

SPECIFICAȚII TEHNICE

Numărul procedurii de achiziție: ocds-b3wdp1-MD-1780668078574 / 21629194 din 05 iunie 2026
Obiectul achiziției: <i>Servicii de mentenanță corectivă, adaptivă și preventivă a Sistemului Informațional Automatizat „Registrul Național al Calificărilor (SIA RNC)”</i>

Denumirea bunurilor/serviciilor	Denumirea modelului bunului / 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
Lotul 1 Servicii de mentenanță corectivă, adaptivă și preventivă a Sistemului Informațional Automatizat „Registrul Național al Calificărilor (SIA RNC)”		MD	”Cristalion-Plus” S.A.	Conform caietului de sarcini	Conform specificației tehnice, Anexa nr.1 la prezentul document	

Nume, Prenume: Victor Ciobu

În calitate de: Administrator

Ofertantul: ”CRISTALION-PLUS” S.A.

Adresa: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare, 182

Semnat:

SPECIFICAȚIA TEHNICĂ

Proiectul: Servicii de mentenanță corectivă, adaptivă și preventivă a Sistemului Informațional Automatizat „Registrul Național al Calificărilor (SIA RNC)”
Solicitant: Ministerul Educației și Cercetării
Elaborat de către: ”CRISTALION-PLUS” S.A.

Declarație de conformitate tehnică

Ofertantul confirmă că va presta serviciile solicitate în conformitate cu cerințele Caietului de sarcini, cu respectarea cadrului normativ aplicabil, a cerințelor de securitate, a fluxului de management al solicitărilor, a termenelor de reacție/remediere și a livrabilelor obligatorii. În baza acestei înțelegeri, au fost elaborate ofertele tehnică și financiară, asigurând conformitatea cu toate prevederile stabilite

Ofertantul confirmă că toate lucrările de mentenanță, dezvoltare, testare, documentare și punere în exploatare vor fi realizate cu menținerea arhitecturii și stivei tehnologice existente a SIA RNC.

Continuitatea stivei tehnologice existente

Prestarea serviciilor va continua în aceeași stivă tehnologică în care este dezvoltat SIA RNC, asigurând compatibilitatea cu codul sursă, baza de date, integrarea existentă, infrastructura MCloud și mecanismele de autentificare.

Componentă	Tehnologie existentă	Abordare ofertant
Baza de date	Oracle Database Standard Edition 2	Menținerea structurii bazei de date, a obiectelor Oracle, a procedurilor și a mecanismelor de optimizare existente.
Limbaje	SQL, PL/SQL, JavaScript	Dezvoltarea și ajustarea funcționalităților prin cod compatibil cu soluția existentă.
Framework	Oracle Application Express (APEX)	Configurarea și dezvoltarea interfețelor, formularelor, rapoartelor, validărilor și proceselor aplicative în APEX.
Application server	Oracle REST Data Services (ORDS)	Menținerea serviciilor de aplicație, endpoint-urilor și configurărilor aferente ORDS.
Securitate transport	HTTPS cu certificate SSL	Asigurarea protecției comunicațiilor și menținerea funcționării pe HTTPS.

Componentă	Tehnologie existentă	Abordare ofertant
Schimb de date cu module SIME	OracleNET	Menținerea schimbului de date cu alte module SIME prin protocolul OracleNET.
Infrastructură	Platforma guvernamentală MCloud	Exploatare și intervenții în limitele mediilor puse la dispoziție pe MCloud.

Obiectivul serviciilor

- Asigurarea funcționării stabile, continue și securizate a SIA RNC ca sursă unică națională de date privind calificările, programele de formare profesională și ofertele educaționale.
- Remedierea incidentelor și neconformităților tehnice/funcționale, cu impact minim asupra activității operaționale.
- Adaptarea sistemului la modificări normative, necesități de business și cerințe naționale/europene din domeniul calificărilor.
- Menținerea și extinderea interoperabilităților cu alte sisteme informaționale relevante, inclusiv SIME, SIMIS, eAdmitere și alte module conexe.
- Actualizarea documentației tehnice și funcționale, precum și predarea codului sursă actualizat Beneficiarului.

Acoperirea funcțională a sistemului

Serviciile vor acoperi modulele și obiectele informaționale existente ale SIA RNC, inclusiv, fără a se limita la:

- Standard de calificare, inclusiv date generale, ocupații tipice CORM/ESCO, programe conexe, rezultate ale învățării și dezvoltarea carierei.
- Programe acreditate și dosarul programului de studii/formare profesională.
- Registrul experților.
- Comentarii/mesaje și mecanisme de suport/ticketing.
- Planuri de admitere și oferte educaționale.
- Clasificatoare și nomenclatoare.
- Rapoarte, exporturi și interfețe publice.
- Administrare, utilizatori, roluri, parametri aplicativi, portal public și API-uri publice/private.

Specificația serviciilor propuse

Mentenanță corectivă

Investigarea, clasificarea și soluționarea incidentelor; remedierea erorilor; corectarea neconformităților; actualizarea parametrilor aplicației, nomenclatoarelor și formularelor; consultarea utilizatorilor; menținerea jurnalului de incidente și elaborarea rapoartelor aferente.

Mentenanță preventivă

Monitorizarea funcționării, performanței și disponibilității; verificarea codului și componentelor; optimizarea aplicației și bazei de date; verificarea backup-urilor; monitorizarea securității și a drepturilor de acces; actualizări tehnice periodice; asigurarea interoperabilităților.

Mentenanță adaptivă

Analiza și implementarea cerințelor noi aprobate; adaptarea la acte normative; dezvoltarea și extinderea modulelor; îmbunătățirea utilizabilității și eficienței; implementarea modificărilor agreeate fără afectarea integrității datelor.

Termenii și condițiile de livrare/prestare solicitați: maxim 22 săptămâni, de la data semnării contractului.

Oferta tabelară „Cerință” - „Răspuns”

Cerințe funcționale și dezvoltări incluse

Nr.	Categorie	Lucrare	Soluția propusă	Termen de predare
1.	Implementarea interfeței multilingve	Dezvoltarea și implementarea unui mecanism de traducere a interfeței sistemului, prin crearea unui modul dedicat pentru gestionarea traducerilor elementelor de interfață în limbile română, rusă și engleză, exclusiv pentru componentele UI ale aplicației (meniuri și submeniuri, butoane și etichete, mesaje de sistem – erori, notificări, confirmări, denumiri de câmpuri și secțiuni, elemente de navigare, texte standard ale aplicației), fără a include traducerea conținutului informațional sau a datelor introduse în sistem.	Ofertantul va dezvolta și implementa un mecanism de traducere a interfeței SIA RNC, prin crearea unui modul dedicat pentru gestionarea traducerilor elementelor de interfață în limbile română, rusă și engleză. Implementarea va viza exclusiv componentele UI ale aplicației, cum ar fi meniuri, submeniuri, butoane, etichete, mesaje de sistem, denumiri de câmpuri, secțiuni, elemente de navigare și texte standard ale aplicației. Soluția propusă va permite afișarea interfeței în limba selectată de utilizator și va asigura administrarea centralizată a traducerilor, astfel încât acestea să poată fi actualizate ulterior fără modificări majore ale codului sursă. Implementarea nu va include traducerea conținutului informațional, a datelor introduse în sistem, a documentelor încărcate sau a informațiilor operaționale existente, ci doar traducerea elementelor de interfață. După implementare, ofertantul va efectua testarea funcțională pentru verificarea afișării corecte a interfeței în limbile română, rusă și engleză și pentru confirmarea faptului că funcționalitățile existente nu sunt afectate.	Decembrie 2026

Nr.	Categorie	Lucrare	Soluția propusă	Termen de predare
2.	Creare rol Administrator instituție	Crearea și configurarea rolului „Administrator instituție”, atribuit restricționat exclusiv la instituția de învățământ atribuită, cu autentificarea prin MPass.	Ofertantul propune crearea și configurarea în SIA RNC a rolului „Administrator instituție”, destinat utilizatorilor desemnați la nivelul instituțiilor de învățământ. Rolul va fi atribuit restricționat exclusiv instituției de învățământ corespunzătoare, astfel încât utilizatorul să aibă acces doar la datele proprii instituției, fără posibilitatea de vizualizare sau modificare a datelor aferente altor instituții. Autentificarea utilizatorilor cu acest rol se va realiza prin serviciul guvernamental MPass, cu păstrarea mecanismelor existente de securitate, autorizare și control al accesului.	Noiembrie 2026
		Asigurarea drepturilor utilizatorului „Administrator instituție”: completarea și actualizarea datelor aferente ofertei educaționale din anul curent de studii pentru instituția atribuită; adăugarea de programe de studii în cadrul ofertei educaționale pentru anul curent de studii; modificarea programelor de studii în limitele drepturilor stabilite prin sistem; transmiterea ofertei educaționale spre aprobare către administratorul național.	Ofertantul va configura drepturile necesare pentru ca utilizatorul cu rol „Administrator instituție” să poată completa și actualiza datele aferente ofertei educaționale din anul curent de studii pentru instituția atribuită. De asemenea, utilizatorul va putea adăuga programe de studii în cadrul ofertei educaționale, modifica programele existente în limitele drepturilor stabilite prin sistem și transmite oferta educațională spre aprobare către administratorul național. Toate acțiunile vor fi realizate cu respectarea regulilor de acces și a fluxului de aprobare stabilit în sistem.	

Nr.	Categorie	Lucrare	Soluția propusă	Termen de predare
		Implementarea funcționalului de încărcare a dosarului programului de studii de către „Administrator instituție” și transmiterea acestuia spre aprobare către administratorul național.	Ofertantul va implementa funcționalitatea care permite utilizatorului cu rol „Administrator instituție” să încarce dosarul programului de studii pentru programele aferente instituției sale. Dosarul va putea fi transmis spre examinare și aprobare către administratorul național, conform fluxului stabilit în SIA RNC. Soluția va asigura validarea drepturilor de acces, trasabilitatea acțiunilor efectuate, păstrarea istoricului operațiunilor relevante și integrarea funcționalității în arhitectura tehnologică existentă a sistemului.	
3.	Segmentarea rolului „Registrator” pe tip de formare și nivele CNC	Sistemul informațional va fi actualizat pentru a permite divizarea rolului „Registrator” în roluri distincte, în funcție de: tipul de formare (formare inițială / formare continuă); nivelele CNC atribuite.	Ofertantul va implementa mecanismul de administrare a rolurilor din SIA RNC, astfel încât rolul existent „Registrator” să poată fi segmentat în roluri distincte, în funcție de tipul de formare și nivelele CNC atribuite. Astfel, sistemul va permite configurarea separată a drepturilor pentru registratorii responsabili de formarea inițială și pentru registratorii responsabili de formarea continuă, cu limitarea accesului la datele și funcționalitățile aferente domeniului de responsabilitate. De asemenea, accesul va putea fi restricționat pe nivele CNC, astfel încât fiecare utilizator să poată vizualiza, completa,	Octombrie 2026

Nr.	Categorie	Lucrare	Soluția propusă	Termen de predare
		Configurarea și modificarea drepturilor de acces pe nivele CNC va fi realizată de utilizatorul cu rol de administrator național.	modifica sau valida doar informațiile corespunzătoare nivelurilor CNC care i-au fost atribuite. Ofertantul va implementa posibilitatea ca utilizatorul cu rol de administrator național să configureze și să modifice drepturile de acces ale registratorilor pe tipuri de formare și nivele CNC. Administratorul național va putea atribui, modifica sau retrage permisiuni pentru fiecare utilizator sau rol, în funcție de responsabilitățile stabilite de Beneficiar. Soluția va asigura aplicarea automată a acestor restricții în interfețele de lucru, formularele de completare, editare, validare, rapoarte și exporturi, cu respectarea principiului accesului limitat strict la informațiile necesare exercitării atribuțiilor.	
4.	Gestionarea ofertei educaționale pentru anul de admitere următor	Sistemul informațional va asigura posibilitatea deschiderii modului de introducere și gestionare a ofertei educaționale pentru anul de admitere următor, începând cu anul curent (ex.: din octombrie, după admiterea).	Ofertantul va implementa mecanismul de actualizare a AIA RNC astfel încât sistemul să permită deschiderea controlată a perioadei de introducere și gestionare a ofertei educaționale pentru anul de admitere următor. Funcționalitatea va permite activarea noului an de admitere începând cu anul curent, conform perioadei stabilite de Beneficiar, de exemplu după finalizarea admiterii curente. Modulul va permite gestionarea ofertelor educaționale	Octombrie 2026

Nr.	Categorie	Lucrare	Soluția propusă	Termen de predare
			pe ani de admitere, cu separarea clară a datelor aferente fiecărui an și cu păstrarea istoricului ofertelor precedente.	
		Sistemul va permite preluarea automată (duplicarea) ofertei educaționale din anul precedent, cu scopul reducerii introducerii manuale a datelor și al asigurării continuității informaționale, atât pentru rolul Registrator cât și Administrator instituție.	Ofertantul va implementa mecanismul de preluare automată a ofertei educaționale din anul precedent pentru anul de admitere următor. Prin această funcționalitate, sistemul va permite duplicarea datelor existente, astfel încât utilizatorii autorizați să nu fie obligați să reintroducă manual toate informațiile. Datele preluate vor putea fi ulterior verificate, ajustate și completate în funcție de necesitățile anului nou de admitere. Funcționalitatea va fi disponibilă conform drepturilor de acces stabilite pentru rolurile Registrator și Administrator instituție.	
		La nivel de Registrator, sistemul va permite editarea integrală a ofertei educaționale, inclusiv crearea, modificarea și ștergerea programelor de studii, precum și ajustarea tuturor câmpurilor aferente acestora.	Ofertantul va configura drepturile rolului Registrator astfel încât acesta să poată gestiona integral oferta educațională. Utilizatorul cu rol de Registrator va putea crea programe de studii noi, modifica programele existente, șterge înregistrările permise de regulile sistemului și ajusta toate câmpurile aferente ofertei educaționale. Aceste operațiuni vor fi realizate în limitele responsabilităților atribuite și vor fi înregistrate în sistem pentru asigurarea trasabilității acțiunilor efectuate.	

Nr.	Categorie	Lucrare	Soluția propusă	Termen de predare
		La nivel de Administrator instituție, după completarea sau actualizarea ofertei educaționale, datele vor fi transmise către Registrator, astfel ofertei atribuindu-se statutul: transmis spre aprobare.	Ofertantul va implementa fluxul prin care utilizatorul cu rol Administrator instituție va putea completa sau actualiza oferta educațională aferentă instituției sale și o va putea transmite către Registrator pentru examinare. După transmitere, sistemul va atribui automat ofertei statutul „transmis spre aprobare”, iar datele vor intra în fluxul de verificare. În această etapă, sistemul va limita modificările neautorizate și va permite urmărirea statutului ofertei de către utilizatorii implicați în proces.	
		La nivel de Registrator, la recepționarea ofertei educaționale, la nivel de instituție, utilizatorul are dreptul să îi atribuie două statusuri distincte: aprobat sau respins; la respingere – utilizatorul cu rol de Registrator va avea posibilitatea de a lăsa comentarii cu privire la modificările necesare; la aprobare – oferta educațională va fi publică.	Ofertantul va implementa mecanismul de examinare și validare a ofertelor educaționale transmise de instituții. Utilizatorul cu rol de Registrator va putea analiza oferta recepționată și îi va putea atribui statutul „aprobat” sau „respins”. În cazul respingerii, sistemul va permite introducerea comentariilor și observațiilor privind modificările necesare, astfel încât instituția să poată corecta sau completa datele. În cazul aprobării, oferta educațională va fi marcată ca aprobată și va deveni disponibilă pentru publicare conform regulilor funcționale ale SIA RNC.	
		Utilizatorul cu rol de Administrator național va avea posibilitatea de a seta termenul limită de completare a	Ofertantul va implementa funcționalitatea prin care Administratorul național va putea stabili termenul limită până la care	

Nr.	Categorie	Lucrare	Soluția propusă	Termen de predare
		ofertei educaționale de către Administrator instituție (de ex.: 31.05.2026 se va închide funcționalul de actualizare a ofertei); data limită va fi vizibilă pentru utilizatorii cu rol de Administrator instituție în interfața de completare a ofertei.	instituțiile pot completa sau actualiza oferta educațională. Data limită va fi configurabilă la nivelul anului de admitere și va fi afișată în interfața utilizatorilor cu rol Administrator instituție. După expirarea termenului stabilit, sistemul va putea restricționa funcționalitatea de actualizare a ofertei, conform regulilor agreeate cu Beneficiarul, asigurând astfel controlul calendarului de colectare, verificare și aprobare a datelor.	
5.	Modul dedicat Recunoașterii calificărilor	Dezvoltarea și integrarea unui modul distinct privind Recunoașterea calificărilor. Înregistrarea deciziilor de recunoaștere (totală, parțială, condiționată, respinsă); asocierea deciziilor cu: calificarea de origine; statul și instituția emitentă; nivelul CNC/EQF; domeniul de formare; stocarea documentelor justificative (acolo unde este permis).	Ofertantul propune dezvoltarea și integrarea în cadrul SIA RNC a unui modul distinct dedicat Recunoașterii calificărilor. Modulul va permite înregistrarea și gestionarea deciziilor de recunoaștere a calificărilor, inclusiv decizii de recunoaștere totală, parțială, condiționată sau respinsă. Pentru fiecare decizie, sistemul va permite completarea informațiilor relevante privind calificarea de origine, statul de proveniență, instituția emitentă, nivelul CNC/EQF și domeniul de formare. De asemenea, ofertantul va implementa posibilitatea de atașare și stocare a documentelor justificative, în cazurile în care acest lucru este permis de cadrul normativ și de regulile stabilite de Beneficiar.	Octombrie 2026

Nr.	Categorie	Lucrare	Soluția propusă	Termen de predare
		Se va asigura: păstrarea istoricului deciziilor de recunoaștere; posibilitatea urmăririi evoluției unei calificări în timp; auditabilitate pentru instituțiile competente (ex. CNPDC).	Ofertantul va asigura mecanismele necesare pentru păstrarea istoricului deciziilor de recunoaștere și pentru urmărirea evoluției unei calificări în timp. Sistemul va permite consultarea versiunilor și a modificărilor relevante operate asupra înregistrărilor, astfel încât procesul de recunoaștere să fie transparent și trasabil. Totodată, modulul va include mecanisme de auditare a acțiunilor efectuate de utilizatori, inclusiv înregistrarea operațiunilor de creare, modificare, consultare și aprobare, în limitele funcționalităților stabilite. Aceste funcționalități vor permite instituțiilor competente, inclusiv CNPDC, să verifice și să urmărească datele aferente procesului de recunoaștere a calificărilor.	
		În urma completării datelor în modulul Recunoașterii calificărilor se va implementa: generarea de rapoarte parametrizate după: țara de origine; nivel CNC/EQF; domeniu; tipul deciziei; perioadă de timp; export de rapoarte în formate standard (PDF, Excel).	Ofertantul va implementa funcționalități de raportare aferente modulului Recunoașterii calificărilor, care vor permite generarea de rapoarte parametrizate în baza datelor completate în sistem. Utilizatorii autorizați vor putea filtra și analiza informațiile după țara de origine, nivelul CNC/EQF, domeniul de formare, tipul deciziei și perioada de timp. Rapoartele vor fi disponibile pentru consultare în interfața sistemului și vor putea fi exportate în formate standard, inclusiv PDF și Excel,	

Nr.	Categorie	Lucrare	Soluția propusă	Termen de predare
			pentru utilizare administrativă, analiză instituțională și raportare către factorii decizionali.	
6.	Îmbunătățirea și ajustarea funcționalităților sistemului informațional	Implementarea unei reguli de validare la încărcarea dosarelor aferente programelor de formare profesională, prin care sistemul va permite încărcarea documentelor exclusiv în format PDF, fiind restricționate alte tipuri de fișiere.	Ofertantul va implementa o regulă de validare la nivelul sistemului informațional care va permite încărcarea documentelor aferente dosarelor programelor de formare profesională exclusiv în format PDF. Sistemul va restricționa automat încărcarea altor tipuri de fișiere, asigurând astfel conformitatea documentelor și uniformitatea formatelor utilizate.	Septembrie 2026
		Implementarea afișării anilor în ordine descrescătoare, de la cel mai recent la cel mai vechi, cu anul curent poziționat primul (ex.: 2026, 2025, 2024 etc.), în lista de selecție a ofertelor educaționale din meniul principal.	Ofertantul va implementa funcționalitatea de afișare a anilor în lista de selecție a ofertelor educaționale din meniul principal în ordine descrescătoare, începând cu anul curent și continuând cu anii anteriori (de exemplu: 2026, 2025, 2024 etc.). Această abordare va facilita accesul rapid al utilizatorilor la cele mai recente oferte educaționale.	Iunie 2026
		Implementarea funcționalității de accesare a instituțiilor furnizoare de programe de studii din compartimentul „Oferte educaționale”. După selectarea domeniului general de formare și afișarea programelor de studii, la accesarea listei instituțiilor care furnizează programul, denumirea	Ofertantul va implementa funcționalitatea de accesare a instituțiilor furnizoare de programe de studii din cadrul compartimentului „Oferte educaționale”. După selectarea domeniului general de formare și afișarea programelor de studii, lista instituțiilor care furnizează programul va include denumiri clicabile. La selectarea unei instituții, utilizatorul va fi	Septembrie 2026

Nr.	Categorie	Lucrare	Soluția propusă	Termen de predare
		instituției va fi clicabilă, iar la selectare se va afișa lista tuturor programelor de studii furnizate de aceasta, redirecționare către compartimentul „Furnizori de educație și formare profesională”.	redirecționat către compartimentul „Furnizori de educație și formare profesională”, unde va fi afișată lista completă a programelor de studii furnizate de instituția respectivă.	
7.	Corelarea programelor de studii din învățământul superior cu programele din învățământul profesional tehnic	Funcționalitatea va permite: selectarea unui program de studii din învățământul superior; identificarea și asocierea acestuia cu unul sau mai multe programe de studii din învățământul profesional tehnic; salvarea și gestionarea relațiilor de corelare stabilite între programe. Aceste acțiuni vor fi disponibile la nivel de utilizator Registrator (direcția învățământ superior).	Ofertantul va implementa funcționalitatea de corelare a programelor de studii din învățământul superior cu programele de studii din învățământul profesional tehnic în cadrul SIA RNC. Utilizatorul cu rol de Registrator, aferent direcției învățământ superior, va putea selecta un program de studii din învățământul superior și va putea identifica un program corespunzător din învățământul profesional tehnic. Sistemul va permite asocierea acestor programe, salvarea relațiilor stabilite și gestionarea ulterioară a acestora, inclusiv modificarea sau anularea corelărilor, în funcție de drepturile de acces configurate. Funcționalitatea va fi implementată cu respectarea regulilor de validare, trasabilitate și integritate a datelor.	Noiembrie 2026
		Afișarea pe portalul public a programelor corelate din învățământul profesional tehnic și învățământul superior.	Ofertantul va implementa afișarea pe portalul public a programelor corelate dintre programele de studii din învățământul superior și cele din învățământul profesional tehnic. Utilizatorii publici vor putea vizualiza	Noiembrie 2026

Nr.	Categorie	Lucrare	Soluția propusă	Termen de predare
			programele corelate într-o formă clară și accesibilă, astfel încât să fie evidențiate legăturile dintre traseele educaționale din ÎPT și cele din învățământul superior. Afișarea se va realiza pe baza datelor aprobate și validate în sistem, fără expunerea informațiilor nepublice sau a datelor aflate în lucru.	
8.	Extindere API SIMIS	Extinderea API-ului pentru SIMIS prin adăugarea specialităților duble.	Ofertantul va realiza extinderea API-ului destinat integrării cu SIMIS, prin includerea datelor aferente specialităților duble. Funcționalitatea va permite transmiterea și/sau furnizarea către SIMIS a informațiilor necesare privind programele de studii care includ specialități duble, conform structurii de date agreeate cu Beneficiarul și cu sistemul beneficiar al integrării. Extinderea va fi realizată cu păstrarea mecanismelor existente de schimb de date, validare, securitate și interoperabilitate, fără afectarea funcționalităților deja implementate. Ofertantul va asigura testarea integrării și verificarea corectitudinii datelor transmise între SIA RNC și SIMIS.	Iunie 2026
		Documentarea tehnică a tuturor integrărilor.	Ofertantul va elabora și actualiza documentația tehnică aferentă integrărilor realizate, inclusiv descrierea API-urilor, structura datelor transmise, parametrii utilizați, regulile de validare, scenariile de	

Nr.	Categorie	Lucrare	Soluția propusă	Termen de predare
			apelare, răspunsurile returnate și eventualele mesaje de eroare. Documentația va include informațiile necesare pentru administrarea, testarea și mentenanța ulterioară a integrărilor, astfel încât Beneficiarul să poată urmări clar modul de funcționare al schimbului de date dintre SIA RNC și SIMIS.	

Managementul solicitărilor și al serviciilor

Prestarea serviciilor se va realiza printr-un proces controlat de recepționare, analiză, clasificare, implementare, testare, validare și închidere a solicitărilor. Solicitățile vor fi înregistrate și urmărite prin canalele agreate de Beneficiar, inclusiv e-mail.

- Solicitare de suport – clarificări, consultanță și asistență privind funcționarea sistemului.
- Incident – disfuncționalitate sau eroare care afectează utilizarea funcționalităților.
- Solicitare de dezvoltare – extindere sau modificare funcțională, inclusiv modificări de cod și/sau structură de date.

Pentru solicitările de dezvoltare, ofertantul se va conduce de lista lucrărilor incluse în Caietul de sarcini și graficul de realizare.

Niveluri de prioritate, răspuns și remediere

Prioritate	Descriere	Termen
Critică	Problemă critică ce împiedică funcționarea întregului sistem conform destinației.	Recuperare: max. 2 ore; remediarea cauzei: max. 4 ore.
Înaltă	Problemă majoră cu impact ridicat asupra funcționalității sistemului sau asupra unor componente esențiale.	Recuperare: max. 4 ore; remediarea cauzei: max. 8 ore.

Prioritate	Descriere	Termen
Medie	Problemă minoră ce afectează funcționalitatea fără risc de pierdere de date sau afectare generală.	Recuperare: max. 8 ore; remediarea cauzei: max. 24 ore.
Mică	Problemă cu impact redus sau foarte redus, inclusiv ajustări de afișare sau documentație.	Recuperare: max. 3 zile; remediarea cauzei: max. 4 zile.

Testare, validare și punere în exploatare

- Testare tehnică a codului, obiectelor de bază de date, integrărilor și configurațiilor.
- Testare funcțională a fluxurilor de lucru și a conformității cu cerințele aprobate.
- Validarea de către Beneficiar, acolo unde este cazul, înainte de aplicarea în producție.
- Aplicarea modificărilor în producție doar după acordul Beneficiarului.

Securitatea informației și protecția datelor

Ofertantul va respecta principiile confidențialității, integrității și disponibilității informației, precum și cerințele de protecție a datelor cu caracter personal. Măsurile tehnice și organizatorice vor fi aplicate în limitele contractului și ale accesului acordat de Beneficiar.

- Menținerea accesului pe bază de roluri (RBAC) și a mecanismelor de autentificare prin MPass, respectiv utilizator/parolă acolo unde este aprobat.
- Protecția comunicațiilor prin HTTPS și certificate SSL.
- Jurnalizarea acțiunilor relevante și păstrarea trasabilității modificărilor.
- Gestionarea drepturilor de acces numai la solicitarea/aprobarea Beneficiarului.
- Gestionarea vulnerabilităților și a incidentelor de securitate prin notificare și cooperare cu Beneficiarul.
- Respectarea legislației naționale aplicabile și a cerințelor GDPR, în măsura aplicabilă.

Conformitate cu cadrul normativ

Prestarea serviciilor se va realiza cu respectarea cadrului normativ indicat în Caietul de sarcini, inclusiv actele privind informatizarea și resursele informaționale de stat, registrele, protecția datelor cu caracter personal, interoperabilitatea, MPass, MCloud și procesele ciclului de viață al software-ului RT 38370656-002:2006.

Criterii de recepție a lucrărilor

- Funcționalitățile implementate corespund cerințelor aprobate și sunt disponibile în interfața aplicației.
- Nu sunt afectate negativ funcționalitățile existente ale SIA RNC.
- Datele existente sunt păstrate, iar integritatea lor este asigurată.
- Testarea tehnică și funcțională este finalizată cu succes.
- Documentația și codul sursă actualizat sunt transmise Beneficiarului.
- Modificările în producție sunt aplicate numai cu acordul Beneficiarului și cu posibilitatea de revenire la versiunea stabilă anterioară.