

## SPECIFICAȚII TEHNICE

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

Numărul procedurii de achiziție: **21309234 / ocds-b3wdp1-MD-1731329998237**

Denumirea licitației: **Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere 8.3 pentru anul 2024 (perioada noiembrie - decembrie 2024)**

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
<b>Lotul 1 Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere 8.3 pentru anul 2024 (perioada noiembrie - decembrie 2024)</b>						
<b>Poziția 1.1</b>						
Servicii de mentenanță corectivă pentru sistem aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere 8.3	-//-	RM	DSS	a)Asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program; b) Actualizarea versiunii sistemului aplicativ; c)Întreținerea sistemului aplicativ și resursei informaționale; d) Restabilirea funcționalității sistemului aplicativ, în cazul apariției defecțiunilor; e)Eliminarea/corectarea problemelor, detectate în sistemul aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor; f) Asigurarea integrității datelor în proces de schimb de date între sistemul aplicativ aferent sistemului financiar cu sistemul informațional „Protecția Socială” prin interfețe: i. Asigurarea consolidării datelor privind veniturile (obligații, amenzi și plata contribuțiilor) la bugetul asigurărilor sociale de stat (BASS) pe conturile bugetare în sistemul financiar, ii. Asigurarea consolidării datelor privind cheltuielile (plăți efectuate de CNAS pentru toate tipurile de pensii, indemnizații, compensații, bilete de tratament	În conformitate cu cerințele expuse în Anunț și Caiet de sarcini și Descrierii tehnice anexate.	<b>Moldova Standard</b>

				<p>balneosanatorial efectuate din bugetul asigurărilor sociale și de la bugetul de stat) la BASS pe conturile bugetare în sistemul financiar,</p> <p>iii. Asigurarea sincronizării structurilor de date, atât în ceea ce privește logica prelucrării acestora (identificatori unici, tipuri, relații cu alte date etc.) și din punct de vedere al mecanismelor de schimb și al controlului integrității;</p> <p>iv. Asigurarea securității informaționale în proces de prelucrare și schimb de date între sistemele informaționale implicate.</p> <p>g)Asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori;</p> <p>h) Consultanța cu privire la întrebările specifice ale software –lui aplicativ.</p> <p>Servicii de mentenanță corectivă pentru sistemul aplicativ (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere constituie 1350 om/oră.</p>		
<b>Poziția 1.2.</b>						
1.2 Servicii de mentenanță adaptivă în sistem aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere 8.3	-//-	RM	DSS	<p>a) a) Modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare a modificărilor în legislație din domeniul asigurărilor sociale;</p> <p>b) Adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din domeniul asigurărilor sociale. Actualizarea versiunii sistemului informațional;</p> <p>c) Modificarea funcționalităților legate de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne;</p> <p>d) Modificarea mecanismelor și procedurilor de schimb de date cu sistemul informațional „Protecția Socială” (interfață), pentru consolidarea datelor privind veniturile, cheltuielile la bugetul asigurărilor sociale de stat (BASS) și sistemul informațional „Bilete de tratament” pe conturile bugetare în sistemul financiar – în cazul modificării cadrului normativ. În cazul modificării funcționalităților în SI „Protecția Socială” sunt necesare modificări corespunzătoare în sistemul aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și în interfață între acestea;</p>	În conformitate cu cerințele expuse în Anunț și Caiet de sarcini și Descrierii tehnice anexate.	<b>Moldova Standard</b>

			<p>e)Ajustarea funcționalităților sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Elaborarea/ajustarea raportului privind plata compensației la energie sub forma de plata monetară (începând cu luna decembrie 2024), ca urmare modificărilor în cadrul normativ;</li> <li>2.Ajustarea după caz, a rapoartelor aferente datoriilor la plata prestațiilor sociale, neprimite de către beneficiarii;</li> <li>3.Dezvoltarea componentei „Securitatea și sănătatea în muncă”, adaptarea funcționalității „Tabelul de pontaj”, completarea altor tipuri de concedii ca părțile componente a soluției specializate „Managementul resurselor umane” și integrarea acestora cu componenta de bază FMS;</li> <li>4.Definitivarea implementării „SI Contracte” bazată pe platforma 1C;</li> </ol> <p>f) Documentarea modificărilor efectuate (conform reglementărilor tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006);</p> <p>g)Consultanță privind modificările realizate.</p> <p>Servicii de mentenanță adaptivă pentru sistemului aplicativ (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere constituie 1450 om/oră.</p>	
--	--	--	--	--

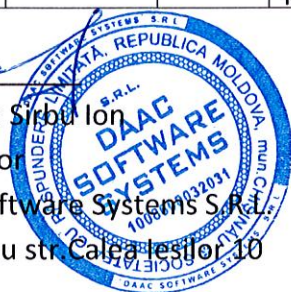
Semnat: \_\_\_\_\_

Numele, Prenumele: Sîrbu Ion

În calitate de: Director

Ofertantul: DAAC Software Systems S.R.L.

Adresa: mun.Chisinau str.Calea Ieșilor 10





# OFERTA TEHNICĂ

privind servicii de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere 8.3 pentru anul 2024 (perioada noiembrie - decembrie 2024)

## CUPRINS

1. Servicii contractate .....	4
2. Nivelul serviciilor contractate: .....	5
3. Obiectul ofertei .....	8
4. Nivelul serviciilor .....	10
4.1. Serviciul “Hot-Line”. 5/7, 8/24.....	10
4.2. Grupul de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate.....	10
4.3. Experiență în prestarea serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformelor „1C: Întreprindere 8.3” .....	10
4.4. Condiții generale:.....	11
4.5. Cerințele de securitate la externalizarea adaptării/dezvoltării sistemelor,.....	12
5. Reguli generale de organizare a procesului de prestare a serviciilor .....	12
5.1. Noțiuni generale.....	12
5.2. Interacțiunea între Părți.....	13
5.3. Persoane responsabile .....	13
5.4. Serviciul de Suport Client “Hot-Line”.....	13
6. Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor .....	14
7. Reguli privind prestare a serviciilor de suport.....	14
7.1. Clasificarea incidentelor .....	14
7.2. Raportarea și soluționarea incidentelor.....	16
8. Reguli privind prestare a serviciilor de modificare .....	17
8.1. Solicitarea Serviciilor de modificare .....	17
8.2. Prestarea Serviciilor de modificare.....	17
9. Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor .....	18
9.1. Soluționarea divergențelor .....	18
9.2. Raportarea privind nivelul serviciilor .....	18
9.3. Securitatea informației.....	19
9.4. Mediul de dezvoltare și a mediului de testare.....	19

9.5. Livrabile.....	20
Exemplu formelor propuse pentru documentarea serviciilor prestate.....	21

## 1. Servicii contractate

### **Servicii de mentenanță corectivă pentru sistem aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere 8.3**

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

### **Servicii de mentenanță adaptivă în sistem aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere 8.3**

- a) Modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare a modificărilor în legislație din domeniul asigurărilor sociale;
- b) Adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din domeniul asigurărilor sociale. Actualizarea versiunii sistemului informațional;
- c) Modificarea funcționalităților legate de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne;
- d) Modificarea mecanismelor și procedurilor de schimb de date cu sistemul informațional „Protecția Socială” (interfață), pentru consolidarea datelor privind veniturile,

cheltuielile la bugetul asigurărilor sociale de stat (BASS) și sistemul informațional „Bilete de tratament” pe conturile bugetare în sistemul financiar – în cazul modificării cadrului normativ. În cazul modificării funcționalităților în SI „Protecția Socială” sunt necesare modificări corespunzătoare în sistemul aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și în interfață între acestea;

- e) Ajustarea funcționalităților sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere, în conformitate cu lista:
- Elaborarea/ajustarea raportului privind plata compensației la energie sub forma de plata monetară (începând cu luna decembrie 2024), ca urmare modificărilor în cadrul normativ;
  - Ajustarea după caz, a rapoartelor aferente datoriilor la plata prestațiilor sociale, neprimite de către beneficiarii;
  - Dezvoltarea componentei „Securitatea și sănătatea în muncă”, adaptarea funcționalității „Tabelul de pontaj”, completarea altor tipuri de concedii ca părțile componente a soluției specializate „Managementul resurselor umane” și integrarea acestora cu componenta de bază FMS;
  - Definitivarea implementării „SI Contracte” bazată pe platforma 1C;
- f) Documentarea modificărilor efectuate (conform reglementărilor tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006);
- g) Consultanță privind modificările realizate.

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

### **Lista funcționalităților sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere**

FMS:

- Evidența contabilă a cheltuielilor de administrare a sistemului public de asigurări sociale;
- Evidența contabilă a veniturilor bugetului asigurărilor sociale de stat;
- Evidența contabilă a cheltuielilor pentru plata prestațiilor de asigurări sociale și prestațiilor de asistență social;
- Evidență contabilă a biletelor de tratament balneosanatorial și odihna de vară a copiilor.

Alte soluții specializate:

- Managementul resurselor umane (HRM);
- Managementul documentelor (contracte) și arhiva.

## **2. Nivelul serviciilor contractate:**

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

- a) Timpul de răspuns la solicitarea din partea CNAS – nu mai mult timp de 1 oră;



- b) Înregistrarea cererilor, statutul în progres de rezolvare acestora, analiza rezultatelor;
- c) Furnizarea rapoartelor privind serviciile prestate.

**2. Existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate (Cerințele obligatorii fața de echipa de proiect sunt prezentate în Anexa nr.1), inclusiv:**

- a) Key expert 1. Manager de proiect;
- b) Key expert 2. Business analist cu experiență în proiectare sistemelor informaționale complexe;
- c) Key expert 3. Dezvoltator cu experiență în domeniul „1C: Întreprindere 8.3” și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere;
- d) Key expert 4. Analist (FMS) cu experiență în implementarea sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformei „1C: Întreprindere 8.3”;
- e) Key expert 5. Expert/Consultant Managementul resurselor umane (HRM) ca componentă integrată;
- f) Key expert 6. Expert / Consultant (Managementul documentelor (contracte) și arhiva) ca componentă integrată;
- g) Key expert 7. Arhitect cu experiență în implementarea sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformei „1C: Întreprindere 8.3”;
- h) Key expert 8. Administrator platformei „1C: Întreprindere” cu experiență în desfășurarea și gestionarea pe platforma tehnologică guvernamentală comună MCloud sau alte platforme în baza tehnologiei de „cloud computing”;
- i) Key expert 9. Specialist securitatea informațională cu experiență în audit sistemelor informaționale complexe;
- j) Specialiști non-key pentru executarea lucrărilor în cadrul proiectului, conform cerințelor expuse în caietul de sarcini.

**3. Experiență în prestarea serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformelor „1C: Întreprindere 8.3”**

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

**4. Respectarea condițiilor generale:**

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

CNAS. Încălcarea de către Prestator a termenului de implementare a modificărilor, va atrage aplicarea sancțiunilor pecuniare prevăzute în contract. Depășirea termenului de executare a clauzelor contractuale, presupune imposibilitatea obținerii în sistemul financiar a rezultatelor corecte sau stoparea sistemului financiar. În cazul în care, depășirea termenului de executare nu este rezultatul unei forțe majore (situații excepționale, calamități naturale, război etc.), CNAS își rezervă dreptul de rezoluțiune a contractului.

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

- a) Până la 10 zile pentru modificări minore.
- b) Până la 30 zile pentru modificări de volume medii.
- c) Până 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 corectivă pentru sistemului aplicativ (FMS) constituie **1350** om/oră, anual.
- Servicii de mentenanță adaptivă în sistemului aplicativ (FMS) constituie **1450** om/oră, anual.

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

Descrierea generală a sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS), se anexează, **Anexa nr.2**. Obiectul ofertei

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

- a) Concepția de mentenanță - urmează să cuprindă cel puțin următoarele obiective: asigurarea funcționării neîntrerupte a sistemului informațional; optimizarea performanței și eficienței sistemului; protejarea și securizarea datelor și informațiilor stocate în sistem; identificarea și remedierea rapidă a problemelor tehnice și a defecțiunilor; asigurarea respectării standardelor și reglementărilor de securitate și confidențialitate.
- b) Planul de mentenanță - urmează să cuprindă: activitățile ce se referă la actualizările de software (Planul de mentenanță ar trebui să prevadă modalitățile de gestionare a acestor actualizări și îmbunătățiri, inclusiv testarea acestora înainte de implementare); verificări de securitate; testare de performanță; monitorizare și diagnosticare; backup și recuperare; gestionarea incidentelor (crearea unui sistem de ticketing, escaladarea problemelor către personalul competent și asigurarea unui timp de răspuns adecvat); resursele necesare (cum ar fi personalul specializat, echipamentele și instrumentele necesare).

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

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

### **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 sistem aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere 8.3**

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

**Servicii de mentenanță adaptivă în sistem aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere 8.3**

- a) Modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare a modificărilor în legislație din domeniul asigurărilor sociale;
- b) Adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din domeniul asigurărilor sociale. Actualizarea versiunii sistemului informațional;
- c) Modificarea funcționalităților legate de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne;
- d) Modificarea mecanismelor și procedurilor de schimb de date cu sistemul informațional „Protecția Socială” (interfață), pentru consolidarea datelor privind veniturile, cheltuielile la bugetul asigurărilor sociale de stat (BASS) și sistemul informațional „Bilete de tratament” pe conturile bugetare în sistemul financiar – în cazul modificării cadrului normativ. În cazul modificării funcționalităților în SI „Protecția Socială” sunt necesare modificări corespunzătoare în sistemul aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și în interfață între acestea;
- e) Ajustarea funcționalităților sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere, în conformitate cu lista:
  1. Elaborarea/ajustarea raportului privind plata compensației la energie sub forma de plata monetară (începând cu luna decembrie 2024), ca urmare modificărilor în cadrul normativ;
  2. Ajustarea după caz, a rapoartelor aferente datoriilor la plata prestațiilor sociale, neprimite de către beneficiarii;
  3. Dezvoltarea componentei „Securitatea și sănătatea în muncă”, adaptarea funcționalității „Tabelul de pontaj”, completarea altor tipuri de concedii ca părțile componente a soluției specializate „Managementul resurselor umane” și integrarea acestora cu componenta de bază FMS;
  4. Definitivarea implementării „SI Contracte” bazată pe platforma 1C;
- f) Documentarea modificărilor efectuate (conform reglementărilor tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006);
- g) Consultanță privind modificările realizate.

**Lista funcționalităților sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere**

**FMS:**

- Evidența contabilă a cheltuielilor de administrare a sistemului public de asigurări sociale;
- Evidența contabilă a veniturilor bugetului asigurărilor sociale de stat;
- Evidența contabilă a cheltuielilor pentru plata prestațiilor de asigurări sociale și prestațiilor de asistență socială;
- Evidența contabilă a biletelor de tratament balneosanatorial și odihna de vară a copiilor.

**Alte soluții specializate:**

- Managementul resurselor umane (HRM);
- Managementul documentelor (contracte) și arhiva.

## 4. Nivelul serviciilor

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

### 4.1. Serviciul “Hot-Line”. 5/7, 8/24

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

### 4.2. Grupul de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate

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

- a) Key expert 1. Manager de proiect;
- b) Key expert 2. Business analist cu experiență în proiectare sistemelor informaționale complexe;
- c) Key expert 3. Dezvoltator cu experiență în domeniul „1C: Întreprindere 8.3” și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere;
- d) Key expert 4. Analist (FMS) cu experiență în implementarea sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformei „1C: Întreprindere 8.3”;
- e) Key expert 5. Expert/Consultant Managementul resurselor umane (HRM) ca componentă integrată;
- f) Key expert 6. Expert / Consultant (Managementul documentelor (contracte) și arhiva) ca componentă integrată;
- g) Key expert 7. Arhitect cu experiență în implementarea sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformei „1C: Întreprindere 8.3”;
- h) Key expert 8. Administrator platformei „1C: Întreprindere” cu experiență în desfășurarea și gestionarea pe platforma tehnologică guvernamentală comună MCloud sau alte platforme în baza tehnologiei de „cloud computing”;
- i) Key expert 9. Specialist securitatea informațională cu experiență în audit sistemelor informaționale complexe;
- j) Specialiști non-key pentru executarea lucrărilor în cadrul proiectului, conform cerințelor expuse în caietul de sarcini.

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

- a) Experiență în prestarea serviciilor solicitate de lungă durată. Minimum 3 Contracte cu operatori economici realizate consecutiv pentru ultimii 3 ani pentru prestarea serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformei „1C: Întreprindere”;

- b) Experiența în proiecte realizate aferente integrării /ERP/ HRM - „Managementul resurselor umane”/DMS - „Managementul documentelor (contracte) și arhiva documentelor”;
- c) Stabilitatea economica. Cifra de afaceri anuală în domeniul aferent obiectului achiziției pentru ultimii 3 ani nu mai puțin decât bugetul achiziției. Existența Contractelor în domeniul aferent obiectului achiziției aflate în derulare nu mai puțin de 5 contracte.
- d) Ofertantul va prezenta cel puțin 3 scrisori de recomandare de la autorități contractante din Republica Moldova.

#### 4.4. Condiții generale:

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

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

- a) Până la 10 zile pentru modificări minore.
- b) Până la 30 zile pentru modificări de volume medii.
- c) Până 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 corectivă pentru sistemului aplicativ (FMS) constituie **1350** om/oră, anual.
- Servicii de mentenanță adaptivă în sistemului aplicativ (FMS) constituie **1450** om/oră, anual.

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 5.1. Noțiuni generale

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

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

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

**Mentenanța corectivă** reprezintă depistarea, localizarea și remedierea operativă a defecțiunii în vederea restabilirii funcționării normale a sistemului (asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program, actualizarea versiunii sistemului informațional, întreținerea sistemului și resursei informaționale, restabilirea funcționalității sistemului informațional, în cazul apariției defecțiunilor, inclusiv eliminarea problemelor detectate în

software aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor).

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

## 5.3. Persoane responsabile

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

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

## 5.4. Serviciul de Suport Client “Hot-Line”

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

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

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

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

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

Orice defect sau necesitate apărută la utilizarea serviciilor, Beneficiarul o va adresa inițial către SSC. În caz de necesitate, chestiunea poate fi ulterior escaladată către Managerul Suport Clienți



sau conducătorul Prestatorului. În ultimă instanță, pot fi formate grupuri de lucru specializate din partea Prestatorului și Beneficiarului, pentru a gestiona orice aspect ivit în relațiile dintre aceștia.

## 6. Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor

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

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

1. Pachetul de instalare a modificărilor.
2. Descrierea modificărilor aplicate și componentele afectate.
3. Planul detaliat de efectuare a lucrărilor cu indicarea: termenelor, consecutivității, acțiunilor și persoanelor responsabile.

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

## 7. Reguli privind prestare a serviciilor de suport

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

### 7.1. Clasificarea incidentelor

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

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

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

**Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor**

PRIORITATE		Impact		
		<i>Înalt</i>	<i>Mediu</i>	<i>Jos</i>
<b>Urgență</b>	<i>Înalt</i>	Critic	Înalt	Mediu

	<i>Mediu</i>	Înalt	Mediu	Jos
	<i>Jos</i>	Mediu	Jos	Neglijabil

**Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului**

<b>URGENȚĂ</b>	<b>Descriere</b>
<b>Înaltă</b>	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid;</li> <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).

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 "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006, inclusiv:
  - i. Proiectul tehnic al sistemului actualizat (în limba română);

- ii. Ghidul administratorului actualizat (în limba română);
  - iii. Ghidul utilizatorului (în limba română);
  - iv. Codul sursă actualizat (pe purtător magnetic – CD) în două exemplare, cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului;
  - v. Actul de predare în exploatare industrială (în limba română).
- j) Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile suplimentare ale sistemului, predate de către Prestator, în conformitate cu procedurile statuate în contract.

## 9. Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor

### 9.1. Soluționarea divergențelor

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

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

### 9.2. Raportarea privind nivelul serviciilor

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

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

Tip raport	Conținut	Regularitatea
------------	----------	---------------

Raport cu lista incidentelor/erorilor remediate	Descrierea defectului, perioada înaintării și soluționarii, 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.

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

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

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

### 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 Beneficiatului și se inițiază de Beneficiar exploatarea experimentală a produsului. Exploatarea experimentală a produsului software acordă informație despre comportamentul sistemului în mediul real de exploatare, cu utilizarea datelor reale. În procesul exploatării experimentale, toate devierile în funcționare și observațiile, detectate, se înlătură de către Prestator pînă la finisarea exploatării experimentale.

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

## 9.5.Livrabile

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

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

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

<b>ACTUL Nr. __</b>	
<b>cu privire la serviciile prestate mentenanța corectivă</b>	
<b>conform Contractului nr. _____ din _____</b>	
<p><b>Casa Națională de Asigurări Sociale</b>, care acționează în baza regulamentului privind organizarea și funcționarea Casei Naționale de Asigurări Sociale (Hotărârea Guvernului. Nr.230 din 10.04.2020), cu sediul în str. Gheorghe Tudor 3, mun. Chișinău, Republica Moldova (denumită în continuare "Beneficiar"), reprezentată legal pentru semnarea prezentului Act de Dna <b>ȚÎBÎRNĂ Elena</b>, în calitate de directoare generală,</p>	
pe de o parte și	
_____ care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul în str. _____, (denumit în continuare "Prestator"), reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de _____, în calitate de _____,	
pe de altă parte,	
au încheiat prezentul Act, după cum urmează:	
1. În conformitate cu prevederile Contractului _____, Prestatorul a prestat servicii de mentenanță corectivă pentru perioada de la _____ până la _____, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată.	
2. Plata serviciilor prestate, conform Contractului prenotat este de: _____ lei MD, cu TVA, ce constituie efortul de _____ Om/oră.	
3. Prezentul ACT este întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.	
<b>Prestator :</b>	<b>Beneficiar:</b>
_____	<b>Casa Națională de Asigurări Sociale</b>
_____	<b>ȚÎBÎRNĂ Elena</b> _____
L.Ș.	L.Ș.



## Model al Cererii cu privire la notificarea defectului

<i>Cererea cu privire la notificarea defectului</i>			
FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A DEFECTULUI			
<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>Elaborat de către:</b>			<b>Data:</b>
<b>Descrierea soluției:</b>			

Prestatorul	Beneficiarul
Semnătura autorizată:	Directoare generală Elena ȚÎBÎRNĂ
L.Ș.	L.Ș.

## Model al Raportului cu lista incidentelor/defectelor remediate

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

Au semnat persoane responsabile din partea:

**Prestator** \_\_\_\_\_ **Beneficiar** \_\_\_\_\_

<b>Prestatorul</b>	<b>Beneficiarul</b>
Semnătura autorizată:  L.Ș.	Directoare generală Elena ȚÎBÎRNĂ  L.Ș.

## Model al Cererii cu privire la propunerea de modificare

<i>Cererea cu privire la propunerea de modificare</i>			
<b>FORMULAR DE ÎNREGISTRARE</b>			
<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>Aplicat de către:</b>		<b>Data:</b>	
<b>Descrierea soluției:</b>			
<b>Prestator</b>		<b>Beneficiar</b>	
_____		_____	

<b>Prestatorul</b>	<b>Beneficiarul</b>
Semnătura autorizată:	Directoare generală Elena ȚÎBÎRNĂ
L.Ș.	L.Ș.

## 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** \_\_\_\_\_

<b>Prestatorul</b>	<b>Beneficiarul</b>
Semnătura autorizată:  L.Ș.	Directoare generală Elena ȚÎBÎRNĂ  L.Ș.

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

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

**Casa Națională de Asigurări Sociale**, care acționează în baza regulamentului privind organizarea și funcționarea Casei Naționale de Asigurări Sociale Hotărârea Guvernului Nr.230 din 10.04.2020, cu sediul în str. Gheorghe Tudor 3, mun. Chișinău, Republica Moldova (denumită în continuare "Beneficiar"), reprezentată legal pentru semnarea prezentului Act de **Dna ȚÎBÎRNĂ Elena**, în calitate de directoare generală,

pe de o parte și

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

pe de altă parte,

au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

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

2. Efortul pentru serviciile prestate, este de: \_\_\_\_\_ Om/oră.

3. Prețul serviciilor prestate, este de: \_\_\_\_\_, cu TVA.

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

**Prestator** **Beneficiar**

<b>Prestatorul</b>	<b>Beneficiarul</b>
Semnătura autorizată:  L.Ș.	Directoare generală Elena ȚÎBÎRNĂ  L.Ș.

# 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 nesancționată și alte acțiuni ilicite a informației.

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

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

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

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

#### Răspunderea părților

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

Prestator

Beneficiar

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

<b>Prestatorul</b>	<b>Beneficiarul</b>
Semnătura autorizată:  L.Ş.	Directoare generală Elena ȚÎBÎRNĂ  L.Ş.



## **Model** Concepției de mentenanță pentru coordonare cu grupul de lucru CNAS

### 1 Domeniul de mentenanță

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

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

produsului software.

### 2 Aplicarea practică a procesului de mentenanță

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

### 3 Determinarea persoanelor responsabile de mentenanță

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

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

### 3 Evaluarea costului mentenanței

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

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

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

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

# **Model Planului de mentenanța pentru coordonare cu grupul de lucru CNAS**

## **1 PREAMBUL**

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

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

### **2.1 Rolurile și obligațiunile persoanei de mentenanță pînă la livrarea produsului software**

- 2.1.1 Realizarea procesului de mentenanță
- 2.1.2 Determinarea infrastructurii procesului de mentenanță
- 2.1.3 Stabilirea procesului de instruire
- 2.1.4 Stabilirea procesului de mentenanță

### **2.2 Rolurile și obligațiunile persoanei de mentenanță după livrarea produsului software**

- 2.2.1 Realizarea procesului de mentenanță
- 2.2.2 Analizele problemelor și modificărilor
- 2.2.3 Realizarea (introducerea) modificărilor
- 2.2.4 Examinarea și primirea modificărilor
- 2.2.5 Transferul produsului software în condiții noi
- 2.2.6 Retragerea produsului software din exploatare
- 2.2.7 Rezolvarea problemelor (inclusiv serviciul de susținere a clienților)
- 2.2.8 În caz de necesitate – instruirea personalului (a persoanei de mentenanță și a utilizatorului)
- 2.2.9 Perfecționarea procesului de mentenanță

### **2.3 Rolul utilizatorului**

- 2.3.1 Încercările de recepție
- 2.3.2 Interconexiunea cu alte organizații

## **3 RESURSE**

### **3.1 Personal**

- 3.1.1 Componența personalului pentru proiectul concret

### **3.2 Mijloace de program**

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

### 3.3 Mijloace tehnice

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

### 3.4 Utilaj (aparatură)

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

### 3.5 Documente

3.5.1 Planul de asigurare a calității

3.5.2 Planul de dirijare a configurației (poate fi comun cu procesul de elaborare)

3.5.3 Documentele de elaborare (se transmit din procesul de elaborare)

3.5.4 Instrucțiunile de mentenanță

3.5.5 Modul de realizare a verificării și atestării produsului software

3.5.6 Procedurile de testare și actele de testare

3.5.7 Planul de instruire

3.5.8 Instrucțiunile de exploatare a produselor software (se transmit din procesul de elaborare)

### 3.6 Resurse informaționale

## 4 PROCESUL DE ÎNDEPLINIRE A ACTIVITĂȚII CONCRETE

4.1 Procesele îndeplinite de persoana de mentenanță

## 5 INSTRUIRE

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

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

6.1 Lista interpelărilor utilizatorului, privind prestarea serviciilor de mentenanță, PM și MP

6.2 Starea interpelărilor conform categoriilor

6.3 Prioritățile interpelărilor

6.4 Datele de control, colectate în timpul lucrărilor de mentenanță