

Mentenanță și suport

1. Introducere

Este cunoscut faptul că în situația unor sisteme informatice complexe ce recurg la organizarea datelor în baze de date problema cea mai dificilă o constituie întreținerea și actualizarea bazei de date. Baza de date formată dintr-o multitudine de colecții sau subcolecții de date impune cu necesitate actualizarea datelor în scopul asigurării coerenței datelor pentru informarea corectă și exactă a utilizatorilor. În caz contrar se va ajunge la o dezinformare a factorilor de decizie sau a altor categorii de utilizatori cu toate implicațiile negative ce pot rezulta din aceasta.

La fel de necesară este și activitatea de corectare, adaptare și perfecționare a sistemului informatic în funcție de schimbările sau problemele ce intervin la nivelul unității beneficiare.

Mentenanța constă în inspectarea frecventă a software-ului livrat în scopul prevenirii situațiilor de nefuncționare a acestora, întreținerii, remedierii defectelor constatate atunci când este necesar s.a.

Activitatea de mentenanță include un proces de revizuire postimplementară pentru a se asigura că sistemele informatice nou implementate corespund obiectivelor, cerințelor și performanțelor prestabilite. Eventualele erori din crearea sau exploatarea sistemului trebuie corectate în cadrul procesului de mentenanță.

Pentru orice asistență necesară Beneficiarul va deschide un caz de asistență printr-un sistem existent de urmărire a problemelor. Echipa de proiect va oferi un răspuns inițial în sistem, ca un comentariu, care va fi, de asemenea, trimis Beneficiarului prin e-mail, în termenul maxim de răspuns inițial menționat în acest document.

Scrum Master al echipei propuse pentru implementarea proiectului va fi responsabil pentru managementul contractului și sprijinul oferit în condițiile contractului, pentru escaladări și orice alte subiecte legate de contract.

Furnizorul va asigura asistență tehnică, suport și garanție pentru toate componentele sistemului ofertat pentru o perioadă de **12 luni** de la punerea acestuia în funcțiune.

Pentru situațiile critice în care întreg sistemul informatic este indisponibil iar acest lucru are un impact major asupra serviciilor de business ale Beneficiarului, Furnizorul va oferi un serviciu de urgență 24/7, astfel încât să poată fi contactat pentru demarare.

2. Metodologie și standarde

În funcție de scopul urmărit, natura schimbărilor intervenite și urgența efectuării modificărilor în sistem există mai multe tipuri de mentenanță, astfel: mentenanță corectivă, adaptivă, perfectivă și preventivă.

Mentenanța corectivă se referă la efectuarea de modificări în cadrul sistemului cu scopul de a repara și înlătura defectele sau erorile din proiectare, programare sau implementare. Erorile de programare sunt de obicei mai ușor de efectuat și mai puțin costisitoare. Erorile de proiectare sunt dificil de realizat și mai costisitoare deoarece pot implica rescrierea mai multor componente de program. Erorile de cerințe informaționale ale utilizatorilor sunt cele mai dificile și mai scump de corectat din cauză că impun reproiectări mai extinse de sistem.

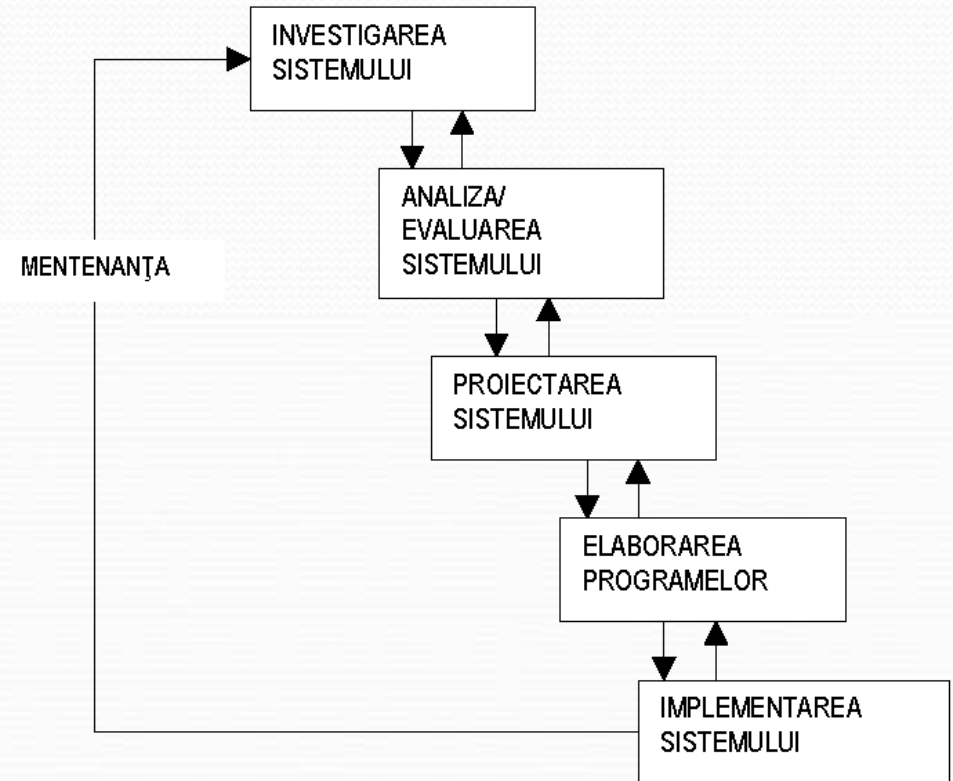
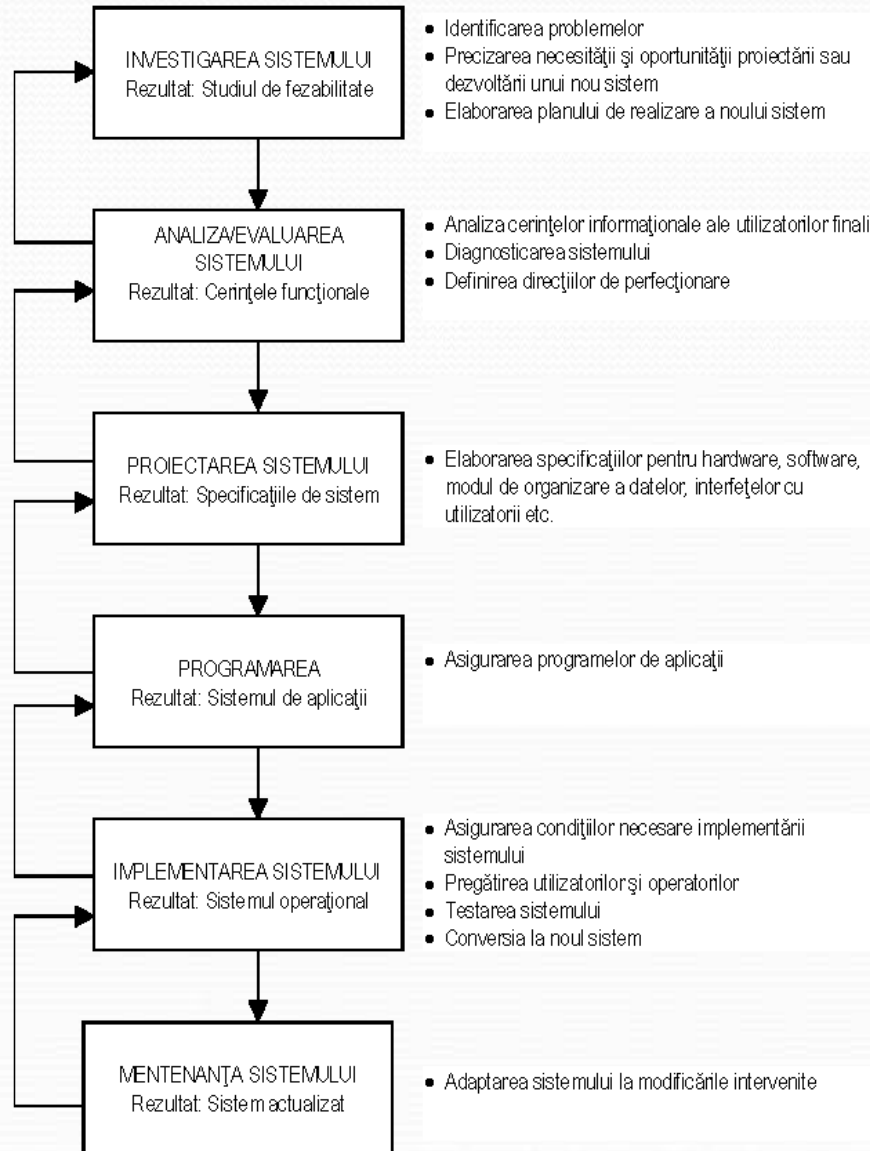
Mentenanța adaptivă presupune efectuarea de schimbări în cadrul sistemului informatic pentru a spori funcționalitatea acestuia sau pentru a-l adapta la un mediu nou, cum ar fi o platformă hardware diferită sau pentru a utiliza un alt sistem de operare, un alt sistem de gestiune a bazelor de date etc. De exemplu, pentru anumite situații sintetice de informare/raportare necesare conducerii societății comerciale, redate sub formă tabelară, se solicită redarea acestora și sub formă grafică. Mentenanța adaptivă e mai puțin urgentă decât cea corectivă și reprezintă o mică parte din mentenanța sistemului, adăugându-i totodată valoare.

Mentenanța perfectivă implică implementarea de noi cerințe de sistem funcționale sau nonfuncționale, cum ar fi îmbunătățirea performanțelor de procese, interfețe facile cu utilizatorii reducerea timpului de așteptare a clienților pentru efectuarea operațiilor de rezervare și cazare într-un hotel etc. Deci prin mentenanța perfectivă se urmărește să se adauge sistemului trăsături dorite, dar nu neapărat necesare.

Mentenanța preventivă implică schimbări făcute sistemului pentru a reduce sau înlătura riscul căderii sistemului datorită unor cauze, cum ar fi sporirea numărului de înregistrări mult peste cele prelucrate în mod curent. Un alt caz ar putea fi prevederea unor copii de siguranță și jurnale de urmărire a actualizărilor în scopul refacerii bazei de date în caz de incident. Pe parcursul ciclului de viață al sistemului mentenanța corectivă foarte probabil apare după instalarea inițială sau după schimbări majore ale sistemului. Într-o astfel de ultimă

situație înseamnă că mentenanța adaptivă, perfectivă și preventivă dacă nu sunt atent proiectate și implementate pot duce la mentenanță corectivă.

Realizarea unui sistem informatic poate avea loc conform cu o serie de modele cum, ar fi: modelul în cascadă, modelul prototip, cu elemente de generația a patra, spirală etc. Indiferent de modelul adoptat realizarea unui sistem informatic presupune parcurgerea anumitor etape care definesc ciclul de viață a sistemului. Spre exemplificare, conform modelului în cascadă, ciclul de viață al unui sistem informatic este redat în figura următoare.



Aspectul iterativ de dezvoltare/perfecționare a unui sistem informatic

Din cele prezentate se poate desprinde concluzia că procesul de mentenanță începe imediat după implementarea și darea în exploatare a sistemului informatic.

Procesul de mentenanță implică următoarele activități majore:

- obținerea cerințelor de mentenanță;
- transformarea cerințelor în schimbări;
- proiectarea schimbărilor;
- implementarea schimbărilor.

3.2 Responsabilitățile de bază ale Beneficiarului

Beneficiarul va folosi asistența furnizorului acoperit de prezentul contract, conform intenției. În plus, Beneficiarul va:

- Solicită asistență prin intermediul instrumentelor și utilizând procedura descrisă în acest document;
- Furnizează informațiile și accesul solicitate în timp util;
- Oferă furnizorului accesul solicitat la echipamente, software și servicii în scopul finalizării sarcinilor;
- Menține furnizorul la curent cu schimbările potențiale a proiectelor în derulare;
- Achită serviciile furnizate în timp util;
- Menține în permanență o bună comunicare cu furnizorul.

4. Matricea de conformitate

În continuare, vom prezenta matricea de conformitate a soluției tehnice propuse cu cerințele funcționale și non-funcționale menționate în documentația de atribuire a proiectului.

Cerință	Răspunsul ofertantului
<p>Prestatorul va oferi suport utilizatorilor la soluționarea incidentelor aferente SIA RCA Data, indiferent de cauzele ce au dus la apariția incidentului (exemplu: erori în aplicație, probleme la nivel de soft de sistem, probleme în aplicații externe).</p> <p>În acest scop, în funcție de specificul fiecărui caz de incident în parte, Prestatorul poate întreprinde următoarele acțiuni:</p>	<p>Indrivo va oferi suport utilizatorilor la soluționarea incidentelor aferente SIA RCA Data, indiferent de cauzele ce au dus la apariția incidentului.</p> <p>Recepționând de la utilizatorii SIA RCA Data informația despre incidentul produs și contextul producerii acestuia, responsabilul Indrivo va localiza incidentul și identifica activitățile imediate ce trebuie să fie întreprinse în vederea diminuării impactului incidentului.</p>

Cerință	Răspunsul ofertantului
<ul style="list-style-type: none"> recepționarea de la utilizatori a informației despre incidentul produs și contextul producerii acestuia; localizarea incidentului și identificarea activităților imediate ce trebuie să fie întreprinse în vederea diminuării impactului incidentului; identificarea cauzelor incidentului și stabilirea acțiunilor necesar a fi întreprinse în vederea înlăturării incidentului; ghidarea utilizatorilor în vederea întreprinderii acțiunilor pentru diminuarea impactului incidentului și soluționarea acestuia în limita de timp stabilită; prezentarea informației detaliate către CNPF privind cauzele incidentului, raționamentul acțiunilor întreprinse și acțiunile planificate pentru a preveni repetarea incidentelor similare; examinarea necesității de înregistrare a unei noi probleme aferente SIA RCA Data (în cazul înregistrării problemei, Prestatorul o va gestiona conform cerințelor aferente serviciilor de suport pentru soluționarea problemelor). 	<p>Totodată, responsabilul Indrivo va realiza identificarea cauzelor incidentului și va stabili acțiunile necesare a fi întreprinse în vederea înlăturării incidentului.</p> <p>Responsabilul Indrivo va ghida utilizatorii în vederea întreprinderii acțiunilor pentru diminuarea impactului incidentului și soluționarea acestuia în limita de timp stabilită și va prezenta informația detaliată către CNPF privind cauzele incidentului, raționamentul acțiunilor întreprinse și acțiunile planificate pentru a preveni repetarea incidentelor similare.</p> <p>De asemenea, responsabilul Indrivo va examina necesitatea de înregistrare a unei noi probleme aferente SIA RCA Data și o va gestiona conform cerințelor aferente serviciilor de suport pentru soluționarea problemelor.</p>
<p>Prestatorul va presta servicii de suport pentru soluționarea problemelor înregistrate la nivelul aplicațiilor. În acest scop, în funcție de specificul fiecărui caz în parte, Prestatorul poate întreprinde următoarele acțiuni:</p> <ul style="list-style-type: none"> recepționarea și colectarea informației aferente problemei, simptome, efecte, condiții specifice; analiza și localizarea problemei la nivelul componentelor SIA RCA Data, identificarea interdependențelor ce contribuie la manifestarea problemei sau sunt afectate de problema; identificarea soluțiilor temporare pentru a diminua efectele problemei și ghidarea utilizatorilor în vederea aplicării acestora; identificarea soluțiilor aferente problemei, comunicarea regulata cu 	<p>Responsabilul Indrivo va presta servicii de suport pentru soluționarea problemelor înregistrate la nivelul aplicațiilor.</p> <p>În vederea soluționării problemelor, responsabilul va recepționa și colecta informația aferentă problemei, simptomele, efectele, condițiile specifice, va analiza și localiza problema la nivelul componentelor SIA RCA Data, identifica interdependențele ce contribuie la manifestarea problemei sau sunt afectate de problema în cauză.</p> <p>Responsabilul Indrivo va identifica soluții temporare pentru a diminua efectele problemei și va ghida utilizatorii SIA RCA Data în vederea aplicării acestora. De asemenea, va identifica soluții aferente problemei și va comunica regulat cu utilizatorii privind progresele făcute în vederea identificării soluțiilor.</p>

Cerință	Răspunsul ofertantului
<p>utilizatorii privind progresele făcute în vederea identificării soluțiilor;</p> <ul style="list-style-type: none"> • în cazul în care soluțiile țin de configurări la nivelul aplicației, va fi efectuată ghidarea utilizatorilor în vederea implementării acestora; • în cazul în care soluțiile presupun modificări la nivelul codului program al SIA RCA Data, acestea vor operate de Furnizor și implementate în cadrul serviciilor de Mentenanță în limita de timp stabilită. 	<p>În cazul în care soluțiile țin de configurări la nivelul aplicației, Responsabilul Indrivo va efectua ghidarea utilizatorii în vederea implementării acestora, iar în cazul în care soluțiile presupun modificări la nivelul codului program al SIA RCA Data, responsabilul Indrivo va opera și implementa soluțiile în cadrul serviciilor de Mentenanță în limita de timp stabilită.</p>
<p>Prestatorul va presta servicii de suport consultativ la utilizarea SIA RCA Data de către utilizatori. În acest scop, în funcție de specificul necesităților de consultanță ale utilizatorilor, Prestatorul poate întreprinde următoarele acțiuni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • recepționarea solicitării de consultanță din partea utilizatorilor și a informației aferente contextului în care este necesara consultanța; • identificarea soluțiilor și validarea acestora în mediile de testare ale Prestatorului; • Oferirea răspunsurilor complete și corecte privind modul în care trebuie să acționeze utilizatorii la exploatarea SIA RCA Data, conform solicitării de consultanță. 	<p>La prestarea servicii de suport consultativ la utilizarea SIA RCA Data de către utilizatori, responsabilul Indrivo va recepționa solicitări de consultanță din partea utilizatorilor și a informației aferente contextului în care este necesara consultanța.</p> <p>În urma identificării soluțiilor și validării acestora în mediile sale de testare, responsabilul Indrivo va oferi răspunsuri complete și corecte privind modul în care trebuie să acționeze utilizatorii la exploatarea SIA RCA Data.</p>
<p>Prestatorul va presta servicii de administrare a sistemelor de operare MS Windows Server și a bazei de date MS SQL Server din mediului de virtualizare. În acest scop, în funcție de specificul necesităților, Prestatorul poate întreprinde următoarele acțiuni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • recepționarea și colectarea informației aferente problemelor, simptomelor, efectelor, condițiilor specifice; • localizarea și identificarea activităților imediate ce trebuie să fie întreprinse în vederea utilizării raționale a resurselor; • prezentarea informației detaliate către CNPF privind acțiunile necesare a fi 	<p>În vederea prestării serviciilor de administrare a sistemelor de operare MS Windows Server și a bazei de date MS SQL Server din mediul de virtualizare, în funcție de specificul necesităților, responsabilul Indrivo va recepționa și colecta informația aferentă problemelor, simptomelor, efectelor, condițiilor specifice, va localiza și identifica activitățile imediate ce trebuie să fie întreprinse în vederea utilizării raționale a resurselor și va prezenta informația detaliată către CNPF privind acțiunile necesare a fi întreprinse și acțiunile planificate pentru a întruni cerințele SLA.</p> <p>La necesitate, responsabilul va solicita din partea CNPF permisiuni de acces</p>

Cerință	Răspunsul ofertantului
<p>întreprinse și acțiunile planificate pentru a îndeplini cerințele SLA;</p> <ul style="list-style-type: none"> • solicitarea din partea CNPF a permisiunilor de acces necesare pentru ași onora obligațiunile; • examinarea necesității de înregistrare a unor noi probleme aferente SIA RCA Data (în cazul înregistrării problemei, Prestatorul o va gestiona conform cerințelor aferente serviciilor de suport pentru soluționarea problemelor). 	<p>necesare pentru ași onora obligațiunile și va examina necesitatea de înregistrare a unor noi probleme aferente SIA RCA Data.</p>
<p>Prestatorul va pune la dispoziția CNPF un Analist de Sistem a cărei sarcină primară va constitui interacțiunea cu Beneficiarul în scopul descrierii/modificării fluxurilor noi/existente aferent funcționalităților dezvoltate/modificate precum și comunicarea directă cu programatorii în sensul verificării alinierii produsului dezvoltat cerințelor Beneficiarului.</p>	<p>Pentru asigurarea interacțiunii cu Beneficiarul în scopul descrierii/modificării fluxurilor noi/existente aferent funcționalităților dezvoltate/modificate precum și comunicarea directă cu programatorii în sensul verificării alinierii produsului dezvoltat cerințelor Beneficiarului responsabilul Indrivo va aloca un Analist de Sistem.</p>
<p>Prestatorul se obligă de a perfectă ciclul complet de dezvoltare/mentenanță în conformitate cu bunele practici internaționale, în special va atrage atenție sporită etapei de testare (efectuată în mod obligatoriu).</p>	<p>În procesul de dezvoltare/mentenanță echipa Indrivo se conduce de bunele practici internaționale, descrierea acestora poate fi găsită în documentul „Managementul calității”.</p>

În cadrul mentenanței vor fi prestate la fel servicii de modificare și dezvoltare a SIA RCA Data. Perimetrul modificărilor va include cel puțin:

- modificări pentru nivelul de prezentare a SIA RCA Data;
- modificări pentru nivelul logicii de business a SIA RCA Data;
- modificări pentru nivelul de date a SIA RCA Data.

Ca parte a serviciilor de modificare și dezvoltare ale SIA RCA Data, vor fi efectuate:

- recepționarea solicitării de modificare cu descrierea specificațiilor funcționale aferente;
- elaborarea proiectului tehnic (SRS+SDD) aferent solicitării și coordonarea acestuia cu CNPF;
- efectuarea modificărilor și dezvoltărilor la nivelul componentelor SIA RCA Data.

Orice dezvoltare pentru softul aplicativ aferent SIA RCA Data va fi inițiată în baza unei solicitări din partea Beneficiarului. Solicitarea va fi însoțită de specificațiile funcționale pentru

modificarea cerută. Implementarea oricărei modificări aferente SIA RCA Data va trece prin procesul de management al schimbărilor agreat cu Beneficiarul.

Pentru modificările la nivelul softului aplicativ, procesul va prevedea cel puțin:

- efectuarea analizei preprogramare;
- întocmirea Sarcinii tehnice;
- dezvoltarea/modificarea fluxurilor/business logicii de către programatori;
- testarea prealabilă a soluției în cadrul etapei de pre implementare de către specialiștii în materie ai Indrivo (QA Tester).
- implementarea în mediul de testare al CNPF cu efectuarea de unit testing de către Beneficiar;
- implementarea în mediul de testare a Beneficiarului și efectuarea testelor de acceptanță, cu implicarea utilizatorilor SIA RCA Data;
- Implementarea în mediul de producție a Beneficiarului, conform procedurii de management al schimbărilor stabilite;
- revizuirea finală și acceptarea finală a modificării.

5. Termeni și condiții

Furnizorul va aplica condițiile menționate în cazurile de asistență, care au fost raportate în consecință la contractul semnat.

Termenii se bazează pe presupunerea că sarcina poate fi înțeleasă în mod corespunzător. În cazul în care Indrivo nu poate identifica toate aspectele și informațiile necesare pentru activitatea solicitată, termenii serviciului, definiți de SLA atașat, își desfășoară un efect limitat.

Pentru a activa procesarea sarcinilor, Beneficiarul este obligat să trimită o informație detaliată, dar scurtă, care să clarifice sarcina Furnizorului de asistență. Beneficiarul va depune eforturi adecvate pentru a reduce descrierea la esența sa. Furnizorul va oferi Beneficiarului un plan de acțiuni cuprinzător, astfel încât Beneficiarul să poată iniția proiectul sau să refuze procesarea ulterioară.

5.1 Clasificarea importanței solicitărilor de suport

Clasificare	Impactul asupra parametrilor de calitate pentru funcționarea aplicațiilor
Critică	<p><i>Disponibilitatea:</i> sistemul informatic este indisponibil pentru toți sau majoritatea utilizatorilor. Tranzacții importante sunt necesare a fi efectuate cât mai curând posibil (de la 15 min. până la max. 1 oră).</p> <p><i>Utilizabilitatea:</i> funcții cheie de business nu pot fi utilizate. Nu există proceduri și funcționalități alternative.</p> <p><i>Performanța:</i> timpul de răspuns la interogările utilizatorilor face practic indisponibil sistemul informatic.</p> <p><i>Securitatea:</i> există riscuri majore de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității datelor.</p>
Înaltă	<p><i>Disponibilitatea:</i> sistemul informatic este indisponibil pentru o bună parte din utilizatori. Tranzacții și operațiuni importante sunt necesare a fi efectuate până la începutul următoarei zile.</p> <p><i>Utilizabilitatea:</i> funcții cheie de business pot fi utilizate limitat.</p> <p><i>Performanța:</i> timpul de răspuns la interogările utilizatorilor afectează în măsura semnificativă desfășurarea proceselor de business cheie.</p> <p><i>Securitatea:</i> există riscuri înalte de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității datelor.</p>
Ordinară	<p><i>Disponibilitatea:</i> sistemul informatic este indisponibil pentru o parte din utilizatori. Sunt tranzacții și operațiuni ce trebuie să fie executate în următoarele trei zile.</p> <p><i>Utilizabilitatea:</i> funcționalitatea de business a sistemului poate fi utilizată limitat.</p> <p><i>Performanța:</i> timpul de răspuns la interogările utilizatorilor afectează în măsură moderată desfășurarea proceselor de business.</p> <p><i>Securitatea:</i> există riscuri de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității datelor.</p>
Joasă	<p><i>Disponibilitatea:</i> sistemul informatic este indisponibil pentru un număr limitat de utilizatori. Nu sunt tranzacții și operațiuni ce trebuie executate în termen de până la trei zile.</p> <p><i>Utilizabilitatea:</i> funcționalitatea de business a sistemului informatic este afectată nesemnificativ. Există proceduri și funcționalități alternative.</p> <p><i>Performanța:</i> timpul de răspuns la interogările utilizatorilor este mai mare decât cel obișnuit. Nu este afectată desfășurarea proceselor de business.</p> <p><i>Securitatea:</i> există riscuri minore de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității datelor.</p>

5.2 SLA Terms

Clasificarea solicitării plasate de Beneficiar	Timpul de Răspuns	Timpul de Soluționare
Critică	5 min	30 min
Înaltă	30 min	5 ore
Ordinară	5 ore	2 zile
Joasă	2 zile	Cel mai bun efort*

Timpul de Răspuns - este timpul în care Prestatorul va reacționa la o solicitare de suport, va diagnostica situația și va stabili acțiunile necesare a fi întreprinse pentru soluționare;

Timpul de Soluționare – este timpul obiectiv în care se așteaptă că Prestatorul va întreprinde acțiunile în zona sa de responsabilitate pentru a soluționa complet solicitarea utilizatorilor. Timpul de implementare a soluției sau remedierii temporare se măsoară din momentul primirii notificării transmise de Furnizor și înregistrate către Furnizor, cu excepția perioadei de așteptare în care Beneficiarul oferă informații suplimentare pentru soluționarea incidentului.

Formatul de raportare:

#	ID-ul sarcinii	Denumirea activității/ descrierea	Statutul	Timpul alocat	Termen limită

6. Produsul final și componentele livrate

Ca parte a acestui proiect, vom urmări o metodologie comprehensivă pentru implementarea proiectului, care se bazează pe o analiză preliminară a nevoilor funcționale, definind planul de implementare și monitorizare post-implementare.

În conformitate cu cerințele enumerate în calendarul activităților, activitatea noastră legată de acest proiect va fi structurată pe baza etapelor prezentate în subcapitolul anterior.

Astfel, livrabilele noastre vor fi furnizate in limba româna și vor fi adresate Beneficiarului, după cum urmează:

- Codul sursă complet al modulelor și componentelor necesare compilării produsului program livrat.
- Informația relevantă migrată din baza de date a SIA RCA Data actuale în noua versiune a SIA RCA Data.
- Produsul final împachetat pentru instalare facilă în mediul tehnologic propus.
- Sarcina tehnică actualizată și completată.
- Modificarea și completarea proiectului tehnic (SRS+SDD).
- Modificarea și completarea documentului privind configurarea și desfășurarea sistemului (deployment).
- Modificarea și completarea manualului Utilizatorului (Administratorului de Conținut).
- Manualul Administratorului (inclusiv planul de contingență).
- Totalitatea materialelor aferente instruirii utilizatorilor SIA RCA Data.
- Specificațiile tehnice pentru interfețele publicate SIA RCA Data.
- Totalitatea artefactelor copiate pe suport electronic (CD-R sau DVD+-R).

Adițional la artefactele aferente livrabilelor SIA RCA Data vor fi prestate totalitatea serviciilor necesare transferului de cunoștințe indicate în tabelul de mai jos:

- Instruirea unui grup țintă de utilizatori și administratori.
- Asistență în testarea de acceptare a actualizărilor și a noilor versiuni
- Soluționarea deficiențelor identificate la testarea de acceptare.

Mai jos vă rugam să găsiți enumerate activitățile care Indrivo își asumă să le realizeze:

Identificator	Obligativitate	Descrierea succintă a artefactului
SOL.1.	M	Elaborarea și implementarea sarcinilor și modificărilor în SIA RCA Data cu păstrarea deplină a continuității lucrului și funcționalităților existente.
SOL.2.	M	Crearea Web API (comentate și documentate exhaustiv) pentru SIA RCA Data (cu acces bidirecțional, atât de scriere cât și de citire, cu drepturi și roluri bine definite pentru fiecare dintre participanții profesioniști pe piața de asigurări). Termen: primele 6 luni analiză, dezvoltare lansare în producție, ulterioarele 6 luni oferirea de consultanță și suport pentru participanții profesioniști la implementarea de către aceștia în producție.

SOL.3.	M	Crearea (pe site-ul www.cnpf.md) a unui calculator ce va oferi beneficiarului final posibilitatea de a-și verifica costul primei de asigurare RCA per fiecare companie de asigurări. (ianuarie 2021)
SOL.4.	M	Liberalizarea tarifelor pentru RCA (prima de bază și coeficienții de rectificare va fi diferită pentru fiecare asigurător – metodologia va fi oferită la prima solicitare). (ianuarie 2021)
SOL.5.	M	Conectarea/transferarea a SIA RCADData la Platforma de interoperabilitate MConnect atât pentru oferirea datelor din RCADData către instituțiile/companiile interesate cât și pentru consumarea de date (de exemplu: informații de la ASP, CNAS, AITA, cu mențiunea dacă aceste date sunt plasate în platforma MConnect, în caz că nu sunt rămâne pe vechi). (martie 2021)
SOL.6.	M	În momentul înregistrării și/sau modificării datelor din SIA RCA Data să fie marcată și memorizată poziția de lucru.
SOL.7.	M	Atenționarea prin mesaj (administrator CNPF) în cazul în care este înregistrat același aparat de casa la una sau mai multe subdiviziuni ale unui sau mai mulți participanți profesioniști.
SOL.8.	M	Atenționarea prin mesaj (administrator CNPF) în cazul în care agentul persoana fizică/juridică lucrează cu mai mulți asigurători (va fi indicat asigurătorul).
SOL.9.	M	Restricționarea asistenților în brokeraj cu privire la încheierea contractelor de asigurare în numele reprezentatului cu sine însuși, nici în nume propriu conform art. 49 alin. (32) din Legea nr. 407/2006 cu privire la asigurări.
SOL.10.	M	Utilizatorul nu va putea modifica teritoriul utilizării automobilului prin reperfectare, chiar dacă asiguratul principal a rămas același și viza de reședință nu s-a schimbat.
SOL.11.	M	Posibilitatea limitării asiguratorilor privind încheierea contractelor RCA (conform Planului de redresare financiară, limitarea subscrierilor unor noi contracte cu o valabilitate prestabilită pe luni sau stabilirea unei sume totale a primelor subscribe).
SOL.12.	M	Restricționarea utilizării de mai multe ori a unei și aceeași blanchete (certificat Carte Verde).
SOL.13.	M	Introducerea unui mesaj de avertizare care să atenționeze că pentru automobilul respectiv există o poliță de

		asigurare în vigoare la compania respectivă, inclusiv cu indicarea datei de expirare.
SOL.14.	M	Selectarea separată a dosarelor de daune soluționate prin procedura constatării amiabile.
SOL.15.	M	Crearea drepturilor de acces (limitat sau total) pentru angajații CNPF la Sistemul RCA Data.
SOL.16.	M	Admiterea încheierii contractelor de asigurare RCAI pe termen mai mic de 12 luni doar pentru autovehicule agricole sezoniere și autovehicule înmatriculate în afara teritoriului Republicii Moldova.
SOL.17.	M	Recalcul automat al primei de asigurare în urma rectificării (manuală) clasei bonus malus-malus a persoanei asigurate în contractul de asigurare RCAI precum și a Zonei de acoperire pentru contractele RCAE.
SOL.18.	M	Excluderea/interzicerea spațiilor la completarea IDNP/IDNO a persoanelor asigurate și la crearea utilizatorilor Sistemului RCA Data. (martie 2021)
SOL.19.	M	Să nu fie posibil reperfectarea contractului de asigurare în cazul în care se schimbă autovehiculul asigurat.
SOL.20.	M	Completarea obligatorie a câmpului aferent permisului de conducere a persoanei incluse în contractul de asigurare. (Persoana asigurată care nu a împlinit vârsta de 18 ani și/sau fără permis de conducere nu poate beneficia de aplicarea clasei bonus-malus). (martie 2021)
SOL.21.	M	Posibilitatea de a transmite comunicate ale autorității de supraveghere către participanții profesioniști la piața asigurărilor prin intermediul Sistemului RCA Data.