea licențelor necesare pentru asigurarea utilizării de către 10 utilizatori concomitent;
- b) Asigurarea funcționalităților conform Cerințelor Funcționale (Anexa 1.);
- c) Ajustarea funcționalităților legate de specificul a funcționării business-proceselor interne;
- d) Ajustarea mecanismelor și procedurilor de schimb de date cu sistemele informaționale terțe;
- e) Consultanță în proces de implementare.

Lista funcționalităților sistemului aplicativ aferent sistemului SMP pe platforma 1C:Întreprindere 8, ce urmează a fi implementate, conform Anexei nr.1.

4. Nivelul serviciilor

Nivelul de disponibilitate a Serviciilor stabilește timpul de funcționare/nefuncționare a Serviciilor prestate și nivelul de performanță garantată a acestora. Nivelul de disponibilitate a Serviciilor este definit de parametrii ce urmează:

4.1.Serviciul “Hot-Line”. 5/7, 8/24

- a) Timpul de răspuns la solicitarea din partea Clientului – nu mai mult timp de 1 oră;
- b) Înregistrarea cererilor, statutul în progres de rezolvare acestora, analiza rezultatelor;
- c) Furnizarea rapoartelor privind serviciile prestate.

4.2. Grupul de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate

(CV-urile echipei de proiect vor fi prezentate la solicitare), inclusiv:

- a) Key expert 1. Manager de proiect;
- b) Key expert 2. Business analist cu experiență în proiectare sistemelor informaționale complexe;
- c) Key expert 3. Dezvoltator cu experiență în domeniul „1C: Întreprindere 8.3” și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere;
- d) Key expert 4. Dezvoltator cu experiență în domeniul „1C: Întreprindere 7.7” și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere;
- e) Key expert 5. Expert/Consultant Implementare Managementul resurselor umane (HRM) ca componentă integrată;
- f) Key expert 6. Expert / Consultant mentenanța Managementul resurselor umane (HRM)
- g) Key expert 7. Arhitect cu experiență în implementarea sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformei „1C: Întreprindere 8.3”;
- h) Key expert 8. Administrator platformei „1C: Întreprindere” cu experiență în desfășurarea și gestionarea pe platforma tehnologică guvernamentală comună MCloud sau alte platforme în baza tehnologiei de „cloud computing”, inclusiv integrarea componentelor

supuse mentenanței cu platforme și servicii guvernamentale operate (MSign, MPass, alte după caz).

- i) Key expert 9. Specialist securitatea informațională cu experiență în audit sistemelor informaționale complexe;
- j) Specialiști non-key pentru executarea lucrărilor în cadrul proiectului, conform cerințelor expuse în caietul de sarcini.
- k) Persoană de contact tehnică responsabilă de coordonarea activităților cu AIC în domeniul infrastructurii, securității și interoperabilității sistemelor, în vederea integrării soluției în ecosistemul IT AIC.

4.3. Experiență în prestarea serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformelor “1C: Întreprindere 7.7” și “1C: Întreprindere 8.3”

- a) Experiență în prestarea serviciilor solicitate de lungă durată. Minimum 3 Contracte cu operatori economici realizate consecutiv pentru ultimii 3 ani pentru prestarea serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformelor „1C: Întreprindere 7.7 și 8.3”;
- b) Experiența în proiecte realizate aferente integrării HRM - „Managementul resurselor umane” și sistemelor informaționale terțe”;
- c) Stabilitatea economică. Cifra de afaceri anuală în domeniul aferent obiectului achiziției pentru ultimii 3 ani nu mai puțin decât bugetul achiziției. Existența Contractelor în domeniul aferent obiectului achiziției aflate în derulare nu mai puțin de 5 contracte;
- d) Ofertantul va prezenta cel puțin 3 scrisori de recomandare de la autorități contractante din Republica Moldova;
- e) Experiența în integrarea HRM - „Managementul resurselor umane” inclusiv platformelor de guvernare electronică: MSign, MPass.

4.3.1 Experiență în prestarea serviciilor solicitate de lungă durată.

Compania DAAC Software Systems asigură mentenanța soluției «1C: Întreprindere 7.7 Evidența contabilă pentru instituții medicale» (în jur la 30 Contracte anual).

Compania DAAC Software Systems asigură mentenanța soluțiilor pe platforma «1C: Întreprindere 8» diferite configurații inclusiv 1C: Salariu și Management personal mai mult de 50 Contracte anual. Spre exemplu complexul de programe 1C: ERP / 1C: HRM pentru companii de distribuție și transport gazele naturale – 12 contracte anuale.

4.3.2 Experiența în proiecte realizate aferente integrării HRM

Compania DAAC Software Systems a implementat soluțiile HRM pe platforma «1C: Salariu și Management personal » la mai mult de 30 companii inclusiv integrarea acestora cu sistemele informaționale terțe.

4.3.3 Stabilitatea economică

Este prezentată în raportul financiar.

4.3.4 Scrisori de recomandare

Sunt incluse în oferta.

4.3.5 Experiența în integrarea componentelor supuse mentenanței inclusiv platformelor de guvernare electronică: MSign, MPass.

Compania DAAC Software Systems dispune de experiență în integrarea componentelor supuse mentenanței (/FMS/ HRM - „Managementul resurselor umane”/DMS - „Managementul documentelor (contracte) și arhiva documentelor”), inclusiv platformelor de guvernare electronică: MSign, MPass.

Exemple:

1. Integrarea SIA Managementul documentelor (contracte) cu serviciul guvernamental de semnătură electronică MSign finalizată cu succes și pusă în aplicație pentru semnarea contractelor și a altor acte direct din aplicație.
2. Integrarea SIA HRM (Managementul resurselor umane) cu serviciul guvernamental de semnătură electronică MSign finalizată cu succes și pusă în aplicație pentru a permite utilizatorilor să trimită și să primească documente pentru semnare electronică prin intermediul MSign. Pentru îndeplinirea lucrărilor cu succes au fost soluționate următoarele cerințe:
 - Implementarea unei interfețe în sistemul HRM 1C pentru a permite utilizatorilor să trimită documente pentru semnare electronică prin MSign.
 - Integrarea funcționalității HRM 1C cu serviciile de semnătură electronică oferite de MSign pentru a permite semnarea electronică a documentelor.
 - Dezvoltarea unei funcționalități în HRM 1C pentru a primi și a gestiona răspunsurile de la MSign privind statusul semnăturilor solicitate.

4.4. Condiții generale:

Prestatorul lunar, pe parursul anului 2026. Va presta servciile formulate și înaintate de Beneficiar în sistemul specializat de evidență și gestionare a sarcinilor, care ulterior vor fi executate de Prestator, în termenii stabiliți prin caietul de sarcini.

Termenul de realizare și implementare a serviciilor de mentenanță adaptivă, asociate cu modificările în legislație, trebuie să fie executate de către Prestator în termenele coordonate bilateral cu Beneficiarul.

Efortul total preconizat, reieșind din 8 ore lucrătoare pe zi, 22 zile lucrătoare pe lună (indiferent de numărul de persoane implicate), pentru:

- Servicii de mentenanță corectivă pentru software-ul aplicativ aferent sistemului financiar pe platforma 1C:Întreprindere 7.7 constituie 1800 om/oră, anual.
- Servicii de mentenanță adaptivă pentru software-ul aplicativ aferent sistemului financiar pe platforma 1C:Întreprindere 7.7 constituie 1200 om/oră, anual.
- Servicii de implementarea sistemului informațional de gestionare SMP pe platforma 1C:Întreprindere 8 constituie 1000 om/oră, anual.

4.5. Cerințele de securitate la externalizarea adaptării/dezvoltării sistemelor,

prevăzute în Cerințele minime obligatorii de securitate cibernetică aprobate conform Hotărârii Guvernului nr. 201/2017:

- a) Prestatorul de servicii în realizarea prevederilor contractuale va urma reglementările interne de securitate cibernetică ale Beneficiarului;
- b) Cerințele precise pentru volumul și calitatea serviciilor externalizare documentate ca Service Level Agreement (SLA).

5. Reguli generale de organizare a procesului de prestare a serviciilor

5.1. Noțiuni generale

Defect – incident, problemă, eroare de programă (sau un set de erori) ce duc la necorespunderea rezultatelor așteptate de la funcționarea produsului software și care determină stoparea/întreruperea/reducerea calității funcționalității softului aplicativ.

Mentenanță sistemului informațional – adică activitatea care include: asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program; actualizarea versiunii sistemului informațional; întreținerea sistemului și resursei informaționale; restabilirea funcționalității sistemului informațional, în cazul apariției defecțiunilor; asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori.

Mentenanță adaptivă - modificarea produsului software, care asigură capacitatea sa de funcționare în condiții (mediu) modificate sau care se modifică (modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare a modificărilor în legislație din domeniul asigurări sociale, adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din asigurări sociale, inclusiv, modificarea funcționalităților legată de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne).

Mentenanța corectivă reprezintă depistarea, localizarea și remedierea operativă a defectiunii în vederea restabilirii funcționării normale a sistemului (asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program, actualizarea versiunii sistemului informațional, întreținerea sistemului și resursei informaționale, restabilirea funcționalității sistemului informațional, în cazul apariției defecțiunilor, inclusiv eliminarea problemelor detectate în software aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor).

5.2. Interacțiunea între Părți

Interacțiunea dintre Prestator și Beneficiar se va efectua prin intermediul persoanelor responsabile, desemnate de ambele Părți.

În scopul clasificării și optimizării procesului de gestiune a solicitărilor, apelurile referitoare la defectele de utilizare a sistemului și doleanțele utilizatorilor vor fi preluate de persoanele responsabile din partea Beneficiarului care, după examinarea și prioritizarea acestora, vor decide

care necesită a fi redirectionate către echipa Prestatorului prin întocmirea Cererii cu privire la notificarea defectului sau Cererii cu privire la propunerea de modificare.

5.3. Persoane responsabile

Prestatorul desemnează persoane responsabile de relația cu Beneficiarul (Managerul Suport Client). Prestatorul va informa prin scrisoare oficială Beneficiarul despre echipa desemnată și datele de contact a acesteia în termen de maxim 3 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanelor responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

Beneficiarul desemnează persoane responsabile de interacțiunea cu Prestatorul. Beneficiarul va informa prin scrisoare oficială Beneficiarul despre echipa desemnată și datele de contact a acesteia în termen de maxim 3 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanelor responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

5.4. Serviciul de Suport Client “Hot-Line”

Suportul operațional la utilizarea serviciilor este asigurat de către Prestator prin intermediul Serviciului de Suport Client “Hot-Line” (în continuare SSC). Beneficiarul va contacta SSC, prin întocmirea Cererilor, în următoarele scopuri:

- pentru soluționarea defectelor;
- pentru solicitarea modificărilor funcționalităților existente;
- pentru solicitarea informației și consultanței în vederea soluționării defectelor legate de utilizarea sistemului;
- pentru solicitarea realizării anumitor activități și acțiuni ce sunt în responsabilitatea Prestatorului;
- pentru solicitarea analizei unei solicitări de modificare.

Prestatorul oferă Beneficiarului posibilitatea de a contacta SSC prin următoarele modalități:

- expedierea unui e-mail la adresa SSC ServiceDesk@dsi.md ;
- efectuarea unui apel telefonic la numărul de telefon: 509777.

Programul de lucru al SSC este de la 08:00 la 17:00 în zilele de lucru conform legislației Republicii Moldova. Toate interpelările Beneficiarului vor fi înregistrate în SSC.

Orice defect sau necesitate apărută la utilizarea serviciilor, Beneficiarul o va adresa inițial către SSC. În caz de necesitate, chestiunea poate fi ulterior escaladată către Managerul Suport Clienți sau conducătorul Prestatorului. În ultimă instanță, pot fi formate grupuri de lucru specializate din partea Prestatorului și Beneficiarului, pentru a gestiona orice aspect ivit în relațiile dintre aceștia.

6. Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor

Fiecare acțiune de modificare a codului sursă, cu excepția celor urgente, neefectuarea imediată a căroră poate duce la indisponibilitatea serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora, va fi coordonată în prealabil cu Beneficiarul.

Pentru fiecare modificare va fi pregătit setul de aplicare a modificărilor care va include:

1. Pachetul de instalare a modificărilor.
2. Descrierea modificărilor aplicate și componentele afectate.

3 Planul detaliat de efectuare a lucrărilor cu indicarea: termenelor, consecutivității, acțiunilor și persoanelor responsabile.

Aceste modificări necesită testarea prealabilă implementării în mediul de producție. Prestatorul va notifica despre disponibilitatea modificărilor pentru efectuarea testelor în mediul de testare și va coordona Planul de testare cu Beneficiarul. Beneficiarul participă la testele inițiate de Prestator, conform Planului de testare.

7. Reguli privind prestare a serviciilor de suport

Serviciile de suport sunt orientate soluționării incidentelor și problemelor de utilizare a softului aplicativ prin: analiza defectelor, introducerea corectărilor, documentarea corectărilor și actualizarea documentelor pentru softul aplicativ.

7.1. Clasificarea incidentelor

Prestatorul și Beneficiarul vor conlucra strâns în vederea prevenirii incidentelor și în vederea soluționării operative a celor produse pentru a minimiza impactul acestora asupra utilizatorilor. Efortul și prioritatea acordată pentru soluționarea unui incident va ține cont de regulile stabilite la acest capitol.

Impactul incidentului caracterizează consecințele acestuia asupra disponibilității și performanței softului aplicativ. Urgența incidentului caracterizează operativitatea cu care acesta trebuie soluționat pentru a minimiza impactul incidentului asupra Beneficiarului.

Prioritatea de escaladare și soluționare a incidentelor va fi în funcție de impactul și urgența incidentului. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unui incident este definit în continuare.

Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

PRIORITATE		Impact		
		Înalt	Mediu	Jos
Urgență	Înalt	Critic	Înalt	Mediu
	Mediu	Înalt	Mediu	Jos
	Jos	Mediu	Jos	Neglijabil

Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului

URGENTĂ	Descriere
---------	-----------

Înaltă	Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există activități și operațiuni critice pentru business procesele Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.
Medie	Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri: -pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp; -există activități și operațiuni importante pentru business procesele Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; -reacția operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.
Joasă	Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp; - activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat; - nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.

Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului

Înalt	Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; - incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; - există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;
Mediu	Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi; - există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;
Jos	Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate;

	- incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.
--	--

7.2. Raportarea și soluționarea incidentelor

Orice incident aferent Serviciilor este raportat de Beneficiar către SSC, conform procedurilor stabilite la capitolul 1., „Reguli generale de organizare a procesului de prestare a serviciilor”.

Prestatorul va reacționa la incidentele raportate de Beneficiar, conform regulilor din tabelul de mai jos. Regulile se aplică pentru perioada orelor de lucru. În afara orelor de lucru, soluționarea incidentelor se va baza pe principiul „cel mai bun efort”.

Prioritate incident	Timpul de reacție	Timpul de soluționare	Timp maxim pentru corectare a cauzei*	Raportare primară
Critică	Timpul de reacție al Prestatorului – imediat	pînă la 3 ore	8 ore	SSC
Înaltă	Timpul de reacție al Prestatorului – 15 minute	8 ore	ora 12 a zilei următoare	SSC
Medie	Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore	24 ore	5 zile	SSC
Joasă	Timpul de reacție al Prestatorului – 24 ore;	3 zile	10 zile	SSC
Neglijabilă	Timpul de reacție al Prestatorului – 72 ore;	Cel mai bun efort	-	SSC

*Notă: se aplică pentru situația când soluționarea incidentului se face prin aplicarea unor măsuri de ocire.

8. Reguli privind prestare a serviciilor de modificare

Serviciile de modificare sunt orientate spre asigurarea efectuării modificărilor privind problemele apărute, îmbunătățirii formelor de raportare, modificărilor/adăugărilor funcționalităților ca urmare al modificării cadrului legal sau îmbunătățirii esențiale a business proceselor, documentării și instruirii pentru noile funcționalități și consultanței la întrebările privind softul aplicativ.

8.1. Solicitarea Serviciilor de modificare

Solicitarea serviciilor de modificare se efectuează de grupul de lucru responsabil din partea Beneficiarului în baza unei Cereri cu privire la propunerea de modificare.

În rezultatul analizei solicitării, Prestatorul va comunica planul de soluționare cu indicarea: timpului, lucrărilor necesare de efectuat, necesarul de resurse, inclusiv din partea Beneficiarului și a costului estimativ conform tarifulor.

8.2.Prestarea Serviciilor de modificare

Prestarea serviciilor de modificare se va efectua cu aplicarea următoarelor reguli:

- a) Prestarea serviciilor se efectuează exclusiv în baza planului aprobat de Beneficiar privind prestarea serviciilor. În caz de necesitate planul de soluționare poate fi modificat, cu acordul Părților, fapt menționat în noul plan, care va conține referința la planul inițial.
- b) Serviciul se consideră prestat în momentul confirmării acceptării soluției de către Beneficiar.
- c) Termenul de prestare a serviciului include timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei, prestării nemijlocite a serviciului și acceptării rezultatului de către Beneficiar.
- d) Neacceptarea rezultatului de către Beneficiar nu este considerat motiv pentru tarificare suplimentară sau modificarea planului de soluționare dacă n-au fost modificate condițiile inițiale ale solicitării (formularea problemei și rezultatul solicitat) sau dacă în procesul de analiză nu s-a identificat necesitatea efectuării unor lucrări suplimentare.
- e) În cazul nealocării în termenii agreeți a resurselor necesare din partea Beneficiarului termenul de soluționare se majorează cu timpul respectiv.
- f) Prestatorul va asigura executarea lucrărilor de elaborare a funcționalităților suplimentare, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate, și a standardelor agreeate de Beneficiar, ținând cont și de ultimele cerințe în materie de elaborare, și calculate în baza tarifulor convenite de părți.
- g) Prestatorul, prealabil predării către Beneficiar, va asigura testarea funcționalităților suplimentare (pe serverul de testare), conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar, care se vor consemna prin proces-verbal. Pentru a testa funcționalitatea suplimentară solicitată de Beneficiar, acesta din urmă va asigura mediul software, care va corespunde exact cu sistemul real și va asigura acces liber Prestatorului, precum și va oferi instrumente de testare necesare.
- h) Prestatorul va prezenta pentru funcționalitățile suplimentare realizate, următoarele livrabile care vor corespunde cerințelor Ordinului Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor nr. 78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006, inclusiv:
 - i. Proiectul tehnic al sistemului actualizat (în limba română);
 - ii. Ghidul administratorului actualizat (în limba română);
 - iii. Ghidul utilizatorului (în limba română);
 - iv. Codul sursă actualizat (pe purtător magnetic – CD) în două exemplare, cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului;
 - v. Actul de predare în exploatare industrială (în limba română).
- j) Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile suplimentare ale sistemului, predate de către Prestator, în conformitate cu procedurile statuate în contract.

9. Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor

9.1.Soluționarea divergențelor

Orice divergențe apărute între Părți vor fi soluționate cu efort comun și prin strânsă conlucrare între Părți. În acest scop, vor fi aplicate următoarele reguli:

- Părțile vor forma un grup comun de lucru în scopul soluționării divergențelor. De comun acord, în grupul de lucru pot fi acceptați reprezentanți ai părților terțe, inclusiv: experți independenți.
- La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.
- Grupul de lucru se va convoca și va examina subiectul divergențelor și probele existente la subiect. Părțile vor aplica prevederile Contractului și prezentele Reguli în scopul clarificării tuturor aspectelor disputate și identificării unei soluții echitabile pentru divergențele ivite. În acest scop, pot fi ascultate, sau obținute în scris, opiniile membrilor externi, convocați în grupul de lucru, precum și rezultatele de expertiză ale probelor electronice existente.
- Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnat de membrii grupului de lucru.
- Identificarea unei soluții echitabile pentru ambele Părți, în limite angajamentelor asumate ale Părților, este preferabilă în toate situațiile de divergență. În cazul în care o asemenea soluție nu poate fi identificată, părțile vor aplica prevederile Contractului pentru soluționarea litigiilor.

9.2. Raportarea privind nivelul serviciilor

Prestatorul optează pentru prestarea transparentă a serviciilor către Beneficiar. În acest scop, Prestatorul va prezenta cu regularitate Beneficiarului rapoarte privind conținutul și nivelul serviciilor acordate.

Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora, este stabilită în tabelul de mai jos.

Tip raport	Conținut	Regularitatea
Raport cu lista incidentelor/erorilor remediate	Descrierea defectului, perioada înaintării și soluționării, statutul rezolvării.	Lunar, pe suport de hârtie
Raport privind implementarea modificărilor	Descrierea modificării, perioada înaintării și statutul implementării.	În luna când a avut loc implementarea și acceptarea modificării

9.3. Securitatea informației

Prestatorul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a softului aplicativ în limitele sarcinilor de mentenanță îndeplinite.

Beneficiarul este responsabil pentru utilizarea securizată a serviciilor oferite de Prestator.

În cazul unui incident de securitate a informației, Partea ce a constatat incidentul va notifica imediat și cealaltă Parte, dacă aceasta poate fi de asemenea afectată de incident. Părțile vor

coordona măsurile necesare a fi întreprinse în scopul diminuării impactului incidentului și soluționării acestuia.

Presatorul va întreprinde acțiunile de rigoare în scopul colectării și conservării probelor ce pot fi necesare la investigarea incidentului și la probarea juridică a responsabilității pentru incident. În acest scop, Prestatorul, va efectua:

1. Colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;
2. Efectuarea copiilor de rezervă depline pentru softul aplicativ, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;
3. Întocmirea proceselor- verbale cu participarea a cel puțin 3 specialiști din partea Prestatorului, privind efectuarea copiilor de rezervă. Prezența reprezentanților Beneficiarului este solicitată;
4. Menținerea formalizată a Registrului privind deținerea probelor conservate (chain of custody).

După soluționarea unui incident de securitate, părțile vor întocmi rapoarte individuale privind gestiunea incidentului. De comun acord vor întocmi un plan de acțiuni pentru prevenirea repetării incidentelor similare.

9.4.Mediul de dezvoltare și a mediului de testare

Pentru prestarea serviciilor conform contractului Prestatorul utilizează mediul de dezvoltare și testare a Beneficiarului.

Pentru efectuarea testărilor funcționale a softului aplicativ și a integrării sistemelor Beneficiarului, Beneficiarul pune la dispoziția Prestatorului un mediu de test pentru softul aplicativ. Mediul de test este utilizat de ambele Părți în următoarele cazuri:

1. La apariția unor probleme semnificative în mediul de producție pentru simularea situațiilor problematice;
2. La implementarea modificărilor importante pentru sistemul informațional și testarea lor prealabilă;
3. La efectuarea recalculărilor necesare pentru corectarea datelor.

Accesarea softului aplicativ în mediul de testare se face în bază de canale securizate.

Prestatorul este responsabil de procesul de testare a serviciului realizat, cu utilizarea tuturor tipurilor de testări și verificări, la corespunderea caracteristicilor și funcționalității produsului elaborat / modificat cu cerințele înaintate de Beneficiar. După fiecare modificare de Soft se inițiază procesul de aprobare și Prestatorul prezintă dovezi obiective despre faptul că serviciile prestate de produsul software elaborat / modificat sau de orice element software, corespund cerințelor și necesităților înaintate de Beneficiar. Procesul de aprobare se finalizează cu Proces verbal de aprobare prezentat de Prestator Beneficiarului și se inițiază de Beneficiar exploatarea experimentală a produsului. Exploatarea experimentală a produsului software acordă informație despre comportamentul sistemului în mediul real de exploatare, cu utilizarea datelor reale. În procesul exploatării experimentale, toate devierile în funcționare și observațiile, detectate, se înlătură de către Prestator pînă la finisarea exploatării experimentale.

Procedura de colaborare, accesul și utilizarea mediului de dezvoltare, mediului de testare și instalarea oricăror modificări este elaborată și aprobată de părți în termen de 10 zile de la semnarea Contractului.

9.5.Livrabile

Prestatorul menține în stare actuală documentația tehnică aferentă softului aplicativ. Documentația conține suficientă informație pentru ca orice echipa de dezvoltatori soft /administratori terți să poată prelua serviciile de mentenanță.

Prestatorul va notifica Beneficiarul despre noile versiuni și modificările importante, la documentația tehnică aferentă softului aplicativ destinată Beneficiarului.

Livrabile de bază:

1. Licențele software 1C Salariu (server + clienți) – livrare în 30 zile.
2. Instalare și configurare sistem – 45 zile.
3. Migrare date istorice (cadre, salarii, concedii) – 60 zile, include testare UAT.
4. Instruirea utilizatorilor (HR, contabilitate, IT) – minim 16 ore, 75 zile.
5. Suport tehnic și garanție post-implementare – 12 luni,
6. Elaborarea manualului de utilizare și a ghidului de administrare (PDF).

La finalizarea Contractului Prestatorul va asigura înnoirea următoarelor livrabile:

- Codul sursă.
- Documentația tehnică.
- Ghidul utilizatorilor.
- Ghidul administratorului.

10. Plan general (prealabil)

Task Name	Начало	Окончание	Длительность	Названия ресурсов	% завершения	Criteria de acceptanta
Proiect implementare SI „Salariu și Managementul Personal” (SISMP)	Пн 02.02.26	Ср 16.12.26	224,5 дней		0%	
Etapa 1. Studiu pre-proiect	Пн 02.02.26	Пт 13.02.26	10 дней	DSI	0%	
Etapa 2. Software de proiect	Пн 16.02.26	Пт 27.02.26	10 дней	DSI	0%	PV de instalare și configurare primară
Etapa 3. Configurare primară	Пн 02.03.26	Пт 06.03.26	5 дней	DSI	0%	Specificația tehnică privind configurarea primară
Etapa 4. Colectarea și analiza cerințelor Beneficiarului	Пн 09.03.26	Пт 27.03.26	15 дней	DSI	0%	Anexa 2 la Contract - Detalierea proceselor, funcționalităților, forme de tipar și rapoarte
Etapa 5. Implementarea subsistemului de evidență a resurselor umane	Пн 30.03.26	Вт 22.09.26	123,5 дней		0%	
Etapa 5.1. Migrarea și configurarea datelor din sistemul precedent	Пн 30.03.26	Вт 21.07.26	79 дней		0%	Conform anexa 2
5.1.1. Structura întreprinderii	Пн 30.03.26	Чт 16.04.26	12 дней	DSI	0%	Conform Anexa 2 la Contract
5.1.2. Configurarea evidenței timpului de munca	Пт 17.04.26	Чт 30.04.26	10 дней	DSI	0%	Conform Anexa 2 la Contract
5.1.3. Persoane fizice	Пн 04.05.26	Вт 12.05.26	7 дней	DSI	0%	Conform Anexa 2 la Contract
5.1.4. Configurarea datelor organizației	Ср 13.05.26	Чт 14.05.26	2 дней	DSI	0%	Conform Anexa 2 la Contract
5.1.5. Nomenclatoare	Пт 15.05.26	Чт 28.05.26	10 дней	DSI	0%	Conform Anexa 2 la Contract
5.1.6. State de personal	Пт 29.05.26	Чт 11.06.26	10 дней	DSI	0%	Conform Anexa 2 la Contract
5.1.7. Angajați	Пт 12.06.26	Чт 18.06.26	5 дней	DSI	0%	Conform Anexa 2 la Contract
5.1.8. Stabilirea inițiala a statelor de personal	Пт 19.06.26	Пн 06.07.26	12 дней	DSI	0%	Conform Anexa 2 la Contract
5.1.9. Soldul la concediu	Вт 07.07.26	Вт 21.07.26	11 дней		0%	Conform anexa 2
instruirea utilizatorilor	Вт 07.07.26	Вт 07.07.26	1 день	DSI	0%	Conform fișelor de evidență a timpului de muncă
introducerea soldului la concediu	Ср 08.07.26	Вт 21.07.26	10 дней	Aeroport	0%	cerinte din Anexa 2
5.1.10. Date ale angajaților	Вт 07.07.26	Чт 16.07.26	8 дней	Aeroport	0%	cerinte din Anexa 2
5.1.11. Verificarea și acceptare datelor migrate	Пн 06.07.26	Пн 06.07.26	0 дней	Aeroport	0%	cerinte din Anexa 2

Task Name	Начало	Окончание	Длительность	Названия ресурсов	% завершения	Критерии de acceptanta
Etapă 5.2. Instruirea utilizatorilor subsistemului de evidență a resurselor umane	Ср 22.07.26	Пн 03.08.26	9 дней	DSI[50%]	0%	Conform fișelor de evidență a timpului de muncă (în limita orelor alocate)
5.1.12 Tabel de pontaj	Вт 04.08.26	Вт 25.08.26	15,5 дней		0%	cerinte din Anexa 2
Ajustare și configurare Tabel de pontajобщий	Вт 04.08.26	Пн 17.08.26	9,5 дней	DSI	0%	cerinte din Anexa 2
Instruirea pontatorilor	Пн 17.08.26	Пн 17.08.26	0,5 дней	DSI	0%	cerinte din Anexa 2
Introducerea tabelor de pontaj pentru 1 luna	Вт 18.08.26	Вт 18.08.26	0,5 дней	Aeroport	0%	cerinte din Anexa 2
acceptarea tabelor de pontaj pentru 1 luna	Вт 18.08.26	Вт 25.08.26	5 дней	Aeroport	0%	cerinte din Anexa 2
Etapă 5.4. Asistență pentru lansarea subsistemului de evidență a resurselor umane	Вт 25.08.26	Вт 22.09.26	20 дней	DSI[50%]	0%	Tabele de pontaj. Închiderea corectă a perioadei de raportare (1 luna)
Act acceptanță Etapă 5	Вт 22.09.26	Вт 22.09.26	0 дней	DSI;Aeroport	0%	
Etapă 6. Implementare subsistemului de salarizare	Вт 22.09.26	Вт 15.12.26	60 дней		0%	
Etapă 6.1 Migrarea și configurarea datelor din sistemul precedent	Вт 22.09.26	Вт 24.11.26	45 дней		0%	
6.1.1. Nomenclatoare. Configurarea algoritmilor de calcul	Вт 22.09.26	Чт 08.10.26	12,5 дней	DSI	0%	cerinte din Anexa 2
6.1.2. Date pentru calculul salariului mediu	Пт 09.10.26	Чт 15.10.26	5 дней	DSI	0%	cerinte din Anexa 2
6.1.3. Date pentru calculul impozitelor si contributiilor	Пт 16.10.26	Вт 27.10.26	7,5 дней	DSI	0%	cerinte din Anexa 2
6.1.4. Retineri din salariu ale angajaților	Вт 27.10.26	Чт 29.10.26	2,5 дней	DSI	0%	cerinte din Anexa 2
6.1.5. Alte date	Пт 30.10.26	Вт 03.11.26	2,5 дней	DSI	0%	cerinte din Anexa 2
6.1.6. Date ale angajaților privind achitarea salariu	Вт 03.11.26	Вт 10.11.26	5 дней	DSI	0%	cerinte din Anexa 2
6.1.7. Evidență contabilă a salariilor angajaților	Вт 10.11.26	Ср 18.11.26	6,25 дней	DSI	0%	cerinte din Anexa 2
6.1.8. Date inițiale privind salariile	Ср 18.11.26	Вт 24.11.26	3,75 дней	DSI	0%	cerinte din Anexa 2
Etapă 6.2 Instruirea utilizatorilor subsistemului de salarizare	Вт 24.11.26	Вт 08.12.26	10 дней	DSI[50%]	0%	Conform fișelor de evidență a timpului de muncă (în limita orelor alocate)
Etapă 6.3 Asistență pentru lansarea subsistemului de salarizare	Вт 24.11.26	Вт 15.12.26	15 дней	DSI	0%	IPC 21 pentru a doua luna de raportare. Închiderea corectă a

Task Name	Начало	Окончание	Длительность	Названия ресурсов	% завершения	Критерии de acceptanta
						perioadei (1 luna) pentru salarii. Formarea raportării reglementate din sistem.
Act acceptanță Etapa 6	Вт 15.12.26	Вт 15.12.26	0 дней	DSI;Aeroport	0%	
Etapa 7. Adaptare, dezvoltarea de funcționalități suplimentare	Пн 30.03.26	Пт 11.12.26	185 дней	DSI[27%]	0%	Conform fișelor de evidență a timpului de muncă (în limita orelor alocate)
Etapa 8. Dezvoltarea formelor de tipar și rapoartelor	Пн 30.03.26	Чт 10.12.26	184 дней	DSI[20%]	0%	Conform fișelor de evidență a timpului de muncă (în limita orelor alocate)
Etapa 9. Închiderea finală a proiectului	Вт 15.12.26	Ср 16.12.26	1 день		0%	

SPECIFICAȚIA FUNCȚIONALĂ A SISTEMULUI:

1C “Salariu si Managementul Personal”

Nr.	SECȚIUNEA	DESCRIEREA FUNCȚIONALITĂȚII	DESTINAȚIE
<i>Operațiuni automatizate</i>			
<i>Evidenta cadrelor</i>			
1.	<i>Evidența cadrelor</i>	Evidența datelor personale	Înregistrarea si monitorizarea în baza de date a tuturor informațiilor personale de bază ale angajaților cu păstrarea istoricului modificărilor: • date personale (nume, data nașterii, gen etc.) și date de identificare (date din pașaport); • codul fiscal și numărul asigurărilor sociale; • informații de contact (telefoane, e-mail, etc.); • informații privind cetățenia, asigurarea și statutul fiscal, date privind scutirile fiscale; • informații privind dizabilitatea; • informații privind statutul de pensionare; • informații privind educația; • informații privind istoricul angajărilor anterioare; (stagiul neîntrerupt în cadrul întreprinderii, stagiul pe specialitate, stagiul în ramura aviației civile) • informații cu privire la diferitele durate de serviciu ale angajatului; • componența familiei;

Nr.	SECȚIUNEA	DESCRIEREA FUNCȚIONALITĂȚII	DESTINAȚIE
			- informații despre evidența militară; - informații despre premii, diplome și titluri academice.
		Acordul pentru prelucrarea datelor personale	Înregistrarea și monitorizarea acordurilor pentru prelucrarea datelor personale conform cerințelor Legii RM nr. 133 din 08.07.2011 „Despre protecția datelor personale”
		Structura companiei	Evidența se realizează atât în funcție de structura juridică, cât și managerială (organizațională) a companiei, indiferent de complexitatea acesteia.
		Funcții	Descrierea detaliată a funcțiilor cu atribuirea automata codului ocupației, categoriei, nivelului ISCO-08, nivelului CNCRM conform CORM 006-2021.
		Statele de personal	Asigurarea organizării și sistematizării interne a întreprinderii; Evidența statelor de personal; Controlul documentelor referitoare la statele de personal privind corespunderea lor programului statelor de personal; Aprobarea programului statelor de personal în baza documentelor special.
		Evidența mișcării cadrelor	Înregistrarea angajaților și formarea contractelor de muncă într-o formă tipizată; Angajarea unei persoane și formarea ordinelor de angajare; Înregistrarea transferului salariatului la alt loc de muncă (temporal, permanent); Înregistrarea concedierii angajaților formarea ordinelor respective; Analiza dinamicii cadrelor întreprinderii;

Nr.	SECȚIUNEA	DESCRIEREA FUNCȚIONALITĂȚII	DESTINAȚIE
			Urmărirea schimbărilor personalului; Depistarea la timp a problemelor ce țin de managementul de personal; Lanțuri de documente de personal; Evidența statutelor documentelor de personal.
		Perioada de probă	Înregistrarea și monitorizarea perioadei de probă, de diferite durate, pentru noii angajați.
		Pontajul	Evidența prezenței angajatului la locul de muncă; Monitorizarea motivelor absențelor lui; Formarea documentelor necesare evidenței personalului; Analiza ulterioară a statisticii timpului și motivelor absenței angajatului la locul de muncă. Evidența calendarului general anual a timpului de muncă; Evidența clasificatorului tipurilor timpului de muncă.
		Evidența concediului și calculul zilelor de concediu rămase	Evidența dreptului la concediu; Calculul zilelor de concediu rămase conform legislației RM, contractelor individuale și colective de muncă; Planificarea concediilor de odihnă ulterioare. Diagrama concediilor.
		Evidența militară	Evidența tuturor categoriilor de angajați care sunt supuși evidenței militare, aflați în rezervă, înregistrați în evidența militară specială, rezervați pentru autoritățile de stat,

Nr.	SECȚIUNEA	DESCRIEREA FUNCȚIONALITĂȚII	DESTINAȚIE
			administrația locală sau organizații pe durata mobilizării, stării de urgență sau în timp de război.
<i>Managementul resurselor umane</i>			
2.	<i>Managementul resurselor umane</i>	Planificarea resurselor umane	Identificarea resurselor umane; Planificarea unui număr necesar de angajați cu o calificare anumită în careva termen de timp și formularea cerințelor Serviciului Resurse Umane; Colectarea informației privind necesitățile companiei în resurse umane; Determinarea profilului funcțiilor ocupate; Formarea planului privind resursele umane cu lista locurilor vacante; Publicarea informației privind locurile vacante; Lucrul cu candidații; Formarea rezervelor privind resursele umane; Raportarea privind starea rezervelor de personal și eficacitatea recrutării și analizei calității planului de personal pentru o anumită perioadă.
		Colectarea informației	Colectarea informației despre cerințele (necesitățile) întreprinderii; Colectarea informației despre subdiviziunile sale în resurse umane;
		Descrierea funcțiilor posturilor vacante	Descrierea funcțiilor posturilor vacante; Determinarea obligațiilor, cerințelor față de calificare; Identificarea competențelor necesare pentru îndeplinirea efectivă a obligațiilor (fișa de post).

Nr.	SECȚIUNEA	DESCRIEREA FUNCȚIONALITĂȚII	DESTINAȚIE
		Formularea modalităților pentru procesul de selectare a personalului	Determinarea procesului de selectare a personalului; Formularea priorităților și termenii de completare a posturilor vacante.
		Executarea planificării resurselor	Identificarea procesului de planificare a resurselor; Selectarea personalului cu raportare regulată despre mersul efectuării planificării resurselor.
		Analiza calității executării planificării resurselor umane	Analiza calității executării planificării resurselor umane pentru o perioada stabilită; Viteza închiderii posturilor vacante; Analiza cheltuielilor de selecție / angajare.
		Planul de resurse umane	Formarea structurii de personal necesara întreprinderii; Corespunderea planului de resurse umane centrelor de responsabilități financiare.
		Posturile vacante	Identificarea posturilor vacante a întreprinderii; Verificarea și controlul posturilor vacante cu planul de personal; Determinarea cerințelor concrete către candidați.
		Rapoarte despre eficacitatea planului de personal	Îndeplinirea efectivă a planului de personal; Gestionarea în timp real a îndeplinirea planului resurselor umane; Evaluarea eficacității acestui proces; Executarea planului de personal si fluctuația resurselor umane; Evaluarea eficienței serviciului Resurse Umane.

Nr.	SECȚIUNEA	DESCRIEREA FUNCȚIONALITĂȚII	DESTINAȚIE
		Înregistrările reglementate a dosarelor de personal	Întreținerea dosarelor personale reglementate în deplină conformitate cu cerințele legislației în vigoare; Evidenței statelor de personal; Evidența mișcărilor cadrelor; Examinarea datelor cu caracter personal ale angajaților; Evidenței fișelor personale pentru fiecare angajat în baza de date; Controlul orelor de muncă și evidența absențelor de lucru din diferite motive; Evidența dreptului la concediul anual plătit; evidența asigurărilor medicale ale angajaților; evidența statutului militar.
		Instruirea personalului	Planificarea pe termen lung a instruirii personalului; Aprobarea și înregistrarea cererilor de instruire; Determinarea planurilor individuale de instruire; Întocmirea Contractelor de ucenicie între angajator și salariat; Analiza planului și rezultatelor instruirilor efectuate.
		Atestarea și evaluarea personalului	Efectuarea atestărilor privind corespunderea competențelor angajaților funcțiilor sale deținute; Depistarea necesităților în instruire; Selectarea angajaților în rezerva;

Nr.	SECȚIUNEA	DESCRIEREA FUNCȚIONALITĂȚII	DESTINAȚIE
			Analiza corespunderii caracteristicilor calitative ale personalului cerințelor funcției sau locului de muncă.
		Motivarea pe griduri	Crearea interconexiunii dintre obiectivele companiei și obiectivele angajaților; Atragerea și păstrarea celor mai buni specialiști; Obținerea posibilităților suplimentare pentru motivația angajaților; Gruparea funcțiilor după importanța lor în companie.
		Indicatorii de performanță KPI	Evaluarea activităților angajaților și departamentelor prin descrierea obiectivelor; Evidențierea indicatori de performanță măsurabili a angajaților (KPI - Key Performance Indicator) Introducerea valorilor reale și planificate.
		Beneficii	Aplicarea motivației non-financiară utilizând pachete și beneficii sociale; Dezvoltarea schemelor motivaționale complexe;
		Protecția muncii	Asigurarea siguranței, fiabilității și eficienței întreprinderii; Efectuarea unei evaluări speciale a condițiilor de muncă; Planificarea și evidența petrecerii instructajului cu privire la protecția muncii; Asigurarea respectării normelor si instrucțiunilor protecției muncii; Evidența privind rezultatele investigării accidentelor și analiza accidentelor la întreprindere; Examinările medicale; Evaluarea speciala a condițiilor de munca.

Nr.	SECȚIUNEA	DESCRIEREA FUNCȚIONALITĂȚII	DESTINAȚIE
		Autoservirea angajaților	Contul personal este disponibil pentru angajați: • Date personale, cerere la HR pentru schimbarea acestora; • Program de lucru; • Fișa de salarizare; • Restul de concediu și utilizarea concediilor; • Diagrama concediilor; • Beneficii personale; • Cereri pentru concediu și delegații; • Comandă de certificate; • Înregistrarea absențelor angajaților; • Publicații ale evenimentelor educaționale; • Cursuri electronice; • Completarea chestionarelor la 360 de grade.
<i>Calcularea și reținerile salariului</i>			
3.	<i>Calcularea și reținerile salariului</i>	Tipuri de calculare a salariului	Stabilirea setărilor tipurilor de calcul ale salariului: retribuirea muncii pe unitate de timp și sporuri; lucrul în timp de noapte; lucrul în zilele de odihnă și sărbătoare; compensații; prima; retribuirea concediului; absentă; plată de deplasare, indemnizație de concediere; concediu medical fără plată; ajutor material; zi liberă. Calcularea tuturor tipurilor de calcul ale salariului; Determinarea și calcularea corectărilor privind salariul calculat.
		Reținerile	Determinarea setărilor tipurilor de rețineri efectuate din salariu: scutirile privind impozitul pe venit; cotizațiile sindicale; titlul executoriu; alte rețineri în folosul persoanelor terțe; ordinele pe termen lung de reținere: serviciul de alternativă,

Nr.	SECȚIUNEA	DESCRIEREA FUNCȚIONALITĂȚII	DESTINAȚIE
			repararea prejudiciului material; rețineri în contul calculelor pentru alte operațiuni (cămin, telefon, alimentare). Calculul tuturor tipurilor de rețineri din salariu; Determinarea și calcularea corectărilor privind reținerile efectuate din salariu.
		Achitarea salariului	Efectuarea plății salariului precum și reținerilor din acesta. Pregătirea borderourilor de salariu. Automatizarea completării listei salariaților și formarea formele de imprimare respective sau fișierelor de import/export cu autoritățile bancare.
		Avans din salariu	Determinarea sumei avansului; Achitarea sumei avansului; Crearea, completarea și înregistrarea documentului pentru plata avansului.
		Contracte prestări servicii	Întocmirii contractelor de prestări servicii; Întocmirea actelor privind serviciile prestate; Calculul retribuițiilor conform contractelor de prestări servicii.
		Impozite și contribuții	Specificarea mărimii impozitului pe venit din salariu și contribuțiilor de asigurări sociale și medicale; Calcularea și reținerile din salariu privind impozitul pe venit și a contribuțiilor de asigurări sociale și medicale.
		Rapoarte	Întocmirii rapoartelor: comune - borderouri, adeverințe, liste; rapoarte interne-registrul pe salariu și rapoartelor reglementate.

Nr.	SECȚIUNEA	DESCRIEREA FUNCȚIONALITĂȚII	DESTINAȚIE
			Rezumatul acumulărilor și deducerilor din salarii; Raport privind salariu mediu lunar.
		Securitatea informațională și integritatea datelor	Permite păstrarea securității informaționale și integrității datelor prin autentificarea după utilizator și parola, controlul accesului la obiectele de sistem, atribute și seturi de date, funcții și rapoarte, accesul neautorizat la partea de administrare a sistemului, programarea orarului de executare a copiei de rezervă, recuperarea datelor gestionat de către administratorul de sistem. • Control de acces pe roluri și nivele ierarhice. • Integrare cu Active Directory (LDAP) pentru autentificare unificată. • Backup automat criptat AES-256 cu stocare în Data Center securizat (AIC). • Logare evenimente și audit complet al acțiunilor utilizatorilor. • Conformitate cu Legea nr. 48/2023 și ISO/IEC 27001. • Respectarea cerințelor GDPR și Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor personale.
<i>Locul de muncă a angajatului</i>			
4.		Locul de muncă a angajatului	Vizualizarea informației despre sine, foi de calcul și a graficului de lucru; Furnizarea informației despre modificările în datele cu caracter personal; Vizualizarea concediului rămas; Formarea și înregistrarea cererilor pentru concediu și a îndreptărilor pentru deplasări; Informarea cu privire la motivul absenței; Solicitarea eliberării certificatelor: - Certificat pentru pensie

Nr.	SECȚIUNEA	DESCRIEREA FUNCȚIONALITĂȚII	DESTINAȚIE
			- Certificat privind veniturile calculate net/brut pentru prezentarea la instituțiile de învățământ; acordarea creditelor bancare - Certificat privind veniturile calculate și achitate pentru acordarea compensațiilor; - Fișe de calcul salariale Fișe personale.Modificarea pachetului individual de beneficii în limitele stabilite; Vizualizarea evenimentelor disponibile pentru instruire și dezvoltare.
<i>Rapoarte</i>			
5.	<i>Rapoarte interne</i>	Evidența cadrelor	Fisa privind datele personale; Statele de personal; Modificarea Statelor de personal; Conformarea privind Statele de personal; Graficul concediilor de odihna; Raportul privind atestarea personalului; Statistica atestării personalului; Acordul privind prelucrarea datelor cu caracter personal; Raportul privind indicatorii eficacității selectării personalului; Statistica selectării personalului; Raportul privind instruirea personalului; Graficul concediilor de odihna; Concedii suplimentare; Instructajul privind protecția muncii;

Nr.	SECȚIUNEA	DESCRIEREA FUNCȚIONALITĂȚII	DESTINAȚIE
			Registrul privind efectuarea instructajului de protecție a muncii;
		Fondul de retribuire a muncii	Tabelul de pontaj; Analiza retribuițiilor salariale per angajat(Lunar) Analiza retribuițiilor salariale per salariu; Analiza contribuțiilor de asigurări sociale; Rețineri din retribuițiilor salariale; Borderou de plata al retribuițiilor salariale(pentru prima jumătate a lunii); Borderou de plata al retribuițiilor salariale(pentru a doua jumătate a lunii); Lista de plata; Fisa personala; Raport privind impozitele si contribuțiile; Raport privind datoriile aferente retribuițiilor salariale; Venituri non-salariale; Formarea Bugetului Fondului Salarial Anual și evidența Executării acestuia Informație privind Salariul si alte plăți calculate si achitate la solicitare
6.	<i>Rapoarte reglementate</i>	Fiscale	Darea de seamă privind reținerea impozitului pe venit, a primelor de asigurare obligatorie de asistență medicală și a contribuțiilor de asigurări sociale de stat obligatorii calculate (IPC21);

Nr.	SECȚIUNEA	DESCRIEREA FUNCȚIONALITĂȚII	DESTINAȚIE
			Nota de informare privind salariul și alte plăți efectuate de către angajator în folosul angajaților, precum și plățile achitate rezidenților din alte surse de venit decât salariul și impozitul pe venit reținut din aceste plăți (IALS21); INFORMAȚIA privind veniturile calculate și achitate în folosul persoanei fizice (juridice) și impozitul pe venit reținut din aceste venituri. Informații despre stabilirea drepturilor sociale și medicale legate de relațiile de muncă (IRM).
		Statistice	Mișcarea angajaților și locurile de muncă (LM-Anual); Mișcarea angajaților și locurile de muncă (LM-Trimestrial); Salariile (M1); Remunerația și costul muncii (M3); Accidente de muncă (AM); Formarea profesională a angajaților (FORPRO); Analiza trimestrială a Indicatorilor de muncă
<i>Cerințe tehnice suplimentare</i>			
		1. Integrare completă cu sistemul IC: Contabilitate existent, utilizând clasificatoare comune. 2. Autentificare unificată prin Active Directory (LDAP).	Asigurarea interoperabilității, securității și conformității cu cerințele IT interne și normativele naționale privind securitatea cibernetică.

Nr.	SECȚIUNEA	DESCRIEREA FUNCȚIONALITĂȚII	DESTINAȚIE
		3. Export automat al raportărilor (IPC21, IALS21, M1, M3, LM, FORPRO) în formate XML/Excel compatibile cu CNAS, SFS, BNS. 4. Modul de raportare KPI și fișe de performanță individuale. 5. Modul de evidență medicală (concedii medicale digitale). 6. Suport interfață bilingvă (română/rusă) și acces securizat web (HTTPS). 7. Audit log complet pentru toate acțiunile utilizatorilor. 8. Backup zilnic criptat AES-256 și restaurare automată. 9. Compatibilitate cu Windows Server 2022, MS SQL Server 2019+, 1C Platform 8.3.23+. 10. Respectarea Legii 48/2023 și ISO/IEC 27001. 11. Sistemul trebuie să fie integrat cu infrastructura IT AIC, utilizând mecanisme de autentificare LDAP (Active Directory), logare centralizată a evenimentelor și backup zilnic criptat în Data Center. 12. Interoperabilitatea cu alte sisteme AIC (GLPI, VEEAM, Zabbix, Mail	

Nr.	SECȚIUNEA	DESCRIEREA FUNCȚIONALITĂȚII	DESTINAȚIE
		Relay) se va realiza conform politicilor STIT. 13. Toate acțiunile de suport și incidentele vor fi raportate lunar către AIC pentru audit intern și control SLA.	
<i>Cerințe privind livrabilele</i>			
		1. Licențele software 1C Salariu (server + clienți) – livrare în 30 zile. 2. Instalare și configurare sistem – 45 zile. 3. Migrare date istorice (cadre, salarii, concedii) – 60 zile, include testare UAT. 4. Instruirea utilizatorilor (HR, contabilitate, IT) – minim 16 ore, 75 zile. 5. Suport tehnic și garanție post-implementare – 12 luni, 6. Elaborarea manualului de utilizare și a ghidului de administrare (PDF).	Livrarea etapizată a produsului și serviciilor aferente, cu termene clare și responsabilități între Furnizor și STIT.

Exemplu formelor propuse pentru documentarea serviciilor prestate

Model al Actului cu privire la serviciile prestate (de suport) conform Contractului

ACTUL Nr. _ cu privire la serviciile prestate mentenanța corectivă conform Contractului nr. _____ din _____			
Î.S. “Aeroportul Internațional Chișinău”, care acționează în baza regulamentului privind organizarea și funcționarea organizației, cu sediul pe bul. Dacia 80/3, mun. Chișinău, Republica Moldova (denumită în continuare "Beneficiar"), reprezentată legal pentru semnarea prezentului Act de _____, în calitate de director general, pe de o parte și _____ care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul în str. _____, (denumit în continuare "Prestator"), reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de _____, în calitate de _____, pe de altă parte, au încheiat prezentul Act, după cum urmează: 1. În conformitate cu prevederile Contractului _____, Prestatorul a prestat servicii de mentenanță corectivă pentru perioada de la _____ până la _____, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată. 2. Plata serviciilor prestate, conform Contractului prenotat este de: _____ lei MD, cu TVA, ce constituie efortul de _____ Om/oră. 3. Prezentul ACT este întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte. <table style="width: 100%; margin-top: 20px;"><tr><td style="width: 50%; vertical-align: top; padding-bottom: 10px;">Prestator : _____ _____ L.Ș.</td><td style="width: 50%; vertical-align: top; padding-bottom: 10px;">Beneficiar: Î.S. “Aeroportul Internațional Chișinău” _____ L.Ș.</td></tr></table>		Prestator : _____ _____ L.Ș.	Beneficiar: Î.S. “Aeroportul Internațional Chișinău” _____ L.Ș.
Prestator : _____ _____ L.Ș.	Beneficiar: Î.S. “Aeroportul Internațional Chișinău” _____ L.Ș.		

Model al Cererii cu privire la notificarea defectului

<i>Cererea cu privire la notificarea defectului</i>			
FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A DEFECTULUI			
UBSISTEMUL			
			Autor:
			Data:
Categoria problemei	Software ☐ Procese ☐ Date ☐		
Prioritate	Înaltă ☐ Medie ☐ Joasă ☐		
Descrierea problemei:			
Elemente anexate:			
Semnătura autorului:			
Soluționat de către:		Data:	
Descrierea soluției:			

Prestatorul	Beneficiarul
Semnătura autorizată:	Semnătura autorizată:
L.Ș.	L.Ș.

Model al Raportului cu lista incidentelor/defectelor remediate

Raport cu lista incidentelor/defectelor remediate					
Nr.d/o	Descrierea defectului	Data înaintării	Persoana, care a înaintat defectul	Statutul rezolvării	Data rezolvării

Au semnat persoane responsabile din partea:

Prestator

Beneficiar

Model al Cererii cu privire la propunerea de modificare

<i>Cererea cu privire la propunerea de modificare</i>			
FORMULAR DE ÎNREGISTRARE			
SUBSISTEMUL			
		Autor:	
		Data:	
Categoria problemei	Software ☐ Procese ☐ Date ☐		
Prioritate	Înaltă ☐ Medie ☐ Joasă ☐		
Descrierea: 			
Elemente anexate: 			
Semnătura autorului: 			
Soluționat de către:		Data:	
Descrierea soluției: 			
Prestator		Beneficiar	
_____		_____	

Model al Raportului privind implementarea modificărilor

Raport privind implementarea modificărilor

Nr.d/o	Descrierea modificării	Data înaintării	Persoana, care a înaintat	Statutul rezolvării	Data rezolvării

Au semnat persoane responsabile din partea:

Prestator

Beneficiar

Model al Actului cu privire la serviciile prestate (de modificare) conform Contractului

ACTUL Nr. _____
cu privire la serviciile prestate de mentenanță adaptivă
conform Contractului nr. _____

Î.S. “Aeroportul Internațional Chișinău”, care acționează în baza regulamentului privind organizarea și funcționarea organizației, cu sediul pe bul.Dacia 80/3, mun. Chișinău, Republica Moldova (denumită în continuare "Beneficiar"), reprezentată legal pentru semnarea prezentului Act de _____, în calitate de director general,

pe de o parte și

_____ care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul în str. _____, (denumit în continuare "Prestator"), reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de _____, în calitate de _____,

pe de altă parte,

au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

1. În conformitate cu prevederile Contractului nr. _____, **Prestatorul a prestat servicii de mentenanță adaptivă a aplicației _____ în conformitate cu cerințele Beneficiarului pentru perioada de la _____ până la _____**, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată.
2. Efortul pentru serviciile prestate, este de: _____ Om/oră.
3. Prețul serviciilor prestate, este de: _____, cu TVA.

Prezentul ACT este întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

Prestator

Beneficiar

Model al Acordului privind asigurarea securității datelor și utilizarea accesului de la distanță la resursele informaționale Clientului

Acord

privind asigurarea securității datelor

și utilizarea accesului de la distanță la resursele informaționale ale Beneficiarului

Prezentul acord este agreat între Părți în scopul asigurării securității datelor, operațiunilor și sistemelor informaționale la accesarea de la distanță la resursele informaționale ale Beneficiarului.

1. Noțiuni

1.1. Termenii utilizați în prezentul Acord vor avea semnificațiile specificate mai jos:

Informație – orice fel de date vizualizate, prelucrate, modificate, date digitale, date pe orice fel de suport, inclusiv datele cu caracter personal și datele despre persoane juridice.

Date cu caracter personal - date despre o persoană fizică, ce permit identificarea ei directă sau indirectă.

Deținător al datelor cu caracter personal - persoană fizică sau juridică care organizează și efectuează prelucrarea datelor cu caracter personal, precum și care determină scopurile, esența și mijloacele de prelucrare a acestora.

Prelucrarea datelor cu caracter personal - orice operațiune sau set de operațiuni care se efectuează asupra datelor cu caracter personal la colectare, înregistrare, organizare, stocare, precizare, adaptare, modificare, excludere, consultare, acordare a accesului, utilizare, transmitere, difuzare, blocare sau distrugere.

Transmiterea datelor cu caracter personal - punerea la dispoziția Beneficiarului a datelor cu caracter personal de către Prestator.

2. Obiectul Acordului

2.1. Obiectul prezentului Acord îl constituie regulile și ordinea prestării de Beneficiar către Prestator a accesului de la distanță la resursele informaționale ale Beneficiarului (în continuare Serviciu), precum și determinarea persoanelor responsabile de la ambele Părți, drepturile și obligațiile lor.

2.2. În scopul prestării și utilizării Serviciilor, Prestatorul și Beneficiarul vor comunica exclusiv prin intermediul persoanelor responsabile desemnate.

2.3. Informația furnizată de către Beneficiar conține date cu caracter personal, ce fac parte din categoria informației confidențiale.

3. Obligațiile Beneficiarului

3.1. Va atribui utilizatorilor desemnați de Prestator un nume login și parolă, care poartă un caracter **secret** și nu pot fi divulgate.

3.2. Va bloca accesul la informație pentru utilizatorii nominalizați de Prestator, îndată ce a fost înștiințat de către Prestator despre schimbarea utilizatorilor, pentru a efectua modificările corespunzătoare.

3.3. Părțile vor efectua consultații curente pe întrebările legate de serviciile prestate la tel:

Din partea Beneficiarului: _____ tel: _____

Din partea Prestatorului: _____ tel: _____

4. Obligațiile Prestatorului

4.1. Va desemna o persoană responsabilă (*Administrator*) de îndeplinirea prevederilor prezentului Acord.

4.2. Administratorul, în termen de 2 zile de la data semnării prezentului Acord, prezintă Beneficiarului lista utilizatorilor, care va fi aprobată de Prestator.

4.3. Administratorul va informa Beneficiarul, în termen de 2 zile lucrătoare despre modificarea listei utilizatorilor (*concediere, transfer*). În cazul în care va fi necesar de inclus noi utilizatori cu dreptul de acces de la distanță la rețelele corporative ale Beneficiarului, se va elabora din partea Prestatorului un demers care trebuie să conțină în mod obligatoriu:

N.P.P. persoanei care are nevoie de acces de la distanță;

IDNP;

funcția persoanei care are nevoie de acces de la distanță;

resursele la care va avea drept spre accesare la administrare;

domeniul în care va activa persoana (baze de date, server, cerere, subsistem sau o altă parte a rețelei corporative), în cazul în care sunt necesare drepturile respective.

4.4. Va informa Beneficiarul despre desemnarea Administratorului, în cazul concedierii ori transferului acestuia în alte subdiviziuni ori organizații, prezentând extrasul/copia ordinului privind numirea noului Administrator, în termen de 2 zile de la data numirii acestuia.

4.5. Utilizatorii vor aplica nume de login și parolă, care poartă un caracter **secret** și nu poate fi divulgat. Parola va conține cel puțin opt simboluri pe diferite registre de tastatură, cu schimbarea lunară a acesteia.

4.6. Va asigura executarea politicii „ecranului curat”, adică finisarea obligatorie a lucrului sau deconectarea terminalului în cazul lipsei necesității utilizării lui.

4.7. Va lua măsuri de neadmitere a persoanelor terțe la LAM ale utilizatorilor.

4.8. Nu va admite copierea, difuzarea nesancționată și alte acțiuni ilicite a informației.

4.9. Nu va difuza informațiile legate de modul de utilizare a resurselor informaționale a Beneficiarului.

4.10. Va asigura informarea imediată despre incidentele de nerespectare a securității informaționale care au avut loc în procesul recepționării informației.

4.11. Va prezenta informația necesară în procesul cercetării incidentelor de securitate informațională.

4.12. Va purta răspundere conform legislației în vigoare, pentru transmiterea și/sau utilizarea nesancționată a informației și nu o va oferi părților terțe fără acordul scris al Beneficiarului.

Răspunderea părților

5.1. Ambele părți poartă răspundere pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a prevederilor prezentului Acord în conformitate cu legislația în vigoare.

Prestator

Beneficiar
