

OFERTA TEHNICĂ

Servicii de elaborare a Sistemului informațional de management al documentelor și de gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA), în vederea digitalizării proceselor și procedurilor administrative ale Consiliului Concurenței și implementării acestuia

(<https://mtender.gov.md/tenders/ocds-b3wdp1-MD-1770388178104?tab=contract-notice>)

Servicii de elaborare a Sistemului informațional de management al documentelor și de gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA), în vederea digitalizării proceselor și procedurilor administrative ale Consiliului Concurenței și implementării acestuia

Conținut

1. INTRODUCERE.....	3
2. ÎNȚELEGEREA CERINȚELOR.....	4
3. SOLUȚIA TEHNICĂ PROPUȘĂ.....	6
4. ARHITECTURA SISTEMULUI	10
5. MIGRAREA DATELOR	12
6. INFRASTRUCTURA.....	13
7. INSTRUIRE ȘI DOCUMENTARE.....	14
8. ECHIPA DE IMPLEMENTARE	15
9. PLANUL DE IMPLEMENTARE	18
9.1 PREGĂTIREA INFRASTRUCTURII ȘI A MEDIILOR DE LUCRU	18
9.2 FAZA I – IMPLEMENTAREA COMPONENTEI 1	19
9.2.1 Analiza și modelarea proceselor	19
9.2.2 Configurarea sistemului	19
9.2.3 Documentație, testare și instruire.....	19
9.3 FAZA II – IMPLEMENTAREA COMPONENTEI 2	19
9.3.1 Analiza detaliată a proceselor complexe	20
9.3.2 Configurarea fluxurilor complexe.....	20
9.3.3 Integrarea cu servicii externe.....	20
9.3.4 Testare, instruire și livrare	20
9.4 FAZA III – IMPLEMENTAREA COMPONENTEI 3 ȘI LIVRAREA FINALĂ.....	21
9.4.1 Modelarea proceselor pentru Plen și monitorizare.....	21
9.4.2 Configurări avansate.....	21
9.4.3 Tranziția către mediul de producție	21
9.4.4 Testare finală și recepție	21
9.5 MENTENANȚĂ ȘI SUPORT POST-IMPLEMENTARE.....	22
10. ASIGURAREA CALITĂȚII ȘI MANAGEMENTUL RISCURILOR	23
11. MENTENANȚĂ ȘI SUPORT	26
11.1 TIPURI DE MENTENANȚĂ	26
11.2 MODALITATEA DE ACORDARE A SUPORTULUI	26
11.3 NIVELURI DE SEVERITATE ȘI TIMPI DE REACȚIE (SLA)	27
11.4 PROCEDURA DE GESTIONARE A INCIDENTELOR	27
11.5 ACTUALIZĂRI ȘI VERSIUNI.....	27
11.6 PERIOADA DE STABILIZARE POST-IMPLEMENTARE	28

Servicii de elaborare a Sistemului informațional de management al documentelor și de gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA), în vederea digitalizării proceselor și procedurilor administrative ale Consiliului Concurenței și implementării acestuia

1. Introducere

Prezenta Ofertă Tehnică este elaborată de SimBASE Systems SRL în vederea implementării Sistemului informațional de management al documentelor și gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA) pentru Consiliul Concurenței. Documentul reflectă înțelegerea noastră asupra obiectivelor proiectului, a cerințelor funcționale și tehnice stabilite în Caietul de sarcini, precum și abordarea tehnică și metodologică propusă pentru realizarea sistemului în termenii și condițiile solicitate.

Proiectul SMDDA are ca scop digitalizarea integrală a fluxurilor administrative și procedurale din cadrul Consiliului Concurenței, prin instituirea unui cadru unitar pentru gestionarea documentelor, constituirea și administrarea dosarelor electronice, automatizarea proceselor de examinare și investigație, precum și asigurarea trasabilității complete a actelor și deciziilor adoptate. Implementarea sistemului trebuie să conducă la creșterea eficienței operaționale, reducerea timpilor de procesare, consolidarea controlului asupra termenelor procedurale și îmbunătățirea nivelului de securitate și confidențialitate a informațiilor gestionate.

SimBASE Systems SRL propune realizarea proiectului prin utilizarea platformei proprii de tip BPMS (Business Process Management System), care permite modelarea, configurarea și administrarea fluxurilor de lucru într-un mod flexibil, controlat și scalabil. Abordarea noastră se bazează pe configurare avansată și reutilizarea componentelor existente, evitând dezvoltările software complexe și costisitoare, ceea ce permite respectarea termenelor stabilite și asigurarea sustenabilității soluției pe termen lung.

Implementarea va fi organizată etapizat, în conformitate cu structura pe trei componente prevăzută în documentația de atribuire, cu livrări intermediare clare și mecanisme de validare progresivă. Metodologia aplicată va asigura o colaborare continuă cu reprezentanții Beneficiarului, validarea succesivă a fluxurilor modelate și configurate, precum și documentarea completă a fiecărei etape de implementare.

Prin prezenta ofertă, SimBASE Systems SRL își asumă implementarea SMDDA în conformitate cu toate cerințele funcționale, tehnice și operaționale prevăzute în documentația de atribuire, asigurând o soluție modernă, sigură, configurabilă și adaptabilă, capabilă să susțină activitatea instituțională a Consiliului Concurenței pe termen lung.

Servicii de elaborare a Sistemului informațional de management al documentelor și de gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA), în vederea digitalizării proceselor și procedurilor administrative ale Consiliului Concurenței și implementării acestuia

2. Înțelegerea cerințelor

SimBASE Systems SRL înțelege că obiectivul principal al proiectului SMDDA este crearea unui sistem informațional integrat care să asigure gestionarea electronică completă a documentelor și a dosarelor administrative din cadrul Consiliului Concurenței, prin digitalizarea fluxurilor de lucru, consolidarea trasabilității și asigurarea unui control riguros al termenelor și al nivelurilor de acces.

Sistemul trebuie să permită gestionarea unitară a documentelor de intrare și ieșire, constituirea și administrarea dosarului administrativ electronic, automatizarea proceselor de examinare și investigație, precum și suport pentru activitatea Plenului, inclusiv adoptarea și comunicarea deciziilor. Totodată, soluția trebuie să asigure confidențialitatea informațiilor, controlul accesului pe roluri și niveluri de clasificare, precum și jurnalizarea completă a acțiunilor efectuate în sistem.

În conformitate cu lista proceselor transmisă în cadrul clarificărilor, structura funcțională a sistemului este organizată pe trei componente majore, interdependente și integrate funcțional.

Componenta 1 vizează gestionarea documentelor și a actelor interne. Aceasta include procedura de circulație a documentelor de intrare, procedura de circulație a documentelor de ieșire, procedura de elaborare și circulație a actelor interne (note informative, indicații, ordine de bază, ordine de personal, concedii, deplasări), precum și procedura de arhivare pe dosare conform nomenclatorului. Procesele aferente acestei componente sunt în principal procese simplificate, însă ele reprezintă baza pentru constituirea dosarelor și pentru corelarea ulterioară cu componentele procedurale.

Componenta 2 acoperă gestionarea procedurilor administrative specifice activității Consiliului Concurenței. Aceasta include examinarea preliminară a cazurilor (la plângere sau din oficiu), investigarea cazurilor – proces complex cu subprocese distincte (inițiere investigație, solicitare informații, efectuare inspecții, interviuri, întocmire și transmitere raport de investigație), investigarea utilă de cunoaștere a pieței, examinarea notificărilor de concentrare economică (faza I și faza II, inclusiv depunerea la angajamente), examinarea notificărilor măsurilor de ajutor de stat (procedură generală și investigație aprofundată), examinarea petițiilor și examinarea cererilor de acces la informație. În cadrul acestei componente sunt prevăzute atât procese simplificate, cât și procese complexe, care necesită configurarea unor fluxuri de lucru distincte, cu etape, decizii și ramificații clar definite.

Servicii de elaborare a Sistemului informațional de management al documentelor și de gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA), în vederea digitalizării proceselor și procedurilor administrative ale Consiliului Concurenței și implementării acestuia

Componenta 3 este dedicată activităților aferente Plenului și etapelor finale ale procedurilor. Aceasta include documentarea ședințelor de Plen, gestionarea agendei și centralizarea solicitărilor provenite din Componenta 2, elaborarea actelor Plenului (hotărâri, dispoziții, decizii, prescripții), examinarea și transmiterea raportului de investigație către părți, organizarea audierilor, procedura de acces la dosar, depunerea la angajamente, adoptarea și comunicarea deciziilor, executarea deciziilor și monitorizarea măsurilor aplicate, monitorizarea ajutorului de stat, precum și procedura de avizare a proiectelor de acte. Această componentă asigură închiderea ciclului procedural și integrarea tuturor etapelor într-un flux coerent.

Înțelegem că procesele enumerate au caracter exemplificativ și că, în etapa de analiză detaliată, pot fi identificate variante procedurale suplimentare, excepții sau sub-fluxuri necesare pentru reflectarea fidelă a practicii instituționale. Platforma propusă permite configurarea și extinderea ulterioară a fluxurilor fără modificări structurale majore, asigurând flexibilitatea necesară adaptării la eventuale modificări legislative sau procedurale.

De asemenea, înțelegem că, deși migrarea datelor istorice nu poate fi efectuată la momentul implementării inițiale (clarificările specifică că nu există sisteme legacy din care pot fi migrate datele), sistemul trebuie să permită introducerea și atașarea documentelor aferente dosarelor în curs și arhivate, atât în format fizic (scanat), cât și în format electronic (PDF), precum și să includă mecanisme tehnice pentru realizarea unor procese de migrare ulterioare, dacă acestea vor fi solicitate.

Prin urmare, abordarea noastră vizează realizarea unei soluții configurabile, scalabile și conforme cu cerințele operaționale ale Consiliului Concurenței, capabile să susțină toate cele trei componente funcționale într-un mod integrat, coerent și sigur.

Servicii de elaborare a Sistemului informațional de management al documentelor și de gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA), în vederea digitalizării proceselor și procedurilor administrative ale Consiliului Concurenței și implementării acestuia

3. Soluția tehnică propusă

SimBASE Systems SRL propune implementarea Sistemului informațional de management al documentelor și gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA) prin configurarea integrală a fluxurilor procedurale pe platforma SimBASE®, o soluție comercială de tip COTS (Commercial Off-The-Shelf), specializată în automatizarea proceselor instituționale și administrative.

Soluția propusă nu presupune dezvoltarea unui sistem de la zero pentru acest proiect, ci configurarea unei platforme existente, mature și utilizate în cadrul altor sisteme informaționale implementate la nivel instituțional. Această abordare reduce riscurile tehnice, asigură stabilitatea aplicației și permite livrarea în termenele stabilite, menținând în același timp flexibilitatea necesară adaptării la particularitățile procedurale ale Consiliului Concurenței.

Platforma SimBASE® este un sistem de tip BPMS (Business Process Management System), bazat pe modelarea și executarea proceselor de lucru prin intermediul unui motor de workflow. Configurarea fluxurilor se realizează printr-un designer vizual, care permite definirea etapelor, a responsabilităților, a condițiilor de tranziție, a termenelor și a mecanismelor de aprobare sau escaladare. Procesele pot fi configurate ca fluxuri secvențiale, paralele, condiționale, cu ramificații (gateways), cu declanșare manuală, automată sau pe bază de eveniment (timer/semnal).

Un element esențial al soluției este filosofia „fără cod”, care permite configurarea și ajustarea fluxurilor, formularelor și regulilor de proces fără intervenții de programare tradițională. Logica de business este separată de nivelul tehnic, ceea ce oferă posibilitatea administratorilor desemnați ai sistemului să adapteze procesele în funcție de modificările legislative sau organizaționale, fără a depinde permanent de dezvoltator. Această caracteristică asigură sustenabilitatea soluției și capacitatea de evoluție pe termen lung.

Designerul de workflow permite configurarea detaliată a fiecărei etape dintr-un proces, inclusiv:

- stabilirea duratei maxime de aflare în etapă;
- definirea regulilor de trecere automată la etapa următoare;
- configurarea condițiilor de vizibilitate a câmpurilor;
- stabilirea tipurilor de comentarii permise;
- configurarea notificărilor și a mecanismelor de escaladare.

Pentru SMDDA, această capacitate este esențială în configurarea proceselor complexe de investigare, examinare a notificărilor, gestionare a ajutorului de stat și adoptare a deciziilor de către Plen.

Servicii de elaborare a Sistemului informațional de management al documentelor și de gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA), în vederea digitalizării proceselor și procedurilor administrative ale Consiliului Concurenței și implementării acestuia

Platforma include un mecanism avansat de control al accesului bazat pe roluri (RBAC), care permite definirea drepturilor de acces pe niveluri multiple: rol organizațional, tip de dosar, etapă procedurală, document individual și nivel de confidențialitate. Sistemul asigură aplicarea principiului „need-to-know”, protejând informațiile sensibile din dosarele de investigație sau ajutor de stat.

Un alt element fundamental este jurnalizarea completă a acțiunilor efectuate în sistem. Fiecare operațiune este înregistrată în jurnalul de audit, inclusiv modificările datelor, schimbările de stare, aprobările și accesările documentelor. Mecanismul de audit este protejat împotriva modificărilor neautorizate și poate fi utilizat pentru verificări interne sau externe.

Platforma SimBASE® oferă mecanisme de notificare configurabile, care permit transmiterea automată a alertelor în funcție de stadiul procesului sau apropierea termenelor limită. Notificările pot fi transmise prin intermediul serviciilor integrate sau prin canalele configurate în cadrul instituției. Sistemul poate genera automat proceduri de escaladare atunci când sunt depășite termenele stabilite.

În ceea ce privește integrarea cu sisteme externe, platforma include mecanisme configurabile de apelare a serviciilor API (GET/POST), gestionare a certificatelor de securitate, definire a condițiilor de interpelare și prelucrare a răspunsurilor primite. Acest mecanism permite integrarea cu registre externe, servicii guvernamentale sau alte sisteme informaționale relevante pentru activitatea Consiliului Concurenței.

Platforma include un Form Designer integrat, care permite configurarea rapidă a formularelor electronice asociate fiecărei etape de proces. Formularele pot fi create și modificate printr-un mecanism vizual, cu definirea regulilor de validare, a condițiilor de afișare dinamică a câmpurilor și a dependențelor logice între date. Această funcționalitate permite adaptarea rapidă a structurii informațiilor colectate în cadrul dosarelor administrative, fără dezvoltare suplimentară.

Designerul de workflow permite exportarea fluxurilor atât în format BPMN 2.0 pentru vizualizare și documentare, cât și în format configurabil (XPD), facilitând reutilizarea și portabilitatea proceselor între instanțe ale platformei. Versionarea fluxurilor este administrată la nivel de sistem, permițând menținerea istoricului modificărilor și gestionarea controlată a actualizărilor.

Interfața utilizator este configurabilă de către utilizatori cu rol de administrator funcțional (Configurator sau Supervisor), care pot ajusta structura meniurilor, afișarea listelor, panourile de control și alte elemente vizuale. Platforma include teme predefinite și permite personalizarea interfeței în funcție de necesitățile organizaționale, asigurând o experiență unitară și coerentă pentru utilizatori.

Servicii de elaborare a Sistemului informațional de management al documentelor și de gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA), în vederea digitalizării proceselor și procedurilor administrative ale Consiliului Concurenței și implementării acestuia

În ceea ce privește raportarea și monitorizarea, platforma include un set extins de rapoarte administrative și tehnice preconfigurate, precum și mecanisme pentru configurarea de rapoarte personalizate. Rapoartele administrative permit monitorizarea executării sarcinilor, istoricul acțiunilor, statistica fluxurilor și conformarea cu termenele procedurale, iar rapoartele de sistem oferă informații privind activitatea utilizatorilor, utilizarea resurselor, performanța aplicației și nivelul de încărcare al serverelor. Aceste mecanisme asigură atât control operațional, cât și suport decizional la nivel managerial. Rapoartele pot fi configurate pe baza metadatelor și a parametrilor definiți de utilizatori autorizați, permițând monitorizarea volumului de activitate, respectarea termenelor procedurale, performanța utilizatorilor și starea dosarelor. Exportul datelor este posibil în formate standard (PDF, XLSX, CSV), asigurând interoperabilitatea și transparența.

Gestionarea documentelor este realizată prin integrarea cu un sistem de stocare dedicat, care permite păstrarea fișierelor în mod securizat, versionarea acestora și asocierea cu dosarele administrative. Platforma suportă utilizarea depozitelor de obiecte și poate integra soluții precum MinIO pentru stocarea documentelor în mod scalabil.

Din punct de vedere tehnologic, soluția este construită pe o stivă modernă și robustă, care include sisteme de operare de tip Linux (Debian/Ubuntu/Oracle Linux), limbaj de programare PHP, cadre web consacrate (CodeIgniter), baze de date PostgreSQL și/sau MS SQL, mecanisme ORM (Doctrine/Eloquent), containerizare prin Docker și orchestrare prin Kubernetes, precum și utilizarea Redis pentru cache și gestionarea sesiunilor. Această stivă asigură stabilitate, performanță și scalabilitate, fiind adecvată pentru implementarea într-un mediu de tip MCloud.

Prin utilizarea platformei SimBASE®, soluția propusă pentru SMDDA asigură:

- configurarea rapidă și flexibilă a fluxurilor procedurale;
- administrare funcțională de către personal desemnat al instituției;
- control strict al accesului și confidențialității;
- trasabilitate completă și auditabilitate;
- capacitate de integrare și extindere ulterioară;
- sustenabilitate și adaptabilitate la modificări legislative.

Această abordare tehnică permite implementarea eficientă a celor trei componente ale sistemului SMDDA într-un cadru unitar, coerent și sigur, în deplină conformitate cu cerințele documentației de atribuire.

Mențiuni:

- Descrierea generală a platformei SimBASE în limba engleză se anexează.
- Descrierea detaliată este disponibilă în limba engleză. Parola la fișierul PDF va fi transmisă la cerere.

Oferta tehnică	Data: 19.02.2026
<i>Servicii de elaborare a Sistemului informațional de management al documentelor și de gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA), în vederea digitalizării proceselor și procedurilor administrative ale Consiliului Concurenței și implementării acestuia</i>	

Regimul de licențiere al platformei BPMS SimBASE

Platforma SimBASE BPMS este oferită în cadrul prezentului proiect sub forma unei licențe software perpetue (nelimitată în timp și fără restricții privind numărul de utilizatori), care acordă Consiliului Concurenței următoarele drepturi:

- dreptul de a instala și opera platforma SimBASE BPMS în infrastructura proprie (MCloud);
- dreptul de utilizare a soluției pe durată nelimitată, fără restricții temporale;
- dreptul de a configura și administra fluxurile de lucru, formularele electronice, tablourile de bord și rapoartele de sinestătător sau cu ajutorul unor dezvoltatori terți;
- dreptul de a beneficia de compatibilitate retroactivă garantată în cazul actualizărilor viitoare ale nucleului platformei;
- dreptul de proprietate deplină asupra datelor instituționale și configurațiilor realizate în cadrul sistemului.

Modelul de licențiere propus asigură stabilitate pe termen lung și elimină necesitatea achitării unor taxe anuale recurente pentru utilizarea funcționalităților de bază ale platformei.

Costul licenței perpetue este inclus integral în valoarea soluției oferite și nu necesită achiziție separată sau plăți suplimentare ulterioare pentru funcționalitatea de bază a platformei.

Servicii de elaborare a Sistemului informațional de management al documentelor și de gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA), în vederea digitalizării proceselor și procedurilor administrative ale Consiliului Concurenței și implementării acestuia

4. Arhitectura sistemului

Arhitectura sistemului SMDDA propusă de SimBASE Systems SRL este concepută pe principii moderne de separare a responsabilităților, securitate „by design”, scalabilitate și interoperabilitate, asigurând stabilitate operațională și adaptabilitate pe termen lung. Soluția este structurată pe mai multe niveluri logice distincte, care permit administrarea eficientă, mentenanța facilă și integrarea cu alte sisteme informaționale.

La nivel conceptual, arhitectura sistemului este organizată pe următoarele straturi principale: nivelul de prezentare (interfața web), nivelul logicii de business (motorul de procese și regulile de lucru), nivelul de date (baza de date tranzacțională și depozitul de documente) și nivelul de integrare (interfețe și servicii externe). Separarea clară a acestor straturi permite evoluția independentă a fiecărei componente, fără a afecta funcționarea globală a sistemului.

Nivelul de prezentare este realizat sub forma unei aplicații web accesibile prin browser, fără necesitatea instalării de software suplimentar pe stațiile utilizatorilor. Interfața este responsivă și configurabilă, permițând adaptarea meniurilor, listelor și panourilor de control în funcție de rolul utilizatorului. Accesul la sistem este securizat prin protocoale HTTPS/TLS, iar autentificarea poate fi integrată cu mecanismele instituționale sau guvernamentale existente, după caz.

Nivelul logicii de business este reprezentat de motorul de procese al platformei SimBASE, care gestionează fluxurile procedurale configurate pentru cele trei componente ale sistemului. Acest nivel asigură controlul etapelor, validarea regulilor de tranziție, aplicarea termenelor procedurale, generarea notificărilor și declanșarea mecanismelor de escaladare. Separarea logicii de business de nivelul tehnic permite ajustarea fluxurilor fără intervenții asupra infrastructurii sau a codului aplicației.

Nivelul de date este compus din baza de date relațională utilizată pentru stocarea informațiilor structurale (metadate, utilizatori, roluri, dosare, stări procesuale) și dintr-un sistem dedicat de stocare a documentelor electronice. Documentele sunt gestionate în mod securizat, cu versionare, asociere la dosare și control granular al accesului. Soluția permite integrarea cu un depozit de obiecte scalabil, precum MinIO, asigurând separarea fișierelor de datele tranzacționale și facilitând gestionarea volumelor mari de documente.

Nivelul de integrare este realizat prin intermediul unor mecanisme configurabile de interacțiune cu servicii externe. Platforma permite apelarea de servicii API prin metode standard (GET/POST), configurarea certificatelor de securitate, gestionarea parametrilor de interelare și prelucrarea automată a răspunsurilor. Această arhitectură facilitează interoperabilitatea cu registre externe, servicii guvernamentale sau alte sisteme informaționale relevante pentru activitatea Consiliului Concurenței.

Din perspectiva securității, arhitectura integrează un mecanism avansat de control al accesului bazat pe roluri și niveluri de confidențialitate. Drepturile pot fi configurate la nivel de modul, dosar, document sau etapă procedurală, asigurând aplicarea principiului „need-to-know”. Toate acțiunile utilizatorilor sunt înregistrate într-un jurnal de audit, protejat împotriva modificărilor neautorizate, garantând trasabilitatea completă a operațiunilor efectuate în sistem.

Servicii de elaborare a Sistemului informațional de management al documentelor și de gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA), în vederea digitalizării proceselor și procedurilor administrative ale Consiliului Concurenței și implementării acestuia

Sistemul este conceput pentru a funcționa în medii virtualizate sau containerizate, utilizând tehnologii moderne de tip Docker și orchestrare prin Kubernetes, ceea ce permite scalarea resurselor în funcție de necesități. Utilizarea bazelor de date robuste și a mecanismelor de cache (Redis) contribuie la asigurarea performanței și disponibilității aplicației. Arhitectura este compatibilă cu cerințele unui mediu de tip MCloud și poate fi implementată într-un cadru de infrastructură guvernamentală.

Separarea mediilor de dezvoltare, testare și producție este prevăzută ca principiu operațional esențial. Mediul de dezvoltare este utilizat pentru configurarea și testarea inițială a fluxurilor, mediul de testare pentru validarea funcțională și UAT, iar mediul de producție pentru operarea efectivă a sistemului. Această separare reduce riscul de afectare a mediului operațional și permite implementarea controlată a actualizărilor.

Arhitectura propusă asigură, astfel, un cadru tehnic stabil, sigur și extensibil pentru implementarea SMDDA, garantând interoperabilitate, performanță, securitate și posibilitatea adaptării ulterioare la evoluțiile legislative sau organizaționale.

Servicii de elaborare a Sistemului informațional de management al documentelor și de gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA), în vederea digitalizării proceselor și procedurilor administrative ale Consiliului Concurenței și implementării acestuia

5. Migrarea datelor

În conformitate cu documentația de atribuire și cu clarificările furnizate de Beneficiar, la momentul implementării inițiale a sistemului SMDDA nu există un sistem informațional sursă din care să fie necesară migrarea automată a datelor istorice. Totuși, sistemul propus trebuie să permită introducerea și atașarea documentelor aferente dosarelor aflate în curs de examinare, precum și a celor arhivate, atât în format fizic (prin scanare), cât și în format electronic (PDF sau alte formate standard).

SimBASE Systems SRL propune o abordare structurată și documentată privind migrarea datelor, care poate fi activată în cazul în care Beneficiarul va solicita ulterior importul unor volume de date istorice sau integrarea cu alte sisteme informaționale. Această abordare asigură integritatea, coerența și trasabilitatea informațiilor migrate.

Soluția tehnică permite importul datelor structurate prin fișiere de tip CSV/Excel sau prin interfețe API, cu maparea câmpurilor către structura internă a sistemului. Pot fi migrate, după caz, documente electronice, metadata asociate, structuri de dosare, legături între documente și cazuri, precum și alte informații relevante pentru continuitatea activității instituției. Procesul de import include mecanisme de validare prealabilă a datelor, verificare a consistenței și generare de rapoarte privind eventualele erori sau neconcordanțe identificate.

În cazul în care migrarea va fi solicitată, aceasta va fi realizată pe baza unui Plan de migrare elaborat în comun cu Beneficiarul. Planul va include definirea setului de date ce urmează a fi importat, stabilirea regulilor de transformare și mapare, testarea pe un eșantion pilot, validarea rezultatelor și executarea migrării finale. Fiecare operațiune de import va fi înregistrată în jurnalul de audit al sistemului, asigurând trasabilitatea completă a procesului.

Platforma permite, de asemenea, atașarea manuală a documentelor la dosare existente, cu definirea metadatelor obligatorii și clasificarea acestora conform nomenclatoarelor configurate. Astfel, chiar și în lipsa unei migrații automate inițiale, sistemul asigură posibilitatea constituirii progresive a arhivei electronice, prin digitalizarea și introducerea controlată a documentelor fizice.

Prin urmare, soluția propusă îndeplinește cerința de a permite realizarea proceselor de migrare în cazul în care acestea vor fi solicitate ulterior, asigurând în același timp o implementare inițială simplificată și adaptată situației actuale a Beneficiarului.

Servicii de elaborare a Sistemului informațional de management al documentelor și de gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA), în vederea digitalizării proceselor și procedurilor administrative ale Consiliului Concurenței și implementării acestuia

6. Infrastructura

Implementarea sistemului informațional SMDDA va fi realizată pe o infrastructură organizată pe medii separate, în conformitate cu bunele practici de dezvoltare software și cu cerințele privind securitatea și stabilitatea operațională. Arhitectura de infrastructură este concepută pentru a asigura un ciclu controlat de dezvoltare, testare și punere în producție, minimizând riscurile și garantând continuitatea activității.

Pe durata implementării, mediile de dezvoltare (DEV) și testare (TEST) vor fi găzduite și administrate de către SimBASE Systems SRL. Mediul DEV va fi utilizat pentru configurarea fluxurilor, dezvoltarea integrărilor, ajustarea formularelor și implementarea cerințelor funcționale rezultate în urma atelierelor de lucru. Mediul TEST va fi utilizat pentru validarea funcțională internă, testarea integrărilor și desfășurarea activităților de testare UAT împreună cu reprezentanții Beneficiarului. Separarea acestor medii permite testarea controlată a fiecărei componente înainte de transferul în producție.

Mediul de producție (PROD) va fi implementat în infrastructura guvernamentală MCloud, conform cerințelor Beneficiarului. Soluția propusă este compatibilă cu cerințele tehnice și standardele de securitate aplicabile mediilor MCloud și poate fi implementată în regim virtualizat sau containerizat, utilizând tehnologii moderne precum Docker și orchestrare Kubernetes. Transferul din mediul de testare în mediul de producție va fi realizat într-un mod controlat, pe baza unei proceduri documentate de deploy, cu verificarea integrității aplicației și a datelor.

Comunicarea între utilizatori și sistem se va realiza exclusiv prin conexiuni securizate HTTPS/TLS, utilizând certificate digitale valide. În cazul integrării cu servicii externe sau registre guvernamentale, schimbul de date va fi realizat prin canale securizate, cu autentificare și autorizare adecvată.

Infrastructura va include mecanisme de backup periodic al bazei de date și al documentelor stocate, precum și proceduri de restaurare testate. Planul de recuperare în caz de dezastru (Disaster Recovery Plan) va descrie scenariile de intervenție și pașii necesari pentru restabilirea funcționării sistemului în cazul unor incidente majore. Separarea bazei de date de depozitul de documente și utilizarea unor soluții scalabile de stocare contribuie la creșterea rezilienței sistemului.

Dimensionarea infrastructurii va fi realizată astfel încât să susțină volumul estimat de utilizatori și documente, asigurând performanță adecvată și timp de răspuns optim. Utilizarea mecanismelor de cache și optimizarea interogărilor bazei de date contribuie la menținerea stabilității aplicației în condiții de încărcare crescută.

Prin această organizare a infrastructurii – medii DEV și TEST gestionate de Prestator și mediu PROD implementat în MCloud – soluția asigură un proces controlat de implementare, testare riguroasă înainte de lansare și operare sigură în mediul guvernamental, în conformitate cu cerințele tehnice și de securitate aplicabile.

Servicii de elaborare a Sistemului informațional de management al documentelor și de gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA), în vederea digitalizării proceselor și procedurilor administrative ale Consiliului Concurenței și implementării acestuia

7. Instruire și documentare

În vederea asigurării utilizării eficiente și sustenabile a sistemului informațional SMDDA, SimBASE Systems SRL va realiza activități complete de instruire și va furniza documentația necesară operării, administrării și mentenanței funcționale a sistemului, în conformitate cu cerințele documentației de atribuire.

Activitățile de instruire vor fi organizate distinct pentru categoriile de utilizatori prevăzute în Caietul de sarcini, astfel încât fiecare grup să beneficieze de conținut adaptat responsabilităților sale. Instruirea va fi structurată pentru utilizatori operaționali, personal de coordonare și avizare, nivel decizional, precum și pentru administratori de sistem. Fiecare sesiune va combina prezentarea teoretică a funcționalităților cu exerciții practice în mediul de testare, utilizând scenarii relevante pentru activitatea Consiliului Concurenței.

Pentru utilizatorii operaționali, instruirea va acoperi gestionarea documentelor, inițierea și procesarea dosarelor, utilizarea formularelor electronice, monitorizarea stadiului proceselor și aplicarea regulilor de confidențialitate. Pentru personalul de coordonare și avizare, instruirea va include gestionarea etapelor de aprobare, analiză și validare, precum și utilizarea mecanismelor de raportare și monitorizare a termenelor. Pentru nivelul decizional, sesiunea va pune accent pe vizualizarea sintezelor, rapoartelor și fluxurilor de adoptare a deciziilor. Administratorii de sistem vor beneficia de instruire detaliată privind configurarea rolurilor, ajustarea nomenclatoarelor, administrarea fluxurilor și monitorizarea auditului.

Materialele de instruire vor include prezentări structurate, ghiduri de utilizare, exemple de scenarii și instrucțiuni pas cu pas pentru principalele operațiuni din sistem. La finalizarea instruirii va fi întocmit un proces-verbal de instruire, semnat de părți, care va confirma desfășurarea activităților și participarea utilizatorilor desemnați.

Pe lângă instruire, SimBASE Systems SRL va furniza documentația completă a sistemului. Documentația tehnică va descrie arhitectura soluției, configurația mediilor, mecanismele de securitate și integrare, precum și procedurile de backup și recuperare în caz de incident. Documentația funcțională va include descrierea fluxurilor configurate, a regulilor de proces și a structurilor de date utilizate. De asemenea, vor fi furnizate manuale de utilizare pentru utilizatorii finali și un ghid pentru administrarea funcțională a sistemului.

În cazul integrărilor cu servicii externe, va fi elaborată documentația aferentă interfețelor și mecanismelor de schimb de date. Raportul de testare, planul de migrare (dacă va fi aplicabil ulterior) și planul de recuperare în caz de dezastru vor face parte din setul de livrabile documentare.

Prin organizarea structurată a instruirii și prin furnizarea documentației complete, soluția propusă asigură transferul de cunoștințe către Beneficiar și capacitatea acestuia de a administra și utiliza sistemul SMDDA în mod autonom și eficient pe termen lung.

Servicii de elaborare a Sistemului informațional de management al documentelor și de gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA), în vederea digitalizării proceselor și procedurilor administrative ale Consiliului Concurenței și implementării acestuia

8. Echipa de implementare

Implementarea Sistemului informațional SMDDA va fi realizată de către o echipă multidisciplinară a SimBASE Systems SRL, formată din specialiști cu experiență în modelarea proceselor instituționale, configurarea platformelor BPMS, integrarea sistemelor informaționale și implementarea soluțiilor software în autorități publice. Structura echipei este concepută astfel încât să asigure acoperirea completă a componentelor funcționale și tehnice ale proiectului, precum și respectarea termenelor stabilite.

Coordonarea generală a proiectului va fi asigurată de un Manager de Proiect, responsabil pentru planificarea, monitorizarea și controlul activităților, comunicarea cu Beneficiarul și gestionarea riscurilor. Managerul de Proiect va asigura respectarea calendarului de implementare, livrarea etapizată a componentelor și coordonarea activităților de analiză, configurare, testare și instruire.

Componenta de analiză și modelare a proceselor va fi realizată de un Analist de Business, cu experiență în digitalizarea fluxurilor procedurale din sectorul public. Acesta va documenta procesele existente, va identifica eventuale variante sau sub-fluxuri suplimentare și va elabora modele BPMN care vor sta la baza configurării în platformă.

Configurarea tehnică a fluxurilor și formularelor în platforma SimBASE va fi realizată de un Specialist BPMS, responsabil pentru implementarea logicii de proces, configurarea etapelor, regulilor de tranziție, notificărilor, mecanismelor de escaladare și a drepturilor de acces. Acesta va asigura corelarea corectă între procesele din cele trei componente și va garanta coerența arhitecturală a soluției.

Integrarea cu servicii externe și configurarea interfețelor API va fi realizată de un Specialist Integrare, care va gestiona apelurile către servicii externe, configurarea certificatelor de securitate, maparea datelor și testarea schimburilor informaționale. Acest rol este esențial pentru asigurarea interoperabilității și pentru respectarea cerințelor privind schimbul securizat de date.

Testarea funcțională și validarea sistemului vor fi coordonate de un Specialist QA, responsabil pentru elaborarea scenariilor de testare, documentarea rezultatelor, identificarea eventualelor neconformități și urmărirea remedierii acestora înainte de livrare. Activitatea de testare va include atât verificarea fluxurilor individuale, cât și testarea integrată a sistemului.

În etapa de instruire, un Specialist Training și Documentație va elabora materialele necesare și va organiza sesiuni dedicate pentru categoriile de utilizatori prevăzute în documentația de atribuire: utilizatori operaționali, personal de coordonare/avizare, nivel decizional și administratori de sistem. Instruirea va fi realizată astfel încât utilizatorii să dobândească competențele necesare operării și administrării funcționale a sistemului.

Pe parcursul proiectului, echipa va colabora permanent cu reprezentanții Beneficiarului, prin ședințe periodice de progres, ateliere de validare și sesiuni de testare comună (UAT). Comunicarea eficientă și implicarea activă a utilizatorilor-cheie vor contribui la configurarea corectă a proceselor și la asigurarea unei tranziții fluide către utilizarea operațională a sistemului.

Oferta tehnică	Data: 19.02.2026
<i>Servicii de elaborare a Sistemului informațional de management al documentelor și de gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA), în vederea digitalizării proceselor și procedurilor administrative ale Consiliului Concurenței și implementării acestuia</i>	

Structura echipei și distribuirea responsabilităților sunt concepute pentru a asigura implementarea completă și coerentă a celor trei componente ale SMDDA, în termenii stabiliți și în deplină conformitate cu cerințele tehnice și funcționale prevăzute în documentația de atribuire.

Structura echipei este dimensionată astfel încât să acopere integral activitățile de analiză, formalizare procese, configurare în platformă, integrare tehnică, testare, instruire și documentare.

Componența echipei propuse este următoarea:

- 1) Manager de Proiect – Leonidas Crisciunas
- 2) SimBASE Platform Configurator – Mihail Mohovs
- 3) Business Analyst (BPMN) – Nikita Zdans
- 4) API Developer / Interoperability Specialist – Ion Cojocar
- 5) Tester / Trainer / Documentație – Sergiu Bivol

CV-urile membrilor echipei sunt anexate prezentei Oferte Tehnice.

Domnul Leonidas Crisciunas va îndeplini rolul de Manager de Proiect și Arhitect al soluției. Cu o experiență de peste 15 ani în coordonarea proiectelor IT din sectorul public, acesta va asigura conducerea generală a proiectului, comunicarea cu beneficiarul, coordonarea echipei și monitorizarea livrărilor. Este responsabil pentru livrarea proiectului în termen, în buget și în conformitate cu cerințele documentației de atribuire. Va proiecta arhitectura tehnică a soluției și va asigura integrarea optimă a platformei SimBASE cu infrastructura MCloud și serviciile guvernamentale relevante, inclusiv MPass, MSign, MNotify și MLog, precum și interoperabilitatea prin MConnect. Totodată, va conduce atelierele de lucru pentru definirea cerințelor și validarea fluxurilor împreună cu reprezentanții beneficiarului, alături de Sergiu Bivol.

Domnul Nikita Zdans va avea rolul de Business Analyst, fiind responsabil de formalizarea proceselor instituționale în standard BPMN 2.0. Acesta va documenta cerințele detaliate ale beneficiarului, va elabora diagramele de proces, va identifica variantele și excepțiile procedurale și va asigura validarea acestora înainte de configurarea în platformă. Formalizarea corectă a proceselor va constitui baza tehnică pentru implementarea coerentă a fluxurilor în cele trei componente ale sistemului SMDDA.

Domnul Mihail Mohovs va îndeplini rolul de SimBASE Platform Configurator. Acesta va fi responsabil de configurarea efectivă a proceselor în platforma SimBASE, implementarea logicii de workflow, configurarea etapelor, regulilor de tranziție, mecanismelor de notificare și escaladare, precum și a drepturilor de acces. Va implementa formularele electronice, nomenclatoarele și structura dosarelor administrative, asigurând corelarea corectă între documente, cazuri și decizii. Experiența sa în dezvoltarea și configurarea sistemelor enterprise contribuie la asigurarea robusteții tehnice a soluției.

Domnul Ion Cojocar va avea rolul de API Developer și Specialist în Interoperabilitate. Acesta este responsabil de integrarea sistemului SMDDA cu servicii externe și platforme guvernamentale, configurarea mecanismelor de interoperabilitate și implementarea schimbului securizat de date. Va asigura dezvoltarea și adaptarea modulelor tehnice necesare pentru integrarea cu servicii precum MPass, MSign, MLog, MNotify și alte registre sau sisteme externe relevante. De asemenea, va gestiona configurarea endpoint-urilor API, metodele de comunicare (GET/POST), certificatele de securitate și

Oferta tehnică	Data: 19.02.2026
<i>Servicii de elaborare a Sistemului informațional de management al documentelor și de gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA), în vederea digitalizării proceselor și procedurilor administrative ale Consiliului Concurenței și implementării acestuia</i>	

prelucrarea răspunsurilor primite, garantând conformitatea cu standardele de securitate și interoperabilitate aplicabile.

Domnul Sergiu Bivol va avea rolul de Tester, Trainer și Specialist Documentație. Acesta va elabora și executa planul de testare funcțională și UAT, va documenta rezultatele testării și va urmări remedierea eventualelor neconformități identificate înainte de livrare. Totodată, va elabora manualele de utilizare și documentația operațională a sistemului și va organiza sesiuni de instruire pentru categoriile de utilizatori prevăzute în documentația de atribuire: utilizatori operaționali, personal de coordonare/avizare, nivel decizional și administratori de sistem. Va participa, împreună cu Managerul de Proiect, la atelierele de lucru pentru clarificarea cerințelor și validarea fluxurilor.

Oferta tehnică	Data: 19.02.2026
<i>Servicii de elaborare a Sistemului informațional de management al documentelor și de gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA), în vederea digitalizării proceselor și procedurilor administrative ale Consiliului Concurenței și implementării acestuia</i>	

9. Planul de implementare

SimBASE Systems SRL propune implementarea Sistemului de Management al Dosarelor și Documentelor Administrative (SMDDA) printr-o abordare structurată, incrementală și orientată pe livrări etapizate, bazată pe utilizarea platformei proprii SimBASE – un sistem de tip BPMS (Business Process Management System).

Strategia noastră de implementare are la bază următoarele principii fundamentale:

- livrare etapizată pe componente funcționale distincte;
- prototipare rapidă și validare continuă cu Beneficiarul;
- configurare fără dezvoltări inutile, utilizând mecanismele native ale platformei;
- reutilizarea componentelor deja validate în proiecte similare;
- asigurarea trasabilității complete și a conformității cu cerințele tehnice și operaționale;
- reducerea riscurilor prin separarea clară a mediilor și testare progresivă.

Graficul detaliat al activităților este prezentat în Anexa – Gantt Chart.

Implementarea proiectului este organizată în trei faze principale, corespunzătoare celor trei componente prevăzute în Caietul de sarcini:

- Inițierea și Pregătirea infrastructurii și a mediilor de lucru
- Faza I – Implementarea Componentei 1
- Faza II – Implementarea Componentei 2
- Faza III – Implementarea Componentei 3 și livrarea finală
- Mentenanță și suport post-implementare

Durata totală a implementării este de 184 zile calendaristice, în perioada 16 martie 2026 – 15 septembrie 2026.

9.1 Pregătirea infrastructurii și a mediilor de lucru

Imediat după semnarea contractului, echipa noastră va iniția etapa de mobilizare și pregătire tehnică.

Vor fi realizate următoarele activități:

- organizarea ședinței de kickoff și validarea planului de lucru;
- provisionarea mediilor separate de dezvoltare (DEV), testare (TEST) și instruire (TRAIN);
- configurarea mecanismelor de backup și restaurare;
- stabilirea procedurilor de versionare și control al modificărilor.

Oferta tehnică	Data: 19.02.2026
<i>Servicii de elaborare a Sistemului informațional de management al documentelor și de gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA), în vederea digitalizării proceselor și procedurilor administrative ale Consiliului Concurenței și implementării acestuia</i>	

Această etapă asigură separarea clară a mediilor și permite testarea controlată a fiecărei componente înainte de lansarea în producție.

9.2 Faza I – Implementarea Componentei 1

Componenta 1 este implementată în termen de 30 de zile calendaristice de la începerea proiectului.

9.2.1 Analiza și modelarea proceselor

Echipa noastră va organiza ateliere de lucru cu reprezentanții Beneficiarului pentru:

- clarificarea fluxurilor documentelor de intrare și ieșire;
- definirea sub-proceselor pentru actele interne;
- stabilirea regulilor de arhivare pe dosare.

Procese vor fi modelate în BPMN, utilizând motorul nativ de workflow al platformei SimBASE.

9.2.2 Configurarea sistemului

Pe baza modelelor validate:

- vor fi configurate fluxurile de lucru;
- vor fi definite formularele și câmpurile dinamice;
- vor fi configurate rolurile și drepturile de acces (RBAC);
- vor fi configurate nomenclatoarele și structurile de date.

Configurarea este realizată fără dezvoltare custom, prin mecanismele vizuale ale platformei.

9.2.3 Documentație, testare și instruire

Pentru această componentă vor fi elaborate:

- documentația funcțională;
- documentația tehnică;
- raportul de testare internă.

Va fi organizată sesiunea de instruire pentru utilizatorii implicați în această componentă, iar sistemul va fi validat prin UAT înainte de livrare.

Livrarea Componentei 1 este planificată pentru 10 aprilie 2026.

9.3 Faza II – Implementarea Componentei 2

Servicii de elaborare a Sistemului informațional de management al documentelor și de gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA), în vederea digitalizării proceselor și procedurilor administrative ale Consiliului Concurenței și implementării acestuia

Componenta 2 reprezintă nucleul funcțional al sistemului și include procese complexe precum investigarea cazurilor și gestionarea ajutorului de stat.

9.3.1 Analiza detaliată a proceselor complexe

Vor fi organizate ateliere dedicate pentru:

- investigarea cazurilor;
- gestionarea ajutorului de stat;
- examinarea notificărilor și petițiilor.

Vor fi identificate excepțiile procedurale, regulile de escaladare și condițiile de validare.

9.3.2 Configurarea fluxurilor complexe

Echipa va configura:

- fluxurile secvențiale și paralele;
- punctele de decizie;
- mecanisme de notificare automată;
- rapoartele operaționale și statistice;
- mecanisme de control al termenelor.

Va fi elaborat Planul de migrare (procedural), chiar dacă migrarea efectivă nu este obligatorie la faza inițială.

9.3.3 Integrarea cu servicii externe

Vor fi configurate mecanismele de integrare necesare (autentificare, jurnalizare, notificări), utilizând conectorii existenți ai platformei.

Va fi elaborată documentația interfețelor de integrare.

9.3.4 Testare, instruire și livrare

Componenta va parcurge:

- testare internă completă;
- elaborarea raportului de testare;
- instruire pe patru categorii de utilizatori: operațional, coordonare/avizare, decizional și administratori;
- UAT și corecții finale.

Livrarea Componentei 2 este planificată pentru 15 iunie 2026.

Oferta tehnică	Data: 19.02.2026
<i>Servicii de elaborare a Sistemului informațional de management al documentelor și de gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA), în vederea digitalizării proceselor și procedurilor administrative ale Consiliului Concurenței și implementării acestuia</i>	

9.4 Faza III – Implementarea Componentei 3 și livrarea finală

Această fază consolidează sistemul și finalizează implementarea integrală.

9.4.1 Modelarea proceselor pentru Plen și monitorizare

Vor fi analizate și modelate procesele legate de:

- documentarea ședințelor de Plen;
- adoptarea și comunicarea deciziilor;
- monitorizarea ajutorului de stat;
- executarea deciziilor.

9.4.2 Configurări avansate

În această etapă vor fi realizate:

- configurarea politicilor de arhivare și retenție;
- configurarea auditului și trasabilității;
- elaborarea Planului de recuperare în caz de dezastru (DR);
- configurarea dashboardurilor și rapoartelor executive.

9.4.3 Tranziția către mediul de producție

Înainte de lansare:

- va fi pregătită tranziția către mediul final de producție;
- va fi realizat transferul în mediul MCloud;
- va fi efectuată verificarea post-transfer.

Va fi realizată documentația tehnică finală consolidată.

9.4.4 Testare finală și recepție

Faza finală include:

- testare internă completă;
- instruire sistem integrat pentru toate rolurile;
- UAT final;
- corecții finale;
- recepție și proces-verbal de acceptanță.

Livrarea finală și recepția sistemului sunt planificate pentru 15 septembrie 2026.

Oferta tehnică	Data: 19.02.2026
<i>Servicii de elaborare a Sistemului informațional de management al documentelor și de gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA), în vederea digitalizării proceselor și procedurilor administrative ale Consiliului Concurenței și implementării acestuia</i>	

9.5 Mentenanță și suport post-implementare

Începând cu data recepției finale, sistemul intră în perioada de garanție/mentenanță de 12 luni.

În această perioadă se vor asigura:

- corectarea erorilor identificate;
- suport tehnic;
- ajustări minore;
- monitorizarea stabilității și performanței.

Abordarea propusă de SimBASE Systems SRL combină experiența în digitalizarea proceselor administrative cu flexibilitatea platformei BPMS SimBASE. Metodologia incrementală, livrarea etapizată și reutilizarea componentelor existente permit:

- respectarea termenelor contractuale;
- reducerea riscurilor tehnice;
- configurare rapidă și adaptabilă;
- asigurarea conformității cu cerințele Caietului de sarcini.

Implementarea este planificată riguros, cu livrări intermediare clare și mecanisme de validare continuă, garantând punerea în funcțiune a sistemului SMDDA în condiții de calitate, securitate și eficiență operațională.

Servicii de elaborare a Sistemului informațional de management al documentelor și de gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA), în vederea digitalizării proceselor și procedurilor administrative ale Consiliului Concurenței și implementării acestuia

10. Asigurarea calității și managementul riscurilor

Implementarea sistemului informațional SMDDA va fi realizată în baza unui cadru structurat de asigurare a calității și management al riscurilor, integrat în toate etapele proiectului. Obiectivul principal al acestui cadru este de a asigura livrarea unei soluții conforme cerințelor funcționale și tehnice, în termenele stabilite, cu un nivel controlat al incertitudinii și al riscurilor operaționale.

Asigurarea calității este realizată prin aplicarea unor mecanisme sistematice de verificare și validare, incluzând analiza cerințelor, modelarea și validarea proceselor, configurarea incrementală a fluxurilor, testarea formalizată și documentarea rezultatelor. Fiecare componentă a sistemului este supusă unei verificări interne înainte de prezentarea către Beneficiar, iar tranziția între faze are loc doar după validarea livrabililor intermediare.

Pe parcursul implementării sunt aplicate următoarele mecanisme de control al calității:

- validare incrementală după fiecare componentă livrată;
- separarea clară a mediilor de dezvoltare, testare și producție;
- testare funcțională și de integrare documentată prin rapoarte;
- trasabilitate completă a modificărilor și a versiunilor configurate;
- gestionarea controlată a modificărilor de cerințe prin analiză de impact și aprobare formală.

Managementul riscurilor este realizat conform principiilor generale de management de proiect, care presupun identificarea timpurie a riscurilor, evaluarea acestora în funcție de probabilitate și impact, definirea măsurilor de prevenire și stabilirea planurilor de mitigare. Fiecare risc este analizat din perspectiva probabilității de apariție (scăzută, medie, ridicată) și a impactului potențial asupra termenelor, costurilor sau calității livrabililor.

În etapa de planificare au fost identificate următoarele riscuri principale și măsuri de diminuare:

Nr.	Risc identificat	Probabilitate	Impact	Măsuri de mitigare
1	Întârzierea sau indisponibilitatea resurselor MCloud	Medie	Ridicat	Asistență acordată echipei tehnice a Consiliului Concurenței pentru inițierea timpurie a solicitării de

Servicii de elaborare a Sistemului informațional de management al documentelor și de gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA), în vederea digitalizării proceselor și procedurilor administrative ale Consiliului Concurenței și implementării acestuia

	pentru mediul de producție			alocare a resurselor; planificarea dezvoltării și testării independente de activarea mediului PROD; pregătirea pachetului de deploy în avans.
2	Lipsa familiarității personalului CC cu modelarea proceselor în BPMN	Medie	Mediu	Organizarea unei sesiuni introductive de instruire privind principiile de bază BPMN înainte de desfășurarea atelierelor; utilizarea exemplelor practice pentru facilitarea înțelegerii.
3	Procesele AS-IS identificate sunt excesiv de complexe sau ineficiente	Medie	Mediu	Analiză comparativă și propuneri de re-inginerie și optimizare; simplificarea fluxurilor fără afectarea conformității legale; validare managerială a fluxurilor optimizate înainte de configurare.
4	Lipsa formalizării proceselor în regulamente/SOP și existența practicilor ad-hoc	Ridică	Mediu	Documentarea detaliată a fluxurilor reale; validarea acestora la nivel managerial; formalizarea proceselor înainte de configurare; clarificarea responsabilităților pe etape.
5	Rezistența la schimbare din partea utilizatorilor finali	Medie	Mediu	Implicarea utilizatorilor-cheie în ateliere și testare UAT; instruire practică orientată pe scenarii reale; suport în perioada de stabilizare post-implementare.
6	Modificări legislative sau cerințe	Scăzută	Mediu	Utilizarea platformei configurabile BPMS pentru ajustarea rapidă a fluxurilor; mecanism formal de gestionare a schimbărilor și analiză

Servicii de elaborare a Sistemului informațional de management al documentelor și de gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA), în vederea digitalizării proceselor și procedurilor administrative ale Consiliului Concurenței și implementării acestuia

	suplimentare pe parcursul proiectului			de impact înainte de implementare.
--	--	--	--	---------------------------------------

Riscurile vor fi monitorizate periodic în cadrul ședințelor de progres, iar nivelul acestora va fi reevaluat pe măsura evoluției proiectului. În cazul în care probabilitatea sau impactul unui risc crește, vor fi aplicate măsuri suplimentare de control.

Prin aplicarea unui cadru structurat de asigurare a calității și management al riscurilor, SimBASE Systems SRL asigură implementarea predictibilă și controlată a sistemului SMDDA, reducând incertitudinile și asigurând stabilitatea și conformitatea soluției livrate.

Servicii de elaborare a Sistemului informațional de management al documentelor și de gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA), în vederea digitalizării proceselor și procedurilor administrative ale Consiliului Concurenței și implementării acestuia

11. Mentenanță și Suport

În conformitate cu cerințele Caietului de sarcini, SimBASE Systems SRL va asigura servicii de mentenanță și suport pentru sistemul informațional SMDDA pentru o perioadă minimă de 12 luni de la data recepției finale a sistemului.

Serviciile de mentenanță au ca obiectiv asigurarea funcționării stabile, sigure și continue a sistemului, precum și remedierea promptă a eventualelor disfuncționalități apărute în perioada de exploatare.

11.1 Tipuri de mentenanță

Serviciile de mentenanță includ:

a) Mentenanță corectivă

- identificarea și remedierea erorilor de funcționare;
- corectarea defectelor de configurare;
- remedierea incidentelor apărute în exploatare;
- restaurarea funcționalităților afectate.

b) Mentenanță adaptivă

- ajustări minore necesare în urma modificărilor legislative;
- adaptări de configurare care nu implică dezvoltări majore;
- ajustarea nomenclatoarelor, fluxurilor sau parametrilor existenți;
- actualizări de securitate sau compatibilitate tehnică.

11.2 Modalitatea de acordare a suportului

Suportul tehnic va fi acordat prin următoarele canale:

- sistem de ticketing sau e-mail dedicat;
- telefon pentru incidente critice;
- ședințe online pentru diagnosticare și asistență.

Toate solicitările vor fi înregistrate, clasificate și tratate conform nivelului de severitate.

Oferta tehnică	Data: 19.02.2026
<i>Servicii de elaborare a Sistemului informațional de management al documentelor și de gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA), în vederea digitalizării proceselor și procedurilor administrative ale Consiliului Concurenței și implementării acestuia</i>	

11.3 Niveluri de severitate și timpi de reacție (SLA)

Solicitățile vor fi clasificate în funcție de impactul asupra funcționării sistemului:

Nivel	Descriere incident	Timp de reacție	Timp de remediere
Critic	Sistem indisponibil sau funcționalitate esențială blocată	max. 4 ore	max. 1 zi lucrătoare
Ridicat	Funcționalitate majoră afectată, cu impact semnificativ	max. 1 zi lucrătoare	1–3 zile lucrătoare
Mediu	Disfuncționalitate parțială, cu soluție alternativă temporară	max. 2 zile lucrătoare	3–5 zile lucrătoare
Scăzut	Solicități minore, ajustări sau clarificări	max. 3 zile lucrătoare	conform planificării agreeate

Timpul de reacție reprezintă intervalul maxim până la confirmarea și inițierea acțiunilor de diagnosticare. Timpul de remediere poate varia în funcție de complexitatea situației, dar va fi comunicat și agreeat cu Beneficiarul.

11.4 Procedura de gestionare a incidentelor

Gestionarea incidentelor va urma următorii pași:

- Înregistrarea solicitării și clasificarea nivelului de severitate;
- Analiza și diagnosticarea problemei;
- Aplicarea soluției temporare (dacă este necesar);
- Remedierea definitivă;
- Confirmarea rezolvării și închiderea tichetului;
- Documentarea intervenției în registrul de mentenanță.

În cazul incidentelor critice, intervenția va fi prioritară, iar comunicarea cu Beneficiarul va fi continuă până la remediere.

11.5 Actualizări și versiuni

Servicii de elaborare a Sistemului informațional de management al documentelor și de gestionare electronică a dosarelor de investigație (SMDDA), în vederea digitalizării proceselor și procedurilor administrative ale Consiliului Concurenței și implementării acestuia

Pe durata perioadei de mentenanță, sistemul poate beneficia de actualizări ale platformei SimBASE, inclusiv îmbunătățiri funcționale și de securitate. Actualizările vor fi planificate și implementate în mod controlat, cu notificarea prealabilă a Beneficiarului și testare înainte de aplicarea în mediul de producție.

11.6 Perioada de stabilizare post-implementare

Imediat după punerea în producție a sistemului, va fi asigurată o perioadă de stabilizare operațională, în cadrul căreia echipa tehnică va monitoriza atent funcționarea sistemului și va interveni prompt pentru eventualele ajustări necesare.