

CAIET DE SARCINI

Servicii de mentenanță
a SIA „Cadastrul fiscal 2.0”

Cuprins

1. Generalități	3
2. Referințe	3
3. Obiectivul documentului.....	3
4. Destinația sistemului	3
4.1 Scopul și obiectivele	4
4.2 Dependența de sistemele existente.....	4
5. Cerințele business ale sistemului.....	4
5.1 Funcțiile de bază și rolurile în sistem	4
5.2 Baza de date.....	5
5.3 Tehnologii utilizate	6
5.4 Securitatea și protecția	6
6. Cerințe față de serviciile de mentenanță	6

1. Generalități

SIA „Cadastru fiscal 2.0” reprezintă un sistem care expune o serie de funcționalități pentru facilitarea și asigurarea activității de colectare, calcul, evidență și monitorizare a informației despre subiecții și obiectele impozitării în limitele stabilite de cerințele funcționale.

Caietul de sarcini conține o descriere succintă a serviciilor realizate, precum și condițiile, premisele generale și recomandările pentru mentenanța sistemului.

2. Referințe

Funcționarea SIA „Cadastrul fiscal 2.0” sunt reglementate de următoarele acte legislative și normative:

- Reglementarea tehnică „Procese ciclului de viață al software-lui” RT 38370656-002:2006, aprobată prin Ordinul Ministerului Tehnologiilor Informaționale și Comunicațiilor nr. 78 din 01.01.2006 (Monitorul Oficial al RM, 2006 nr. 95-97, art. 335);
- Codul fiscal al RM nr. 1163-XIII din 24.04.1997, art. 187 alin.(21);
- Legea Nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal, Monitorul Oficial Nr. 171-175 din 14.10.2011;
- Alte legi, acte normative, standarde în vigoare în domeniul TIC.

3. Obiectivul documentului

Sistemul informațional, descris în continuare, prezintă obiectul achiziției serviciilor de mentenanță în scopul bunei funcționări și extinderii acestuia. În mod concret prezentul document are următoarele componente:

Componenta proiect	Durata/termen
Servicii de mentenanță corectivă a SIA „Cadastrul fiscal 2.0”	Servicii asigurate până la 31.12.2023 de la semnarea contractului. Serviciile se referă inclusiv la artefactele dezvoltate pe parcursul contractului asupra funcționalităților existente.
Servicii de mentenanță adaptivă a SIA „Cadastrul fiscal 2.0”	Furnizorul va livra servicii de mentenanță adaptivă, transfer de cunoștințe și consultanță la cerere, în condițiile indicate în prezentul caiet, inclusiv conform cerințelor tehnice anexate

În prezenta documentație sunt reflectate informații privind tehnologia folosită și modul în care sunt prelucrate datele. Furnizorul va avea acces la codul sursă al sistemului și își va asuma riscurile ce decurg din modificările acestuia. Asumarea serviciilor implică acordarea garanției asupra SIA „Cadastrul fiscal 2.0” pentru o perioadă de minim 6 luni după semnarea actului de predare-primire. De asemenea prestatorul serviciilor va documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le va prezenta Beneficiarului.

4. Destinația sistemului

4.1 Scopul și obiectivele

SIA „Cadastrul fiscal 2.0”, este utilizat în cadrul SISFS în scopul asigurării evidența, monitorizarea și calcularea obligațiilor fiscale aferente impozitului pe imobil pentru fiecare subiect al impunerii în funcție de obiectele deținute.

Obiectivele de bază ale sistemului presupun:

Din punct de vedere al utilizatorului:

- asigurarea funcționalităților de administrare (calcularea impozitului, generarea avizelor de plată, generarea rapoartelor statistice); creare (operațiuni manuale, relații manuale, scutiri); recepționare și import date de la ASP și CNAS;

Din punct de vedere al Beneficiarului:

- asigurarea funcționalităților de sincronizare a datelor în baza de date centrală a SISFS;

Din punct de vedere a Consumatorului de date:

- asigurarea funcționalităților de schimb de date (recepționarea datelor și confirmarea recepționării).

4.2 Dependența de sistemele existente

SIA „Cadastrul fiscal 2.0” comunică cu Registrul Fiscal de Stat și SIA „Contul curent al contribuabilului”.

Procedura de autentificare și identificare a contribuabilului are loc prin intermediul portalului cadastru.sfs.md.

SIA „Cadastrul fiscal 2.0” este integrat cu serviciul guvernamental integrat de achitare electronică – MPay.

5. Cerințele business ale sistemului

Compartimentul dat descrie procesele business și modul de aplicare a acestora în cadrul sistemului.

5.1 Funcțiile de bază și rolurile în sistem

Rolurile din cadrul sistemului sunt următoarele:

Din cadrul Subsistemului „Stingerea obligației fiscale prin SCITL”

Perceptor- utilizator a serviciilor de colectare a impozitelor din cadrul primăriilor cu drept de înscriere a informației, la fel tipărirea avizelor și rapoartelor analitice și statistice.

Din cadrul SFS

- **Administrator regional-** utilizator care deține acces la informația aferentă după criteriul regional, și anume căutarea și vizualizarea datelor, asignarea obiectelor-subiecților la perceptor, etc.
- **Auditor-** are acces la sistem cu următoarele posibilități, generare și vizualizare rapoartelor de audit la nivel sectorului administrat, generează rapoartele statistice.

Din cadrul I.P. CTIF

- **Administrators-** utilizator sau grup de utilizatori cu acces deplin la sistem.

În SIA „Cadastrul fiscal 2.0” sunt disponibile funcționalitățile în funcție de rol (permisiune):

1. Importarea datelor:
 - a) Importul datelor despre proprietățile imobiliare și contribuabili, date primite de la ARFC.
 - b) Importul plăților.
2. Administrare:
 - a) Creare/editare utilizatori;
 - b) Editarea titlurilor paginilor;
 - c) Prelungirea editării soldurilor inițiale;
 - d) Gestionarea conturilor trezoreriale;
 - e) Gestionarea rechizitelor bancare;
 - f) Alte setări (modificarea duratelor de expirare a parolei, de blocare temporară a utilizatorului, de afișare a mesajului pentru modificarea parolei).
3. Parametrizare și Calcul:
 - a) Funcționalitatea de creare, setare și configurare a parametrilor implicați în calcularea impozitului cumulat per fiecare contribuabil, per primărie, per fiecare an de impozitare (înscrierea cotelor de impozitare per republică/primărie; setarea parametrilor globali); oferirea accesului la această funcționalitate în funcție de nivelul de acces la fiecare nivel.
 - b) Editarea schemei de calcul/rambursare a impozitului;
 - c) Scrierea, validarea și salvarea formulelor de calcul a impozitului și penalității per fiecare an fiscal.
 - d) Închiderea și deschiderea anilor fiscali.
4. Înscrierea datelor:
 - a) Căutarea și vizualizarea datelor despre contribuabili
 - b) Editarea și aplicarea parametrilor per contribuabil/contribuabili (înlesniri subiect-obiect: aplicarea scutirilor sau altor parametri posibili)
 - c) Asignarea subiecților-obiectelor la perceptor;
 - d) Înscrierea soldurilor inițiale;
 - e) Înscrierea cotelor concrete ale impozitului;
 - f) Înscrierea înlesnirilor pentru subiect-obiect;
 - g) Crearea relațiilor temporare subiect-obiect;
 - h) Operațiuni manuale, înscrierea modificărilor aferente impozitului și penalității (eșalonare, anulare, corectare, etc.);
 - i) Calculul impozitului;
 - j) Calculul penalităților.
5. Rapoarte MS Reporting (Microsoft Report Viewer):
 - a) Un set de MS rapoarte ce pot fi accesate și vizualizate conform drepturilor de acces cât și imprimarea acestora.
 - b) Generarea avizelor de plată per contribuabil (după un format predefinit).
6. Audit:
 - a) Sistemul loghează informație despre acțiunile utilizatorilor și oferă modalități de vizualizarea și căutare prin informația logată.
 - b) Activarea sau dezactivarea logării unui anumit tip de informație despre activitatea utilizatorilor.

5.2 Baza de date

SIA „Cadastru fiscal 2.0” are o bază de date proprie care interacționează cu baza de date a SIA „Impozit pe avere” și cu baza centrală a SFS. Baza de date a SIA „Cadastru fiscal 2.0” este

elaborată pentru optimizarea procesului de extragere a datelor din baza de date pentru crearea rapoartelor și generarea avizelor de plată.

5.3 Tehnologii utilizate

- Windows Server 2012+
- Limbaje de programare: .NET, WebAssembler 5.0;
- RDBS: MSSQL 2017+;
- Standardele: XML/XSL, HTML;
- Protocoalele: TCP/IP, SSL/TLS, HTTP;
- Servere Web: IIS8;
- Serviciul guvernamental MSign.

5.4 Securitatea și protecția

Pentru garantarea securității la nivelul infrastructurii tehnico-tehnologice este implementat auditul activ al securității informaționale, care asigură:

- completitudinea spectrului atacurilor detectate și abuzurilor de privilegii;
- minimizarea numărului de alerte false;
- afișarea informațiilor în diferite forme;
- accesul la analiza datelor auditului administratorilor sistemului;
- garantarea protecției contra modificărilor nesancționate a informațiilor de înregistrare.

Subsistemul de audit prestează următoarele servicii:

- analiza activității de rețea;
- analiza activității de sistem;
- analiza activității aplicațiilor;
- analiza activității utilizatorilor.

Securitatea sistemului este asigurată prin utilizarea:

- mijloacelor de autentificare și autorizare;
- mijloacelor de audit a sistemului.

6. Cerințe față de serviciile de mentenanță

Sistemul supus serviciilor de mentenanță a fost descris anterior. Toate cerințele sunt minime și obligatorii.

Serviciul de mentenanță se va asigura de către Prestator până la 31.12.2022 și va include următoarele forme:

- **mentenanță de corecție** – modificarea în procesul de lucru al sistemului pentru corectarea problemelor detectate (neconformități, erori de funcționare) cu un impact minim asupra activității operaționale. Serviciile de mentenanță de corecție vor asigura suportul tuturor modulelor sistemului, create în conformitate cu Cerințele Tehnice prevăzute în Sarcina tehnică și amendamente privind elaborarea sistemului și presupun activitățile de management, logistică și servicii de îndepărtare a erorilor.

- **mentenanță adaptivă** – în procesul de lucru al sistemului apar situații și scenarii noi de lucru, apare necesitatea optimizării unor funcționalități existente în baza sugestiilor utilizatorilor; echipa de mentenanță va analiza fiecare solicitare de modificare - adaptare și va propune soluții de implementare/ajustare a aplicației în timp util.

Specificația serviciilor de mentenanță

Nr.	Denumirea și descrierea serviciilor
1	Mentenanța SIA „Cadastrul fiscal 2.0”
1.1	Investigarea, analiza și identificarea cauzelor pentru problemele raportate în utilizarea sistemului și entităților de date din sistem; propunerea și elaborarea soluțiilor spre implementare.
1.2	Analiza datelor, indicatorilor identificați și asigurarea executării cu succes a operațiunilor cheie pentru anticiparea problemelor și pentru asigurarea unei funcționări stabile a sistemului.
1.3	Actualizarea versiunilor componentelor utilizate în sistem identificarea patch-urilor necesare de aplicat, instalarea și integrarea acestora în aplicație, rularea testelor de rigoare pentru demonstrarea operativității și funcționării sistemului
1.4	Analiza și raportarea problemelor legate de datele furnizate în vederea asigurării importului de date corect și la timp a datelor în sistem.
1.5	Monitorizarea și oferirea de suport în optimizarea continuă a configurărilor și parametrilor de performanță a bazei de date , la fel coordonarea după caz și rezolvarea problemelor întâmpinate cu ajutorul suportului online.
1.6	Identificarea locurilor înguste și optimizarea continuă a codului sursă , pentru asigurarea performanței și securității optime a aplicației.
1.7	Testarea componentelor dezvoltate precum și rularea, la solicitare, a proceselor de testare integrală a sistemului, în urma plasării funcționalităților dezvoltate.
1.8	Soluționarea imediată și integrală a problemelor ce țin de funcționalitatea sistemului.
1.9	Informarea continuă a persoanelor ce au raportat problemele despre progresul soluționării acestora.
1.10	Descrierea cauzei problemei și soluției aplicate în vederea eliminării neconformității.
1.11	Ajustarea funcționalităților conform modificărilor cadrului legal.
1.12	Prezentarea codului sursă a versiunilor și a documentației actualizate a sistemului până la data de 10 decembrie 2023.
1.13	Adaptare și perfecționare a sistemului conform cerințelor prezentate de beneficiar și agreeate cu Prestator, și transferul de cunoștință și consultanță

2. Modalitatea de prestare a serviciilor de mentenanță

Serviciile de mentenanță de corecție se vor presta prin următoarea modalitate:

- Recepționarea incidentelor prin aplicația Redmine, telefon, e-mail sau Skype;
- Actualizarea jurnalului de incidente;
- Monitorizarea activității de mentenanță și suport;
- Urmărirea statutului de îndeplinire a incidentului;
- Raportarea periodică cu privire la statutul incidentelor;
- Soluționarea incidentului;
- Servicii de consultanță;
- Servicii de suport pentru instalarea și configurarea platformelor de dezvoltare.

Serviciile de mentenanță de corecție presupun acoperirea tuturor lucrărilor de mentenanță solicitate și necesare asigurării bunei funcționări a sistemului.

Apelurile referitoare la problemele de utilizare a sistemului vor fi preluate de specialiștii I.P. CTIF care, după examinarea și prioritizarea lor, vor decide care din problemele sesizate de utilizatori necesită a fi redirectionate către echipa de mentenanță a Prestatorului. Persoanele de contact ale beneficiarului și prestatorului vor fi indicate în contract.

În cazul apariției neconcordanței specificației funcționale, Prestatorul se obligă să notifice în scris cu prezentarea descrierii detaliate a soluțiilor pentru înlăturarea neconcordanței.

În baza unei priorități setate de Beneficiar, problema va fi investigată și va fi oferită o soluție la aceasta într-un termen prestabilit.

În cazul în care este posibil, problema va fi rezolvată în limita timpului de răspuns prestabilit, fie va fi oferită o estimare pentru fixarea și lichidarea acesteia ulterior reieșind din prioritatea acesteia cât și a altor sarcini în derulare.

Termenii de reacție pe care Prestatorul trebuie să-i asigure în cazul incidentelor raportate de Beneficiar se prezintă în tabelul de mai jos.

Prioritatea incidentului	Descriere	Timp max. de recuperare / timp max. pentru soluționare o singură problemă(ore de lucru, zile)
Critică	Problema serioasă, care împiedică funcționarea întregului sistem conform destinației sale.	Timp max. de recuperare: 2 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei: 4 ore
Înaltă	Probleme, ce au influență înaltă asupra asigurării funcționalității sistemului. Astfel de neconcordanțe pot conduce la restricționarea utilizării a unei părți a sistemului.	Timp max. de recuperare: 4 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei: 8 ore
Medie	Probleme ce țin de dereglările funcționalității sistemului și care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau prejudicierea funcționalității sistemului.	Timp max. de recuperare: 8 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei: 16 ore
Redusă	Probleme cu impact mediu asupra funcționalității sistemului. De exemplu, probleme legate de generarea rapoartelor.	Timp max. de recuperare: 1 zile. Timp max. pentru corectare a cauzei: 2 zile
Neglijabilă	Probleme cu impact foarte mic asupra funcționalității sistemului. De exemplu, probleme legate de afișarea mesajelor sau modificări în documentație.	Timp max. de recuperare: 3 zile. Timp max. pentru corectare a cauzei: 5 zile

Serviciile de mentenanță adaptivă, transfer de cunoștință și consultanță vor cuprinde acțiunile de adaptare și perfecționare a sistemului conform cerințelor prezentate de beneficiar.

Prestatorul va asigura prestarea serviciilor de optimizare a funcționalităților, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate, a standardelor agreeate de Beneficiar, ținând cont și de ultimele cerințe în materie de elaborare, și calculate în baza tarifelor convenite de părți la momentul semnării contractului.

Prestatorul, prealabil predării către Beneficiar, va asigura testarea optimizărilor efectuate, conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar, care se vor consemna prin proces-verbal. Pentru a testa optimizările solicitată de Beneficiar, acesta din urmă va asigura mediul software și hardware, care va corespunde exact cu sistemul real și va asigura acces liber Prestatorului, precum și va oferi instrumente de testare necesare.

Prestatorul va prezenta pentru funcționalul inclus în tabelul de mai sus, următoarele livrabile care vor corespunde cerințelor Ordinului nr. 78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 - 002:2006, inclusiv:

-
- Ghid de instalare (în limba română);
 - Proiectul tehnic al sistemului actualizat (în limba română);
 - Ghidul administratorului actualizat (în limba română);
 - Ghidul utilizatorului actualizat (în limba română);
 - Codul sursă actualizat cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului prin intermediul - TFS;
 - Procesul verbal de testare de calificare (în limba română);
 - Actul de predare - primire (în limba română).

Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile suplimentare ale sistemului, predate de către Prestator.

Pe mediul de producție, actualizările/modificările sistemului vor fi aplicate/plasate de către Beneficiar prin intermediul soluțiilor CI/CD (continuous integration, continuous delivery, continuous deployment) ale beneficiarului.

Beneficiarul și Prestatorul se vor obliga să se informeze reciproc despre orice modificări aduse sistemului atât prin funcționalitățile suplimentare integrate, cât și prin alte modificări dar fără a se limita la cele de administrare a sistemului (găzduire pe servere, resurse hardware alocate etc.). Informarea se va face în scopul excluderii unor lacune în comunicare ce va putea periclita buna funcționare a sistemului.

În baza nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita Prestatorului consultanță în formă de răspunsuri scrise la întrebările cu privire la SIA „Cadastru fiscal 2.0” sau consultanță în formă de prezentări la oficiul I.P. „CTIF” cu privire la întrebări specifice legate de sistem.

Beneficiarul își păstrează dreptul de proprietate asupra aplicației indiferent de îmbunătățirile aduse acesteia pe parcursul desfășurării contractului.