

# OFERTA TEHNICĂ

ESEMPLA SYSTEMS SRL

*Achiziționarea serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemului aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar pentru anul 2024 (perioada 01.03.2024-31.12.2024).*

**Contents**

CAIET DE SARCINI .....	3
Descriere generală. Informații privind serviciul solicitat: .....	3
Nivelul serviciilor: .....	4
1. Existența serviciului “Hot-Line”. 5/7, 8/24 .....	4
2. Existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate .....	4
3. Experiență în prestarea serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformelor „1C: Întreprindere 8.3” .....	4
4. Respectarea condițiilor generale:.....	5
5. <i>Cerințele de securitate la externalizarea adaptării/dezvoltării sistemelor</i> , prevăzute în Cerințele minime obligatorii de securitate cibernetică aprobate conform Hotărârii Guvernului nr. 201/2017: .....	6
1. Condiții de prestare și achitarea serviciilor.....	6
2. Obligațiile Prestatorului privind executarea contractului. ....	6
3. Obligațiile Beneficiarului privind executarea contractului .....	7
4. Condițiile de prestare.....	7
5. Operatorul economic în momentul întocmirii ofertelor a ținut cont de următoarele acte normative: 15	
Procesul de mentenanță.....	16
Scopul procesului de mentenanță.....	16
STRUCTURA CONCEPȚIEI DE MENTENANȚĂ.....	18
CONȚINUTUL PLANULUI DE MENTENANȚĂ (STRUCTURA).....	19

**CAIET DE SARCINI**  
**Servicii**

Obiectul: **Achiziționarea serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemului aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar pentru anul 2024 (perioada 01.03.2024-31.12.2024)**

:

Autoritatea contractantă: Casa Națională de Asigurări Sociale

**Descriere generală. Informații privind serviciul solicitat:**

**Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere**

**Servicii de mentenanță corectivă pentru sistem aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere**

- Asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program;
- Actualizarea versiunii sistemului aplicativ;
- Întreținerea sistemului aplicativ și resursei informaționale;
- Restabilirea funcționalității sistemului aplicativ, în cazul apariției defecțiunilor;
- Eliminarea/corectarea problemelor, detectate în sistemul aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor;
- Asigurarea integrității datelor în proces de schimb de date între sistemul aplicativ aferent sistemului financiar cu sistemul informațional „ Protecția Socială” prin interfețe:
  - i. Asigurarea consolidării datelor privind veniturile (obligații, amenzi și plata contribuțiilor) la bugetul asigurărilor sociale de stat (BASS) pe conturile bugetare în sistemul financiar,
  - ii. Asigurarea consolidării datelor privind cheltuielile (plăți efectuate de CNAS pentru toate tipurile de pensii, indemnizații, compensații, bilete de tratament balneosanatorial efectuate din bugetul asigurărilor sociale și de la bugetul de stat) la BASS pe conturile bugetare în sistemul financiar,
  - iii. Asigurarea sincronizării structurilor de date, atât în ceea ce privește logica prelucrării acestora (identificatori unici, tipuri, relații cu alte date etc.) și din punct de vedere al mecanismelor de schimb și al controlului integrității.
  - iv. Asigurarea securității informaționale în proces de prelucrare și schimb de date între sistemele informaționale implicate.
- Asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori;
- Consultanța cu privire la întrebările specifice ale software –lui aplicativ.

Servicii de mentenanță corectivă pentru sistemul aplicativ (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere constituie **4540** om/oră.

**Servicii de mentenanță adaptivă în sistem aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere**

- 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 sistemul informațional „Protecția Socială” (interfață), pentru consolidarea datelor privind veniturile, cheltuielile la bugetul asigurărilor sociale de stat (BASS) și sistemul informațional „Bilete de tratament” pe conturile bugetare în sistemul financiar – în cazul modificării cadrului normativ. În cazul modificării funcționalităților în SI „Protecția Socială” sunt necesare modificări corespunzătoare în sistemul aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și în interfață între acestea;
  - e) Ajustarea funcționalităților sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere, în conformitate cu lista, conform *Anexa nr.1*
  - f) Documentarea modificărilor efectuate (conform reglementărilor tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 - 002:2006);
  - g) Consultanță privind modificările realizate.

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

Servicii de mentenanță adaptivă pentru sistemului aplicativ (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere constituie **5540** om/oră.

### **Nivelul serviciilor:**

#### **1. Existența serviciului “Hot-Line”. 5/7, 8/24**

- a) Timpul de răspuns la solicitarea din partea CNAS – 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. Existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate (Cerințele obligatorii fața de echipa de proiect sunt prezentate în Anexa nr.2), inclusiv:**

- d) Manager de proiect;
- e) Analisti de sistem cu experiență în proiectare sistemelor informaționale complexe;
- f) Analist (FMS) cu experiență în implementarea sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformei „1C: Întreprindere 8.3” în instituțiile bugetare și / sau în domeniul social;
- g) Experți / Consultanți cu experiența în implementarea și mentenanța componentelor integrate pe platforma FMS (Contabilitate, HRM, Bugetare, analiza financiară);
- h) Arhitect cu experiență în implementarea sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformei „1C: Întreprindere 8.3”;
- i) Dezvoltatori cu experiență în domeniul „1C: Întreprindere 8.3” pe fiecare din componentă a soluției;
- j) 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”;
- k) Specialist securitatea informațională cu experiență în audit sistemelor informaționale complexe.

#### **3. Experiență în prestarea serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformelor „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 platformei „1C: Întreprindere”;
- b) 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.
- c) Calitatea serviciilor prestate. Poseda certificat de conformitate a sistemului de management al calității implementat cu cerințele standardului internațional ISO 9001 în domeniul aferent obiectului achiziției. Ofertantul va prezenta cel puțin 3 scrisori de recomandare de la Autorități contractante din Republica Moldova.

#### **4. Respectarea condițiilor generale:**

Termenul de realizare și implementare a serviciilor de mentenanță adaptivă, asociate cu modificările în legislație, trebuie să fie executate de către Prestator în termenele stabilite de CNAS. Încălcarea de către Prestator a termenului de implementare a modificărilor, va atrage aplicarea sancțiunilor pecuniare prevăzute în contract. Depășirea termenului de executare a clauzelor contractuale, presupune imposibilitatea obținerii în sistemul financiar a rezultatelor corecte sau stoparea sistemului financiar. În cazul în care, depășirea termenului de executare nu este rezultatul unei forțe majore (situații excepționale, calamități naturale, război etc.), CNAS își rezervă dreptul de rezoluțiune a contractului.

Termenul de realizare și implementare a altor tipuri de servicii de mentenanță adaptivă se determină prin acordul părților, dar nu mai mult de:

- d) Până la 10 zile pentru modificări minore.
- e) Până la 30 zile pentru modificări de volume medii.
- f) Până la 60 zile pentru modificări de volume mari.

Efortul total preconizat (10080 om ore), reieșind din 8 ore lucrătoare pe zi, 22 zile lucrătoare pe lună (indiferent de numărul de persoane implicate), pentru:

- Servicii de mentenanță corectivă pentru sistemului aplicativ (FMS) **4540** constituie om/oră.
- Servicii de mentenanță adaptivă în sistemului aplicativ (FMS) **5540** constituie om/oră.

*Nota: Efortul estimat a unui om/oră constituie 167.64 lei fără TVA, reieșind din media efortului estimat pe în 2023.*

Achitarea se va efectua conform lucrărilor executate de facto și doar după prezentarea rapoartelor detaliate, care vor include descifrarea efortului exprimat în om/oră, facturilor și actelor de prestare semnate de către părți.

Prestatorul va prezenta, în temeiul Ordinului MDI nr.78/2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice „Procesele ciclului de viață al software-ului” după finisarea exploatării experimentale a produsului software se prezintă următoarele documente prevăzute de ordinul respectiv (specificate în anexa nr.8 și anexa nr.9):

- a) Concepția de mentenanță - urmează să cuprindă cel puțin următoarele obiective: asigurarea funcționării neîntrerupte a sistemului informațional; optimizarea performanței și eficienței sistemului; protejarea și securizarea datelor și informațiilor stocate în sistem; identificarea și remedierea rapidă a problemelor tehnice și a defectiunilor; asigurarea respectării standardelor și reglementărilor de securitate și confidențialitate.

- b) Planul de mentenanță - urmează să cuprindă: activitățile ce se referă la actualizările de software (Planul de mentenanță ar trebui să prevadă modalitățile de gestionare a acestor actualizări și îmbunătățiri, inclusiv testarea acestora înainte de implementare); verificări de securitate; testare de performanță; monitorizare și diagnosticare; backup și recuperare; gestionarea incidentelor (crearea unui sistem de ticketing, escaladarea problemelor către personalul competent și asigurarea unui timp de răspuns adecvat); resursele necesare (cum ar fi personalul specializat, echipamentele și instrumentele necesare).

5. **Cerințele de securitate la externalizarea adaptării/dezvoltării sistemelor**, prevăzute în Cerințele minime obligatorii de securitate cibernetică aprobate conform Hotărârii Guvernului nr. 201/2017:

- g) Prestatorul de servicii în realizarea prevederilor contractuale trebuie să urmeze reglementările interne de securitate cibernetică ale Beneficiarului;
- h) Cerințele precise pentru volumul și calitatea serviciilor externalizare documentate ca Service Level Agreement (SLA).

**1. Condiții de prestare și achitarea serviciilor**

Beneficiarul va solicita Prestatorului să furnizeze serviciile în limita sumei prevăzute, Părțile vor stabili de comun acord, bazându-se pe principiul «de la caz la caz», achitarea se va efectua pentru serviciile prestate de facto, după prestarea serviciilor, după semnarea de către ambele Părți a documentației conform efortului stabilit de ambele Părți și în timp de 25 zile după prezentarea rapoartelor detaliate, care vor include descifrarea efortului exprimat în om/ore, reieșind din volumul preconizat pentru Servicii.

**2. Obligațiile Prestatorului privind executarea contractului.**

- a) să semneze Acordului privind asigurarea securității datelor și utilizarea accesului de la distanță la resursele informaționale CNAS în termen de două zile lucrătoare din data întrării în vigoare a contractului și să respecte condițiile stipulate.
- b) de a presta serviciile în concordanță cu obligațiile asumate prin Contract în baza legislației existente, know-how existent, recomandărilor și cerințelor software-lui de sistem;
- c) să asigure funcționarea neîntreruptă a sistemelor aplicative;
- d) în mod operativ să soluționeze la distanță problemele simple în scopul economisirii timpului Beneficiarului;
- e) să se deplaseze la oficiul Beneficiarului, la fel și la oficiile teritoriale, dacă incidentul nu poate fi soluționat la distanță;
- f) să asigure elaborarea/ajustarea instrucțiunilor de exploatare necesare în conformitate cu standardele;
- g) să respecte procedura de înregistrare a defectelor ce se referă la condițiile prezentului Contract și ordinea de soluționare a acestora;
- h) după rezultatele de soluționare a defectelor să prezinte recomandările pentru anihilarea acestora și instrucțiunile necesare pentru soluționarea defectelor similare pe viitor;
- i) să prezinte Beneficiarului lista persoanelor autorizate din partea Prestatorului în grupul de proiect calificat, conform criteriilor și cerințelor de calificare stabilite în documentația procedurii de achiziție publică;
- j) să asigure integritatea și calitatea serviciilor prestate.

### **3. Obligațiile Beneficiarului privind executarea contractului**

- a) să informeze Prestatorul referitor la orice observație/defecțiune a funcționării aplicațiilor software și să prezinte Prestatorului orice informație utilă pentru determinarea defecțiunii;
- b) să prezinte, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice Prestatorului, toată: informația, documentele și materialele necesare pentru prestarea serviciilor, să asigure acces securizat la serverele CNAS în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la semnarea prezentului Contract;
- c) în cazul defecțiunii aplicațiilor software Beneficiarul este obligat să plaseze cererea de apel a specialistului Prestatorului; să prezinte Prestatorului lista persoanelor autorizate din partea Beneficiarului, responsabile pentru perfectarea apelurilor și semnarea documentelor de lucru;
- d) să primească și să achite costul serviciilor în ordinea și termenele, prevăzute în prezentul Contract și anexele lui.

### **4. Condițiile de prestare**

#### 1. Reguli generale de organizare a procesului de prestare a serviciilor

##### 1.1 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 asigurării sociale, adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din asigurării sociale, inclusiv, modificarea funcționalităților legată de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne).

**Mentenanța corectivă** reprezintă depistarea, localizarea și remedierea operativă a defecțiunii 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).

##### 1.2 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 redirecționate către echipa Prestatorului prin întocmirea Cererii cu privire la notificarea defectului (Anexa nr.4 la Contract) sau Cererii cu privire la propunerea de modificare (Anexa nr.6 la Contract).

### 1.3. 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.

### 1.4. 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 [1c@esempla.md](mailto:1c@esempla.md) (cu tema CNAS);
- efectuarea unui apel telefonic la numărul de telefon: **870 - 205**.

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 Client 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.

### 1.5. Reguli față de procesul de aplicare a serviciilor de mentenanță adaptivă (de modificare)

Fiecare acțiune de aplicare a serviciilor de mentenanță adaptivă a codului sursă, cu excepția celor urgente, neefectuarea imediată a cărora 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 de aplicare a serviciilor de mentenanță adaptivă 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.

## 2. Reguli privind prestare a serviciilor de mentenanță corectivă (de suport)

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

### 2.1 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**

URGENȚĂ	Descriere
<b>Înaltă</b>	Un incident este estimat ca având 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.
<b>Medie</b>	Un incident este estimat ca având 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.

<b>Joasă</b>	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp;</li> <li>- activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat;</li> <li>- nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.</li> </ul>
--------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului**

<b>IMPACT</b>	<b>Descriere</b>
<b>Înalt</b>	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte;</li> <li>2. incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului;</li> <li>3. există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;</li> </ol>
<b>Mediu</b>	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate;</li> <li>5. incidentul a afectat utilizatori interni și un număr ne semnificativ de utilizatori externi;</li> <li>6. există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;</li> </ol>
<b>Jos</b>	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. activitățile interne ne semnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate;</li> <li>8. incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.</li> </ol>

## 2.2. 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”.

<b>Prioritate incident</b>	<b>Timpul de reacție</b>	<b>Timpul de soluționare</b>	<b>Timp maxim pentru corectare a cauzei*</b>	<b>Raportare primară</b>
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 ocolire.

### 3. Reguli privind prestarea serviciilor de mentenanță adaptivă (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.

#### 3.1 Solicitarea Serviciilor de mentenanță adaptivă (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 (Anexa nr.6 al Contractului).

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 tarifelor.

#### 3.2. Prestarea Serviciilor de mentenanță adaptivă (de modificare)

Prestarea serviciilor de mentenanță adaptivă (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 tarifelor 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.

#### 4 Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor

##### 4.1. 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.

##### 4.2 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.

<b>Tip raport</b>	<b>Conținut</b>	<b>Regularitatea</b>
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

##### 4.3 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.

Prestatorul 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.

#### 1. Mediul de dezvoltare și a mediului de testare

Pentru prestarea serviciilor conform contractului Prestatorul utilizează mediul de dezvoltare 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 testarea și instalarea oricăror modificări este elaborată și aprobată de părți în termen de 10 zile de la semnarea Contractului.

## 2. 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.

La finalizarea Contractului Prestatorul va asigura înnoirea următoarelor livrabile:

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

## **5. Operatorul economic în momentul întocmirii ofertelor a ținut cont de următoarelor acte normative:**

- a) Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal
- b) Hotărîrea Guvernului nr. 1123/2010 privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal
- c) Hotărîrea Guvernului nr. 1176/2010 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la asigurarea regimului secret în cadrul autorităților publice și al altor persoane juridice
- d) Politica de securitate privind protecția datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale gestionate de Casa Națională de Asigurări Sociale aprobată prin ordinul directorului general nr.138 – A din 04.06.2021.



## Procesul de mentenanță

### Scopul procesului de mentenanță

Scopul procesului de mentenanță constă în menținerea capacității sistemului software de a presta servicii, precum și modificarea produsului software, păstrând integritatea lui. Prin acest proces se controlează funcționarea produsului software, se înregistrează problemele pentru analiză în jurnalul de evidență a adresărilor, se întreprind acțiuni de prevenire și de corecție, precum și acțiuni de adaptare și perfecționare a produsului software. Lista rubricilor jurnalului—conform anexei 1.

Procesul de mentenanță constă în modificarea textului sau ajustărilor programului și a documentelor corespunzătoare, ca urmare a problemelor detectate (necorespunderilor) sau a necesității de a perfecționa sistemul software.

Procesul de mentenanță este dirijat de către persoana de mentenanță a produsului software la nivel de proiect. El trebuie să organizeze dirijarea procesului, să creeze infrastructura procesului și să adapteze procesul la cerințele proiectului concret în cadrul relațiilor contractuale.

Procesul dat include următoarele acțiuni:

- pregătirea procesului de mentenanță;
- analiza problemelor și modificărilor;
- introducerea modificărilor;
- verificarea și primirea pentru mentenanță;
- trecerea (transferul).

#### 1. Rezultatele procesului de mentenanță

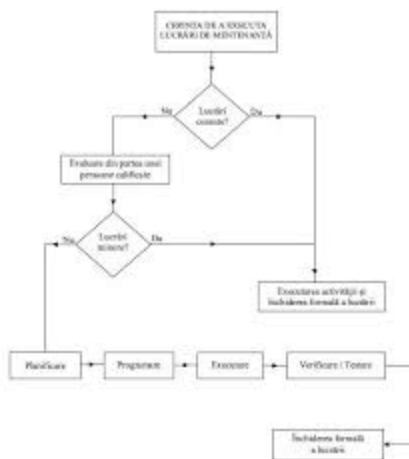
Ca rezultat al realizării reușite a procesului de mentenanță:

- a) se elaborează concepția și planul de mentenanță;
- b) sunt determinate limitările de deservire, care influențează asupra mentenanței;
- c) se achiziționează elemente de sistem de schimb;
- d) se mențin serviciile, care satisfac cerințele persoanei interesate;
- e) se realizează analiza problemei și se ia decizie;
- f) se realizează modificarea produsului software, cu testarea și punerea în exploatare ulterioară.

Structura concepției mentenanței produsului software—conform anexei 8. Structura planului de mentenanță—conform anexei 9.

## 2. Activitățile procesului de mentenanță

Activitățile procesului respectiv se prezintă în figura



## STRUCTURA CONCEPȚIEI DE MENTENANȚĂ

Concepția de mentenanță trebuie să fie elaborată imediat după finisarea exploatării experimentale a produsului software.

Concepția de mentenanță *se elaborează de către persoana de mentenanță pentru fiecare produs software primit spre mentenanță, care apoi este aprobată de către beneficiar.*

Concepția de mentenanță trebuie să conțină următoarele capitole:

- domeniul de mentenanță a produsului software;
- aplicarea practică a procesului de mentenanță;
- determinarea persoanelor responsabile de mentenanță;
- evaluarea costului mentenanței.

### 1 Domeniul de mentenanță

Capitolul dat trebuie să determine obligațiunile persoanei de mentenanță, precum și tipul de suport pe care trebuie să-l asigure produsului software. Domeniul de mentenanță poate depinde de existența mijloacelor bugetare. În capitolul dat trebuie să fie descrise:

- tipurile de mentenanță îndeplinită;
- modul de mentenanță a documentației de program;
- acțiunile persoanei de mentenanță în cazul diferitor tipuri de mentenanță;
- nivelul necesar de instruire a personalului de mentenanță;
- organizarea serviciului de susținere a clienților (“Hot line”);
- modul de livrare a produsului software.

### 2 Aplicarea practică a procesului de mentenanță

Concepția de mentenanță trebuie să reflecte sarcinile mentenanței produsului software după livrarea lui. În capitolul dat trebuie de determinat toate organizațiile (subdiviziunile), care participă la procesul de mentenanță, rolurile lor și sarcinile de bază. De asemenea este necesar de descris procesul de mentenanță ales pentru acest produs software.

### 3 Determinarea persoanelor responsabile de mentenanță

În capitolul dat trebuie de determinat organizațiile (subdiviziunile) și persoanele fizice concrete, responsabile de mentenanța produsului software. Este necesară determinarea rolului persoanelor fizice și precizarea obligațiilor lor.

Îndeplinirea mentenanței conform acordului cu partea terță, trebuie să se menționeze în concepția de mentenanță.

### 4 Evaluarea costului mentenanței

În acest capitol trebuie să se efectueze evaluarea costului mentenanței. În cazul existenței acordului de mentenanță a produsului software pentru organizația externă, trebuie de luat în considerație:

- transportul pînă la amplasarea utilizatorului;
- instruirea atît a persoanelor de mentenanță cît și a utilizatorilor;
- suportul tehnic necesar al mijloacelor software și hardware achiziționate (standard);
- salariile și premiile personalului.

La elaborarea concepției, costul se evaluează în baza datelor limitate. Acest cost poate fi precizat în procesul de mentenanță.

În calitate de date inițiale pot fi utilizate datele proiectelor analogice.

Anexa 9  
la RT 38370656 - 002:2006

## **CONȚINUTUL PLANULUI DE MENTENANȚĂ (STRUCTURA)**

În dependență de volumul lucrărilor de mentenanță, trebuie să fie luată decizia de introducere a anumitor capitole într-un plan concret de mentenanță.

Capitolele, recomandate pentru a fi incluse în planul de mentenanță:

### **1 PREAMBUL**

- 1.1 Descrierea produsului software menținut
- 1.2 Determinarea stărilor inițiale ale produsului software
- 1.3 Descrierea nivelului de suport necesar
- 1.4 Determinarea organizației (subdiviziunilor), care realizează mentenanța
- 1.5 Descrierea condițiilor (proceselor-verbale), coordonate între beneficiar și furnizor

### **2 LUCRĂRILE ORGANIZATORICE ȘI LUCRĂRILE DE MENTENANȚĂ**

- 2.1 Rolurile și obligațiunile persoanei de mentenanță pînă la livrarea produsului software
  - 2.1.1 Realizarea procesului de mentenanță
  - 2.1.2 Determinarea infrastructurii procesului de mentenanță
  - 2.1.3 Stabilirea procesului de instruire
  - 2.1.4 Stabilirea procesului de mentenanță
- 2.2 Rolurile și obligațiunile persoanei de mentenanță după livrarea produsului software
  - 2.2.1 Realizarea procesului de mentenanță
  - 2.2.2 Analizele problemelor și modificărilor
  - 2.2.3 Realizarea (introducerea) modificărilor
  - 2.2.4 Examinarea și primirea modificărilor
  - 2.2.5 Transferul produsului software în condiții noi
  - 2.2.6 Retragerea produsului software din exploatare

- 2.2.7 Rezolvarea problemelor (inclusiv serviciul de susținere a clienților)
- 2.2.8 În caz de necesitate – instruirea personalului (a persoanei de mentenanță și a utilizatorului)
- 2.2.9 Perfecționarea procesului de mentenanță
  - 2.3 Rolul utilizatorului
- 2.3.1 Încercările de recepție
- 2.3.2 Interconexiunea cu alte organizații

### 3 RESURSE

#### 3.1 Personal

- 3.1.1 Componenta personalului pentru proiectul concret

#### 3.2 Mijloace de program

- 3.2.1 Determinarea mijloacelor de program, necesare pentru suportul exploatării sistemului (ținând cont de cerințele de sistem)

#### 3.3 Mijloace tehnice

- 3.3.1 Determinarea mijloacelor tehnice, necesare pentru suportul exploatării sistemului (ținând cont de cerințele de sistem)

#### 3.4 Utilaj (aparatură)

- 3.4.1 Determinarea cerințelor față de utilajul (aparatura) sistemului (în afară de mijloacele tehnice ale tehnicii de calcul)

#### 3.5 Documente

- 3.5.1 Planul de asigurare a calității
- 3.5.2 Planul de dirijare a configurației (poate fi comun cu procesul de elaborare)
- 3.5.3 Documentele de elaborare (se transmit din procesul de elaborare)
- 3.5.4 Instrucțiunile de mentenanță
- 3.5.5 Modul de realizare a verificării și atestării produsului software
- 3.5.6 Procedurile de testare și actele de testare
- 3.5.7 Planul de instruire
- 3.5.8 Instrucțiunile de exploatare a produselor software (se transmit din procesul de elaborare)

#### 3.6 Resurse informaționale

### 4 PROCESUL DE ÎNDEPLINIRE A ACTIVITĂȚII CONCRETE

#### 4.1 Procesele îndeplinite de persoana de mentenanță

### 5 INSTRUIRE

- 5.1 Determinarea nivelului de instruire, necesar persoanei de mentenanță și utilizatorului

### 6 PROCESELE-VERBALE ȘI RAPOARTELE CU PRIVIRE LA MENTENANȚĂ

- 6.1 Lista interpelărilor utilizatorului, privind prestarea serviciilor de mentenanță, PM și MP
- 6.2 Starea interpelărilor conform categoriilor
- 6.3 Prioritățile interpelărilor
- 6.4 Datele de control, colectate în timpul lucrărilor de mentenanță.

Cu stimă,

Ofertant/candidat „Eseempla Systems” SRL

Administrator Dorin Grițcan

Data completării 02.02.2024

Semnat digital