



MARTIE 10, 2025

DESCRIEREA ABORDĂRII DE IMPLEMENTARE CONFORM
CERINȚELOR CAIETULUI DE SARCINI
PROPUNERE TEHNICĂ

ASOCIEREA ASCENTA-ESEMPLA



Cuprins

Generalități.....	2
Referințe.....	2
Obiectivul achiziției.....	2
Cerințe privind mentenanța corectivă	2
Cerințe privind mentenanța adaptivă	5
Metodologie de lucru	8
Aspecte Generale privind Managementului Incidentelor.....	9
Organizarea și Personalul implicat	9
Echipa de Proiect a Beneficiarului	10
Echipa de Proiect a Prestatorului	10

Generalități

Sistemul informațional automatizat „RUIVF” asigură gestiunea procesului de instruire a persoanelor care solicită examinarea în vederea obținerii permisului de conducere. Monitorizarea și controlul procesului de instruire fiind asigurat de către Ministerului Educației, Culturii și Cercetării și instituțiile din subordinea acestuia responsabile de procesele aferente. Unitățile de instruire a conducătorilor de vehicule utilizează sistemul pentru solicitarea acreditării/reacreditării, precum și pentru gestiunea programelor și grupelor de instruire. Utilizatorii sistemului au posibilitatea înscrierii online la unitățile de instruire a conducătorilor de vehicule. Sistemul este integrat cu platformele guvernamentale pentru schimb de date.

Referințe

- HOTĂRÂRE Nr. 616 din 18-05-2016 pentru aprobarea Metodologiei de evaluare externă a calității în vederea autorizării de funcționare provizorie și acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continuă și a Regulamentului de calcul al taxelor la serviciile prestate în cadrul evaluării externe a calității programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continua
- HOTĂRÂRE Nr. 1452 din 24-12-2007 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la permisul de conducere, organizarea și desfășurarea examenului pentru obținerea permisului de conducere și condițiile de admitere la traficul rutier

Obiectivul achiziției

Obiectivul achiziției constă în furnizarea de servicii de mentenanță corectivă și adaptivă pentru SIA RUICVF până la data de 31.12.2025. Serviciile furnizate vor asigura întreținerea artefactelor dezvoltate pe parcursul contractului, precum și menținerea și optimizarea funcționalitățile existente ale sistemului. Astfel, Furnizorul va oferi servicii de mentenanță corectivă -pentru remedierea disfuncționalităților și asigurarea continuității operaționale a sistemului, adaptivă - pentru ajustarea și îmbunătățirea sistemului conform cerințelor tehnice și legislative în vigoare, transfer de cunoștințe și consultanță tehnică la cerere, conform cerințelor specificate în caietul de sarcini și documentația tehnică.

De asemenea, proiectul include furnizarea de servicii de mentenanță preventivă pentru SIA RUICVF, care constau în verificări și acțiuni menite să asigure funcționarea optimă a sistemului. Acestea includ verificarea codului sursă al aplicației cu raportare trimestrială pentru a dovedi funcționarea corectă a sistemului, precum și crearea și verificarea copiilor de rezervă ale bazei de date.

Cerințe privind mentenanța corectivă

Lucrări de mentenanță corectivă

Nr.	Situația curentă	Propuneri	Răspuns cerință
1.	Raport Performanță Instructorului se generează strict pe un an calendaristic.	Extinderea funcționalității prin adăugarea alegerii perioadei de raportare.	Pentru o analiză periodică și comparativă, sistemul propus va extinde funcționalitatea Raportului de Performanță al Instructorului prin adăugarea opțiunii de alegere a

			perioadei de raportare: lunar / trimestrial / semestrial / anual
2.	La moment nu este indicat pentru categoria B, instruire cu cutia manuală sau automat.	Extinderea structurii de date interfeței, funcționalității și rapoartelor.	Sistemul va permite utilizatorului sistemului selectarea tipului de cutie de viteze (manuală/automată) pentru formabilii care efectuează programul de formare aferent categoriei B. Această informație va fi reflectată în structura de date a sistemului, interfață, rapoartele aferente, precum și în certificatul de absolvire al formabilului.
3.	La accesarea profilului instructorului nu se afișează nici o informație cu privire la unitatea de instruire/subdiviziunea.	Modificarea aplicației pentru afișarea unității.	Sistemul va permite reflectarea în cartela Cadrului didactic a informațiilor referitoare la Unitatea de instruire și la subdiviziunea/subdiviziunile asociate acestuia. Rapoartele aferente cadrelor didactice vor include informații privind subdiviziunile asociate acestora.
4.	La formabilii cu statutul exmatriculat / suspendat nu a fost sistată verificarea la ASP dacă aceștia au susținut examenul. Respectiv de fiecare dată vine notificare că au fost accesate datele personale.	Modificarea aplicației pentru optimizarea numărului de adresări la ASP pentru verificarea rezultatelor examenelor.	Sistemul va permite optimizarea numărului de adresări la ASP cu privire la rezultatele examenelor externe, aferente formabililor cu statutul absolvit. Frecvența apelărilor va putea fi configurată de către Administratorul Național al SI RUCVF.
5.	Nu se permite anularea statutului pentru formabilii transferați din greșeala operatorului.	Ajustarea aplicației pentru a edita datele formabilului în cazul transferului eronat.	Sistemul va permite Administratorului național anularea operațiunii de transfer a formabilului către o altă unitate de instruire și revenirea acestuia la statutul inițial și unitatea de instruire inițială.
6.	În prezent dacă tipul cererii nu a fost selectat corect, iar formabilul a fost înregistrat în grupă, este nevoie de exmatriculat formabilul și repetat de înregistrat. Înregistrarea în grupă se permite doar timp de 3 zile. Respectiv formabilul nu mai poate nimeri în această grupă, de facto în care el studiază. La fel nu se permite editarea datelor personale	Ajustarea aplicației pentru a edita datele eronate.	Sistemul va permite Administratorului Național de a modifica tipul cererii formabilului, fără a fi exclus din grupa în care a fost înmatriculat și ajustarea fluxului formabilului în cadrul grupei (frecvență/ examen). Sistemul va permite Administratorului Național de a efectua modificarea în cerere a numelui, prenumelui, data/ luna/ anul nașterii pentru solicitanții fără IDNP/ Nerezidenți.

	(nume, prenume), data, luna anul nașterii.		
7.	Nu se permite schimbarea statutului la grupă (avem situații în care din greșeală a fost închisă).	Ajustarea aplicației pentru a edita datele eronate.	Sistemul va permite Administratorului național, la solicitarea unității de instruire, de a efectua operațiunea de anulare a închiderii grupei și revenirea acesteia la statutul Înregistrat, respectiv va avea loc revenirea formabililor la starea precedentă acțiunii de închidere a grupei.
8.	La formabilii cu tipul de instruire post-absolvire, se solicită să fie introdusă perioada de susținere a probei teoretice.	Extinderea funcționalității prin adăugarea validării la grupele în care se conțin doar formabili cu instruire post-absolvire.	Sistemul va permite procesarea formabililor cu cerere post absolvire și crearea grupelor pentru care nu va fi necesară introducerea perioadei de susținere a probei teoretice.
9.	În prezent pentru Administratorul Național nu este posibil de gestionat cu statutul unității de instruire /subdiviziunii în dependență de rezulatele instruirii.	Adăugarea funcționalității de modificarea statutului unității de instruire/ subdiviziunii.	Sistemul va permite gestionarea statutului Unității de Instruire/ Subdiviziunii prin posibilitatea modificării acestuia, cu indicarea motivului și datei schimbării. Aceste modificări vor fi reflectate corespunzător în cadrul SI RUICVF
10.	În prezent la Unitate de instruire la adresa juridică este indicat „Apartament”.	Ajustarea aplicației.	În Sistem va fi ajustat termenul ”Apartament” cu ”Oficiu” pentru reflectarea adresei juridice a Unității de instruire.
11.	Raport Performanță Unității se generează strict pe un an calendaristic.	Extinderea funcționalității prin adăugarea alegerii perioadei de raportare.	Pentru o analiză periodică și comparativă, sistemul propus va extinde funcționalitatea Raportului de Performanță a Unității de instruire prin adăugarea opțiunii de alegere a perioadei de raportare: lunar / trimestrial / semestrial / anual
12.	Există restricția de asociere numai a unui cadru didactic cu un modul.	Ajustarea aplicației.	Sistemul va permite adăugarea posibilității de asociere la un modulul tematic a mai multor cadre didactice – și invers mai multor module un singur cadru didactic.
13.		Lucrări neprevăzute.	Cerințele pentru lucrările suplimentare vor fi implementate pe parcursul prestării serviciilor de mentenanță preventivă, corectivă și adaptivă a SIA „Registrul unităților de instruire a conducătorilor de vehicule și formabililor” (RUICVF)

			și vor fi agreate de către părți în limita bugetului disponibil.
--	--	--	--

Cerințe privind mentenanța adaptivă

Lista lucrărilor de mentenanță adaptivă

Nr.	Situația curentă	Propuneri	Răspuns cerință
1.	Serviciul Web cu privire la certificatele medicale lucrează nestabil și datele nu sunt actualizate automat. Unitățile de instruire completează datele manual în baza expunerii verbale a formabilelor.	Modificarea Web serviciului dat.	Sistemul va permite efectuarea interpelării SIA AMP, în afara creării cererii, privind certificatul medical al formabililor și notificare Unității de instruire privind rezultatul acestora.
2.	Avem situații când într-o unitate sunt 2 persoane cu funcția de conducere, iar de la RSUD se consumă doar un singur administrator al Unității de instruire.	Modificarea funcționalității de consum de date din MConnect cu ASP.	În cazul în care Unitatea de instruire are înregistrați în RSUD mai mulți administratori, aceștia vor fi reflectați în profilul Unității de instruire, respectiv fiind posibilă existența a 2 utilizatori cu rolul de Administrator al unității de instruire.
3.	Expirarea certificatelor SSL sistează funcționarea aplicației RUICVF. Se pierde timp pentru depistarea că a expirat certificatul.	Extinderea funcționalității.	Sistemul va notifica Administratorul despre apropierea termenului de expirare a certificatului SSL, în condițiile configurării de către Administrator a frecvenței recepționării acestui tip de notificare.
4.	La moment personalul didactic nu are proprietăți: „profesor” sau „instructor”. Astfel este dificil să atribuim la grupă/ formabili cadrul didactic respectiv. De asemenea nu este posibilă extragerea rapoartelor cu privire la numărul „profesor” sau/și „instructor” la nivel de instituție / național.	Modificarea aplicației pentru prelucrarea și extragerea informației date.	Sistemul va permite atribuirea tipului cadrului didactic (instructor și/ sau profesor) pentru o gestionare mai eficientă în cadrul grupelor și pentru asocierea acestora cu formabilii în procesul de programare a orelor practice. Tipul de cadru didactic atribuit va fi reflectat în rapoartele aferente.
5.	În prezent pentru examenul intern se permite introducerea oricărei date.	Adăugarea funcționalității de validare a datei examenului.	Sistemul va implementa o funcționalitate de validare a datei susținerii probelor teoretice/ practice de către formabili, conform criteriilor prestabilite.
6.	Nu există posibilitatea evidenței pentru ansambluri de vehicule.	Adăugarea evidenței pentru ansambluri de vehicule.	Sistemul va permite elaborarea funcționalului care va asigura generarea certificatelor pentru ansambluri de vehicule (inclusiv

			în permisul de conducere a codului UE 96), și reflectarea acestor date în rapoartele aferente.
7.	Nu există posibilitatea evidenței certificatelor pentru categoria de la B la A1 doar pentru ore practice.	Adăugarea evidenței a certificatelor pentru categoria de la B la A1.	Sistemul va permite înregistrarea cererilor solicitanților privind parcurgerea instruirii aferente orelor practice pentru categoria A1, incluzând validarea eligibilității solicitantului bazată pe deținerea permisului de conducere categoria B pentru o perioadă minimă de 2 ani. În urma susținerii probei practice, va fi generat Certificatul de absolvire, iar informațiile vor fi reflectate corespunzător în rapoartele aferente.
8.	Nu avem posibilitate să introducem deținătorii de permis din raioanele de Est care doresc să primească și permis moldovenesc.	Extinderea funcționalității de înregistrare pentru categoria de persoane ce dețin permis de conducere din raioanele de Est și extragerea informației respective.	În sistem va fi dezvoltat un nou modul care va permite înregistrarea solicitărilor deținătorilor de permise de conducere din raioanele de Est pentru schimbarea acestora în permise moldovenești. De asemenea, se va asigura interoperabilitatea cu ASP și vor fi elaborate rapoarte aferente pentru reflectarea informațiilor.
9.	În prezent orele practice se introduc doar per zi și ora.	Ajustarea aplicației.	Sistemul va permite extinderea accesibilității, accelerarea și ușurarea procesului de introducere a orelor practice prin selectarea multiplă a zilelor privind efectuarea orelor practice.
10.	Pentru vizualizare este nevoie de descărcat documentul din dosar și profilul cadrului didactic.	Ajustarea aplicației.	Sistemul va permite vizualizarea actelor din dosarul de acreditare / autorizare și a documentelor din profilul cadrului didactic fără a fi descărcate.
11.	La moment nu există posibilitatea de a transmite utilizatorului aplicației RUICVF mesaje urgente / importante.	Elaborarea funcționalității noi.	În sistem va fi creat modulul <i>Notificări</i> , care va include mai multe tipuri de notificări, adaptate rolului utilizatorului, precum și opțiuni de gestionare administrativă de către Administratorul Național. Utilizatorii vor putea configura modul de recepționare a notificărilor, asigurând astfel o comunicare eficientă a mesajelor urgente și importante.

12.	Este necesar de îmbunătățit componenta informativă a paginii publice.	Extinderea funcționalității.	În Dashbordul sistemului, adițional se vor adăuga 2 coloane: 1) Nr de absolvenți din anul precedent; 2) Nr de absolvenți care au obținut permisul de conducere în anul precedent.
13.	În prezent a fost aprobată INSTRUCȚIUNEA privind modul de calculare a ratei de promovare a examenului în vederea obținerii dreptului de a conduce vehicule.	Testarea funcționalităților noi ale RUICVF.	În cadrul sistemului, va fi elaborată o metodologie detaliată și un algoritm pentru calcularea ratei de promovare a examenului în vederea obținerii dreptului de a conduce vehicule. Acestea vor fi coordonate cu beneficiarul pentru a asigura conformitatea cu instrucțiunea aprobată. Ulterior, se va efectua testarea funcționalităților noi ale RUICVF, iar, dacă este necesar, algoritmul va fi ajustat pentru a reflecta corect criteriile de calcul și pentru a optimiza procesul de raportare a rezultatelor.
14.	În aplicație nu este prevăzută posibilitatea exmatriculării pentru cei care anterior au fost suspendați.	Extinderea funcționalității.	Sistemul va permite exmatricularea formabililor cu statutul Suspendat.
15.	În prezent existența grupelor vide care oferă posibilitatea de a include retroactiv formabili ce nu este legal.	Extinderea funcționalității.	Sistemul va permite eliminarea automată a grupelor vide peste o perioadă care va putea fi configurată de către Administratorul Național.
16.	În prezent dosar cu statutul "Depus" pentru Acreditare / Autorizare nu poate fi editat pentru corectarea greșelilor.	Extinderea funcționalității.	Sistemul va permite Administratorului Național să editeze dosarul la etapa evaluării acestuia de către ANACEC și aprobarea MEC, cum ar fi: modificarea adresei, tipul serviciului, programe etc
17.	În prezent pentru unități de instruire cu autorizare provizorie, grupa deschisă eronat limitează posibilitatea de deschis altă grupă.	Extinderea funcționalității.	Sistemul va permite efectuarea acțiunii Roll back asupra statutului Programului Autorizat, utilizat la crearea grupei și aceasta a fost înregistrată. Administratorul național va avea opțiunea de ștergere a grupei înregistrate, iar statutul programului Autorizat va reveni la statutul initial și va putea fi utilizat la crearea unei noi grupe.
18.	În prezent verificarea certificatului de absolvire de	Elaborarea Web serviciului.	Va fi elaborat Web serviciul de verificare a certificatului de

	către angajații ASP poate fi efectuat doar prin pagina RUCVCF.		absolvire a școlii auto (RUCVCF – prestator, ASP – consumator).
19.		Lucrări neprevăzute	Cerințele pentru lucrările suplimentare vor fi implementate pe parcursul prestării serviciilor de mentenanță preventivă, corectivă și adaptivă a SIA „Registrul unităților de instruire a conducătorilor de vehicule și formabililor” (RUCVCF) și vor fi agreate de către părți în limita bugetului disponibil.

Metodologie de lucru

Serviciile de mentenanță includ remedierea defectelor identificate de client. Această abordare proactivă asigură că orice problemă este abordată prompt, menținând stabilitatea și fiabilitatea sistemului pe parcursul procesului de dezvoltare.

Astfel serviciile de mentenanță de corecție acordate nu semnifică doar rezolvarea rapidă și eficientă a incidentelor, dar și îmbunătățirea continuă a sistemului, asigurând funcționarea sa stabilă și adaptabilitatea la cerințele în schimbare ale utilizatorilor și ale mediului operațional

Aspecte cheie ale serviciilor noastre de mentenanță includ:

- Rezolvarea Promptă a Defectelor: Abordarea rapidă a defectelor raportate pentru a minimiza întreruperile și a asigura progresul continuu.
- Suport Continu: Oferirea de suport continuu pentru a rezolva orice probleme operaționale care pot apărea, asigurându-se că sistemul rămâne funcțional și eficient.
- Colaborare cu Clientul: Lucrul îndeaproape cu clientul pentru a identifica, raporta și remedia defectele, asigurând o comunicare transparentă și o rezolvare eficientă a problemelor.

Acorduri de Nivel de Serviciu (SLA)

Orice incidente raportate de client după actualizarea sistemului cu noile funcționalități dezvoltate vor fi rezolvate de echipa noastră de suport conform Acordurilor de Nivel de Serviciu (SLAs) definite.

Structura de mai jos reflectă modul de prioritizare și timpul de reacție pentru problemele sistemului informatic care este esențială pentru gestionarea eficientă a incidentelor și asigurarea unui nivel înalt de disponibilitate și stabilitate a sistemului.

Neconcordanță	Descriere	Timp max. de recuperare / timp max. pentru soluționare o singură problemă (ore de lucru, zile)
Critică	Descriere: Probleme care blochează funcționarea sistemului, împiedicându-l să își îndeplinească scopul principal.	Timp maxim de recuperare: 1 oră. Aceasta presupune restabilirea funcționalității sistemului la un nivel minim acceptabil.

		Timp maxim pentru corectarea cauzei: 3 ore. În acest interval, trebuie identificată și remediată cauza fundamentală a problemei, pentru a preveni reapariția acesteia.
Înaltă:	Descriere: Probleme care afectează semnificativ funcționalitatea sistemului, restricționând utilizarea anumitor componente.	Timp maxim de recuperare: 3 ore. Timp maxim pentru corectarea cauzei: 7 ore.
Medie	Descriere: Probleme care afectează funcționalitatea sistemului dar nu prezintă un risc imediat de pierdere a datelor sau prejudiciere serioasă a funcționalității.	Timp maxim de recuperare: 7 ore. Timp maxim pentru corectarea cauzei: 3 zile
Mică:	Descriere: Probleme cu impact redus asupra funcționalității sistemului, cum ar fi erori minore de afișare sau nevoia de modificări în documentație	Timp maxim de recuperare: 2 zile. Timp maxim pentru corectarea cauzei: 3 zile.

Aspecte Generale privind Managementului Incidentelor

Aspecte cheie ale managementului incidentelor includ:

- Sumar: O descriere concisă, dar detaliată a incidentului—ce s-a întâmplat, când și unde.
- Pași pentru Reproducerea Incidentului: Pași detaliați care capturează suficiente informații astfel încât ceilalți membri ai echipei să poată înțelege pe deplin defectul de cod. Acest lucru include acțiunile întreprinse pentru a găsi sau reproduce bug-ul și comportamentul așteptat. Pot fi prezentate capturi de ecran pentru a susține descrierea.
- Informații despre Sistem: Specificația mediului software și a build-ului unde a apărut bug-ul, inclusiv configurațiile relevante, cum ar fi versiunea sistemului de operare și a browserului.
- Prioritate: Grila de priorități definește urgența incidentului pe baza următoarelor metrici:
 - 1: Sistemul nu poate fi implementat fără rezolvarea cu succes. Necesită acțiune imediată.
 - 2: Sistemul nu poate fi implementat fără rezolvarea cu succes, dar nu trebuie abordată imediat.
 - 3: Rezolvarea elementului de lucru este opțională, în funcție de resurse, timp și risc.
- Severitate: Clasificarea incidentului în categorii precum critic, necritic sau cerere de schimbare.

Prin implementarea acestor practici structurate de management al incidentelor, ne asigurăm că toate problemele raportate sunt abordate sistematic și eficient, conducând la rezolvări mai rapide și o fiabilitate mai mare a sistemului. Această abordare asigură o comunicare clară, prioritizarea și rezolvarea incidentelor, îmbunătățind procesul general de mentenanță și suport.

Organizarea și Personalul implicat

Echipe de Proiect a Beneficiarului

Echipe de proiect al Beneficiarului va fi responsabil pentru:

- Asigurarea că cerințele sunt clare.
- Furnizarea clarificărilor, accesului și documentației pentru echipa de dezvoltare: Facilitarea comunicării eficiente și accesului la resursele necesare.
- Aprobarea documentelor legate de proiect: Asigurarea că toate documentele îndeplinesc standardele și cerințele.
- Facilitarea comunicării cu părțile interesate externe: Agenția de Governare Electronică, Agenția pentru Servicii Publice, Serviciul Tehnologiei Informației și Securitate Cibernetică, etc.
- Implicarea personalului tehnic din serviciul/departamentul de suport al Clientului va fi un avantaj, deoarece aceștia vor prelua administrarea sistemului atunci când acesta va fi implementat în producție. Contribuția lor legată de modulul administrativ al sistemului va fi benefică.

Echipe de Proiect a Prestatorului

Realizarea livrării rapide de valoare necesită luarea deciziilor descentralizate, reducând întârzierile și îmbunătățind fluxul dezvoltării produsului. Cu toate acestea, unele decizii strategice și globale justifică luarea deciziilor centralizate. Crearea unui cadru de luare a deciziilor fiabil este crucială pentru construirea eficientă a echipei.

Pentru a atinge obiectivele sarcinii, echipa de proiect propusă include experți cu expertiză dovedită în analiza de afaceri și sistem, design UI, dezvoltare software, proiectarea și optimizarea bazelor de date, DevOps, testare și managementul proiectelor Agile.

Prin asigurarea unei organizații bine structurate și a unor roluri clar definite, echipa de proiect poate opera eficient, promovând un mediu de încredere, colaborare și îmbunătățire continuă.

Expert	Nume Expert	Responsabilități cheie
Director	Sergiu Robu	<ul style="list-style-type: none">- Primul punct de escaladare
Dezvoltator software / Lider de echipă Expert cheie	Adrian Ursachi	<ul style="list-style-type: none">- Analiza sistemului- Arhitectura sistemului- Proiectarea și dezvoltarea bazei de date- Integrarea sistemului- Dezvoltarea software (back end)- DevOps
Dezvoltator Software Expert cheie	Sergiu Garaba	<ul style="list-style-type: none">- Analiza sistemului- Design și dezvoltare Web/UI- Dezvoltare software (back end, front end)- Integrarea sistemului- Testare unitară- DevOps
Analist business Expert cheie	Daniela Motpan	<ul style="list-style-type: none">- Colaborare strânsă cu părțile interesate ale Clientului pentru a sprijini utilizatorul în timpul fazei de dezvoltare- Descrierea defectelor și monitorizarea SLA-urilor

		<ul style="list-style-type: none"> - Colaborare strânsă cu Responsabilul CTICE și dezvoltatorii pentru a defini prioritatea și severitatea defectelor - Raportare - Facilitarea întâlnirilor cu părțile interesate - Facilitarea progresului echipei către obiectivele - Colectarea, validarea și documentarea cerințelor business.
<p>Specialist QA</p> <p>Expert cheie</p>	Antonina Ceban	<ul style="list-style-type: none"> - Managementul defectelor - Dezvoltarea și execuția cazurilor de testare - Monitorizarea stării defectelor și confirmarea soluțiilor - Colaborare strânsă cu părțile interesate ale Clientului pentru a sprijini utilizatorul în timpul fazei de dezvoltare - Descrierea defectelor și monitorizarea SLA-urilor - Colaborare strânsă cu Product Owner-ul și dezvoltatorii pentru a defini prioritatea și severitatea defectelor - Facilitarea eliminării impedimentelor.