

## 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 21054913/ ocds-b3wdp1-MD-1649762575838*

Denumirea licitației: *Achiziționarea serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemului aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar*

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Tara de origine	Produ- cătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către oferant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
<b>Lotul 1 Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemului aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar</b>						
<b>Poziția 1.1</b>						
<b>1.1 Servicii de mentenanță corectivă pentru sistemul aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar.</b>	-//-	Republica Moldova	DSS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program.</li> <li>Actualizarea versiunii sistemului informațional.</li> <li>Întreținerea sistemului și resursei informaționale</li> <li>Restabilirea funcționalității sistemului informațional, în cazul apariției defecțiunilor</li> <li>Eliminarea problemelor detectate în software aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor.</li> <li>Asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program.</li> <li>Actualizarea versiunii sistemului informațional.</li> <li>Întreținerea sistemului și resursei informaționale</li> <li>Restabilirea funcționalității sistemului informațional, în cazul apariției defecțiunilor</li> <li>Eliminarea problemelor detectate în software aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor.</li> <li>Asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori.</li> </ul>	<b>Moldova Standard</b>
<b>Poziția 1.2.</b>						
<b>1.2 Servicii de mentenanță adaptivă în sistemul aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar.</b>	-//-	Republica Moldova	DSS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare a modificărilor în legislație din domeniul asigurării sociale.</li> <li>Adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din asigurări sociale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare a modificărilor în legislație din domeniul asigurării sociale.</li> <li>Adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din asigurări sociale.</li> </ul>	<b>Moldova Standard</b>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificarea funcționalităților legată de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne.</li> <li>• Documentarea modificărilor efectuate (conform reglementării tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006).</li> <li>• Consultanță privind modificările realizate..</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificarea funcționalităților legată de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne.</li> <li>• Documentarea modificărilor efectuate (conform reglementării tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006).</li> <li>• Consultanță privind modificările realizate..</li> </ul>	
--	--	--	--	--	--

Semnat: \_\_\_\_\_



Numele, Prenumele: Sirbu Ion

În calitate de: Director

Oferantul: DAAC Software Systems S.R.L.

Adresa: mun. Chisinau str. Calea Iesilor 10





# OFERTA TEHNICĂ

privind serviciile de suport și modificare a sistemului aplicativ  
(FMS) aferent sistemului financiar

## CUPRINS

1. Servicii contractate.....	3
2. Nivelul serviciilor contractate:.....	3
3. Obiectul ofertei .....	4
4. Nivelul serviciilor .....	5
4.1. Nivelul de disponibilitate .....	5
5. Reguli generale de organizare a procesului de prestare a serviciilor .....	6
5.1. Noțiuni generale .....	6
5.2. Interacțiunea între Părți .....	6
5.3. Persoane responsabile .....	6
5.4. Serviciul de Suport Client “Hot-Line” .....	7
6. Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor .....	7
7. Reguli privind prestare a serviciilor de suport .....	8
7.1. Clasificarea incidentelor.....	8
7.2. Raportarea și soluționarea incidentelor .....	10
8. Reguli privind prestare a serviciilor de modificare.....	10
8.1. Solicitarea Serviciilor de modificare.....	10
8.2. Prestarea Serviciilor de modificare .....	11
9. Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor.....	11
9.1. Soluționarea divergențelor .....	11
9.2. Raportarea privind nivelul serviciilor .....	12
9.3. Securitatea informației .....	12
9.4. Mediul de dezvoltare și a mediului de testare .....	13
9.5. Livrabile .....	14
Exemplu formelor propuse pentru documentarea serviciilor prestate .....	15

## 1. Servicii contractate

### **Servicii de mentenanță corectivă pentru sistemul aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar.**

- 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
- Eliminarea problemelor detectate în software aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor.
- Asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori.

### **Servicii de mentenanță adaptivă în sistemul aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar.**

- 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.
- Modificarea funcționalităților legată de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne.
- Documentarea modificărilor efectuate (conform reglementării tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006).
- Consultanță privind modificările realizate.

In continuare Servicii de Mentenanta.

## 2. Nivelul serviciilor contractate:

1. Existența serviciului "Hot-Line". 5/7, 8/24.

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

2. Existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate, inclusiv ingineri, analiști de sistem și dezvoltatori cu experiența în domeniu ( 1C: Enterprise 8.3 - Profesional (Platforma, Contabilitate, ERP, Salariu); 1C: Enterprise 8.3 – Specialist; Microsoft - Microsoft Certified Systems Engineer, Microsoft Certified Solutions Associate, Microsoft Certified Solutions Expert, platforme de virtualizare) (cerințele în Anexa nr.1):

Termenul de realizare și implementare a modificărilor, asociate cu modificări în legislație, trebuie să fie îndeplinite de către Prestator în termenele stabilite în actul normativ. Termenul de realizare și implementare a altor tipuri de modificări se determină prin acordul părților, dar nu mai mult de:

- Pînă la 10 zile pentru modificări minore.

Sistemului aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar

- Pînă la 30 zile pentru modificări de volume medii.
- Pînă la 60 zile pentru modificări de volume mari.

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 pentru sistemul aplicativ (FMS)** constituie **1760** om/oră pentru **6** luni.
- **Servicii de corectare și adaptare în sistemul aplicativ (FMS)** constituie **2816** om/oră pentru **6** luni.

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

### 3. Obiectul ofertei

Obiectul ofertei constă în prestarea serviciilor de Servicii de suport și modificare a sistemului aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar care includ:

#### **Servicii de mentenanță corectivă pentru sistemul aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar.**

- 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
- Eliminarea problemelor detectate în software aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor.
- Asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori.

**Servicii de mentenanță pentru sistemul aplicativ (FMS)** constituie **1760** om/oră pentru **6** luni.

#### **Servicii de mentenanță adaptivă în sistemul aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar.**

- 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.
- Modificarea funcționalităților legată de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne.
- Documentarea modificărilor efectuate (conform reglementării tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006).
- Consultanță privind modificările realizate.

**Servicii de corectare și adaptare în sistemul aplicativ (FMS)** constituie **2816** om/oră pentru **6** luni.

Sistemului aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar

## **4. Nivelul serviciilor**

Serviciile de mentenanță prestate vor asigura funcționarea Sistemul informatic respectând următorul nivel de servicii:

### **4.1.Nivelul de disponibilitate**

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:

1. Serviciul “Hot-Line” în regim de 5/7, 8/24
  - Timpul de răspuns la solicitarea din partea CNAS – nu mai mult timp de 1 oră.
  - Înregistrarea cererilor, statutul în progres de rezolvare acestora, analiza rezultatelor.
  - Furnizarea rapoartelor privind serviciile prestate.
2. Echipa de proiect include dar nu se limitează: ingineri, analiști de sistem și dezvoltatori cu experiența în domeniu ( 1C: Enterprise 8.3 - Profesional (Platforma, Contabilitate, ERP, Salariu); 1C: Enterprise 8.3 – Specialist; Microsoft - Microsoft Certified Systems Engineer, Microsoft Certified Solutions Associate, Microsoft Certified Solutions Expert, platforme de virtualizare (conform din Anexa nr.1)

## 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 asigurării 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 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).

### 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 (Anexa nr.4 la Contract) sau Cererii cu privire la propunerea de modificare (Anexa nr.6 la Contract).

### 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



Sistemului aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar 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 \_\_\_\_\_;
- efectuarea unui apel telefonic la numărul de telefon: \_\_\_\_\_.

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 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 modificărilor pentru efectuarea testelor în mediul de testare și va coordona Planul

Sistemului aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar 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**

URGENȚĂ	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;

### Sistemului aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- există activități și operațiuni critice pentru business procesele Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat;</li> <li>- reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.</li> </ul>
<b>Medie</b>	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp;</li> <li>-există activități și operațiuni importante pentru business procesele Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat;</li> <li>-reacția operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.</li> </ul>
<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>Înalt</b>	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte;</li> <li>- incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului;</li> <li>- există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;</li> </ul>
<b>Mediu</b>	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate;</li> <li>- incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi;</li> <li>- există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;</li> </ul>
<b>Jos</b>	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate;</li> <li>- incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.</li> </ul>

## 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”.

<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.

## 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 (Anexa nr.6 al Contractului).

Sistemului aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar

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.

## 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 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 "Procese 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:

Sistemului aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar

- 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.

Sistemului aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar

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 testarea 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.

La finalizarea Contractului Prestatorul va asigura înnoirea următoarelor livrabile:

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



## Exemplu formelor propuse pentru documentarea serviciilor prestate

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

<p>ACTUL Nr. _____ cu privire la serviciile prestate (de suport) conform Contractului nr. _____</p>	
<p>Casa Națională de Asigurări Sociale, care acționează în baza regulamentului privind organizarea și funcționarea Casei Naționale de Asigurări Sociale (HG. Nr.937/2014), cu sediul în str. Gheorghe Tudor 3, mun. Chișinău, Republica Moldova (denumită în continuare "Beneficiar"), reprezentată legal pentru semnarea prezentului Act de ȚÎBÎRNĂ Elena în calitate de Director General,</p>	
<p>pe de o parte și</p>	
<p>_____, care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul _____, (denumit în continuare "Prestator"), reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de _____,</p>	
<p>pe de altă parte,</p>	
<p>au încheiat prezentul Act, după cum urmează:</p>	
<p>a. În conformitate cu prevederile Contractului nr. _____, Prestatorul a prestat servicii de suport <b>tehnic de remediere a incidentelor/ erorilor pentru perioada de la _____ până la _____</b>, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată.</p>	
<p>b. Plata serviciilor prestate, conform Contractului prenotat este de: _____ lei MD, cu TVA.</p>	
<p>c. Prezentul ACT este întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.</p>	
<p><b>Prestator</b></p> <p>_____</p>	<p><b>Beneficiar</b></p> <p>_____</p>

## Model al Cererii cu privire la notificarea defectului

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

## 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**

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE			
<b>SUBSISTEMUL</b>			
		<b>Autor:</b>	
		<b>Data:</b>	
<b>Categoria problemei</b>	Software <input type="checkbox"/> Procese <input type="checkbox"/> Date <input type="checkbox"/>		
<b>Prioritate</b>	Înaltă <input type="checkbox"/> Medie <input type="checkbox"/> Joasă <input type="checkbox"/>		
<b>Descrierea:</b>			
<b>Elemente anexate:</b>			
<b>Semnătura autorului:</b>			
<b>Soluționat de către:</b>		<b>Data:</b>	
<b>Descrierea soluției:</b>			
<b>Prestator</b>		<b>Beneficiar</b>	
_____		_____	

## 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 modificare)  
conform Contractului nr. \_\_\_\_\_

Casa Națională de Asigurări Sociale, care acționează în baza regulamentului privind organizarea și funcționarea Casei Naționale de Asigurări Sociale (HG. Nr.937/2014), cu sediul în str. Gheorghe Tudor 3, mun. Chișinău, Republica Moldova (denumită în continuare "Beneficiar"), reprezentată legal pentru semnarea prezentului Act de ȚÎBÎRNĂ Elena în calitate de Director General,

pe de o parte și

\_\_\_\_\_, care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul \_\_\_\_\_, (denumit în continuare "Prestator"), reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de \_\_\_\_\_,

pe de altă parte,

au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

1. În conformitate cu prevederile Contractului nr. \_\_\_\_\_, Prestatorul a prestat servicii de modificare a aplicației \_\_\_\_\_ în conformitate cu cerințele CNAS pentru perioada de la \_\_\_\_\_ până la \_\_\_\_\_, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată.

2. 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 CNAS**

### **Acord**

#### **privind asigurarea securității datelor**

#### **și utilizarea accesului de la distanță la resursele informaționale CNAS**

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

### **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 CNAS (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 CNAS, 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 nesanționată 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 nesanționată 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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_