

SPECIFICAȚII TEHNICE

Numărul procedurii de achiziție **ocds-b3wdp1-MD-1755781815408 / 21469351 din 21 august 2025**

Obiectul achiziției: Servicii de mentenanță preventivă, corectivă și adaptivă a Sistemului informațional de management în educație (SIME)

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
Bunuri/servicii						
Lotul 1						
Servicii de mentenanță preventivă, corectivă și adaptivă a Sistemului informațional de management în educație (SIME)	-	MD	”Cristalion-Plus” S.A.	Conform caietului de sarcini	Conform specificației tehnice, Anexa nr.1 la prezentul document	
TOTAL						

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 preventivă, corectivă și adaptivă a Sistemului informațional de management în educație (SIME)
Solicitant: Ministerul Educației și Cercetării
Elaborat de către: "CRISTALION-PLUS" S.A.

Oferta tabelară „Cerință” - „Răspuns”

Compania confirmă că obiectivele, cerințele și specificațiile tehnice din Caietul de sarcini sunt pe deplin înțelese. Pe baza acestei înțelegeri, au fost elaborate ofertele tehnice și financiare, asigurând conformitatea cu toate prevederile impuse.

Cerințe față de serviciile de mentenanță	Înțelegerea misiunii
Serviciile de mentenanță vor fi prestate în conformitate cu reglementările tehnice prevăzute de ”Procese ciclului de viață ale software-ului” RT 38370656-002:2006	Compania va presta serviciile de mentenanță în conformitate cu reglementările tehnice prevăzute de ”Procese ciclului de viață ale software-ului” RT 38370656-002:2006, anexă la ordinul ministrului dezvoltării informaționale nr.78 din 01.06.2006.
Sistemul este descris atât la nivel arhitectural cit și funcțional, iar în prezenta documentație sunt prezente informații privind tehnologia folosită și funcționalități existente. Prestatorul va avea acces la codul sursă al sistemului deținut de către Beneficiar și își va asuma toate riscurile ce decurg din modificarea acestuia. Asumarea serviciilor din acest proiect implică acordarea garanției asupra sistemului pentru o perioadă de minim 6 luni după semnarea actului de predare-primire a serviciilor. De asemenea prestatorul serviciilor va documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le va prezenta Beneficiarului, acordând garanție pe întreg sistemul de la intrarea în regim de producție și ori de câte ori intervine asupra lui.	Compania a luat cunoștință cu descrierea sistemului atât la nivel arhitectural cât și la nivel funcțional, tehnologiile utilizate și funcționalitățile existente. Compania va avea acces la codul-sursă a sistemului și își va asuma toate riscurile ce vor decurge din modificările acestuia. Compania va acorda garanție asupra sistemului pentru o perioadă de minimum șase luni după semnarea actului de predare-primire a serviciilor. Compania va documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le va prezenta Beneficiarului, acordând garanție pe întreg sistemul de la intrarea în regim de producție și ori de câte ori intervine cu modificări.
Cerințe tehnice	
• Compatibilitate cu arhitectura existentă a sistemului SIME. • Păstrarea integrității datelor istorice. • Respectarea cerințelor GDPR și a legislației naționale. • Documentare tehnică pentru fiecare funcționalitate nouă sau revizuită. • Instruirea personalului cheie din instituțiile beneficiare, unde este cazul.	• Soluția va fi proiectată și implementată astfel încât să fie complet compatibilă cu arhitectura existentă, evitând modificări disruptive. • Se va asigura migrarea și conservarea datelor istorice fără pierderi sau alterări, respectând consistența bazei de date. • Sistemul va respecta integral cerințele GDPR și legislația națională privind protecția datelor cu caracter personal. • Va fi furnizată documentație tehnică pentru toate funcționalitățile dezvoltate sau modificate.

	• Se vor organiza sesiuni de instruire pentru utilizatorii-cheie din instituții beneficiare, la solicitarea beneficiarului, și unde este cazul.
Baza de date - Baza de date utilizată este Oracle Database Standard Edition 2 ver.19C. Modelul bazei de date este relațional. În dependență de licența Beneficiarului, Prestatorul va avea obligațiunea de a realiza "upgrade" a versiunii SGBD.	Soluția va utiliza Oracle Database Standard Edition 2, versiunea 19C, cu model relațional. Prestatorul își asumă realizarea upgrade-ului versiunii SGBD, în conformitate cu licența deținută de Beneficiar.
Stiva tehnologică a modulelor informaționale pentru mentenanță • Baza de date: Oracle Database Standard Edition 2, versiunea 19C; • Limbajele SQL, PL/SQL, Javascript, C#; • Application Express ver. 5.1 sau mai nou; • Oracle REST Data Services versiunea 21.1 sau mai nou; • Comunicarea Web prin protocolul HTTPS; • Interacțiunea cu alte sisteme departamentale prin protocolul SOAP (XML, JSON); • Găzduirea pe platforma guvernamentală MCloud; • Serviciul guvernamental MPass; • Serviciul guvernamental MLog; • Serviciul guvernamental MConnect.	Compania a luat cunoștință cu stiva tehnologică utilizată în modulele informaționale și deține experiența necesară în toate tehnologiile specificate pentru dezvoltare și mentenanță: • Baza de date: Oracle Database Standard Edition 2, versiunea 19C; • Limbajele SQL, PL/SQL, Javascript, C#; • Application Express ver. 5.1 sau mai nou; • Oracle REST Data Services versiunea 21.1 sau mai nou; • Comunicarea Web prin protocolul HTTPS; • Interacțiunea cu alte sisteme departamentale prin protocolul SOAP (XML, JSON); • Găzduirea pe platforma guvernamentală MCloud; • Serviciul guvernamental MPass; • Serviciul guvernamental MLog; • Serviciul guvernamental MConnect.
Cerințe față de serviciile de mentenanță	
Serviciul de mentenanță se va asigura de către Prestator până la data de 31.12.2025 și va include următoarele forme: ▪ servicii aferente mentenanței corective – modificarea în procesul de lucru al sistemului pentru corectarea problemelor detectate (neconformități, erori de funcționare) cu un impact minim asupra activității operaționale. Serviciile vor asigura toate funcționalitățile modulelor, create în conformitate cu cerințele tehnice prevăzute în Sarcina tehnică și amendamente privind elaborarea modulelor și presupun activitățile de management, logistică și servicii de îndepărtare a erorilor, inclusiv asigurarea	Lista formelor de mentenanță este înțeleasă și sarcinile incluse vor fi efectuate până la data de 31.12.2025 de la data semnării contractului între părți. ▪ servicii aferente mentenanței corective – modificarea în procesul de lucru al sistemului pentru corectarea problemelor detectate (neconformități, erori de funcționare) cu un impact minim asupra activității operaționale. Serviciile vor asigura toate funcționalitățile modulelor, create în conformitate cu cerințele tehnice prevăzute în Sarcina tehnică și amendamente privind elaborarea modulelor și presupun activitățile de management, logistică și servicii de îndepărtare a erorilor, inclusiv asigurarea

bunei funcționări a interacțiunii între SIME și alte sisteme informaționale departamentale, inclusiv: • investigarea, analiza și identificarea cauzelor pentru incidentele raportate în utilizarea modulelor și entităților de date din ele; propunerea și elaborarea soluțiilor spre implementare. • recepționarea, înregistrarea, analiza, clasificarea incidentelor, urmărirea procesului de soluționare și închiderea incidentului; • actualizarea parametrilor existenți în aplicație (ex: actualizarea nomenclatoarelor/clasificatoarelor, modificarea valorilor de referință, registrelor de date, formularelor, etc). • corectarea erorii sau identificarea și aplicarea unei soluții de ocolire a acesteia; • depanarea erorilor, formarea raportului de analiză și a recomandărilor; • gestiunea jurnalului de incidente și raportare statistice privind incidentele; • consultarea utilizatorului în aspecte ce dețin de incapacitatea acestora de utilizare a modulelor; • alte servicii necesare menținerii în stare funcțională a platformei SIME (5 module). Serviciul de mentenanță corectivă este prestat în baza unei solicitări intervenite drept rezultat al: a) unui incident de funcționare a modulelor; b) solicitare din partea utilizatorului în vederea explicării funcționalităților supuse mentenanței; c) autosesizării intervenite în baza alertei sistemului de monitorizare. ▪ Servicii aferente mentenanței preventive – reprezintă suma verificărilor și acțiunilor întreprinse de către prestator în vederea asigurării unei funcționari optime a sistemului; verificarea codului sursă ale modulelor pe bază de rapoarte periodice (trimestrial), care vor dovedi că modulele funcționează corect. Includ: • funcționarea optimă și continuă a sistemului din perspectiva Beneficiarului; eventualele incidente	bunei funcționări a interacțiunii între SIME și alte sisteme informaționale departamentale, inclusiv: • investigarea, analiza și identificarea cauzelor pentru incidentele raportate în utilizarea modulelor și entităților de date din ele; propunerea și elaborarea soluțiilor spre implementare. • recepționarea, înregistrarea, analiza, clasificarea incidentelor, urmărirea procesului de soluționare și închiderea incidentului; • actualizarea parametrilor existenți în aplicație (ex: actualizarea nomenclatoarelor/clasificatoarelor, modificarea valorilor de referință, registrelor de date, formularelor, etc). • corectarea erorii sau identificarea și aplicarea unei soluții de ocolire a acesteia; • depanarea erorilor, formarea raportului de analiză și a recomandărilor; • gestiunea jurnalului de incidente și raportare statistice privind incidentele; • consultarea utilizatorului în aspecte ce dețin de incapacitatea acestora de utilizare a modulelor; • alte servicii necesare menținerii în stare funcțională a platformei SIME (5 module). Serviciul de mentenanță corectivă va fi prestat în baza unei solicitări intervenite drept rezultat al: a) unui incident de funcționare a modulelor; b) solicitare din partea utilizatorului în vederea explicării funcționalităților supuse mentenanței; c) autosesizării intervenite în baza alertei sistemului de monitorizare. ▪ Servicii aferente mentenanței preventive – reprezintă suma verificărilor și acțiunilor care vor fi întreprinse de către Companie în vederea asigurării unei funcționari optime a sistemului; verificarea codului sursă ale modulelor pe bază de rapoarte periodice (trimestrial), care vor dovedi că modulele funcționează corect. Includ: • funcționarea optimă și continuă a sistemului din perspectiva Beneficiarului; eventualele incidente
---	---

sau operațiuni uzuale trebuie să aibă un impact minim asupra modului de operare a sistemului de către Beneficiar; • analiza și monitorizarea parametrilor de funcționare a sistemului; • analiza datelor, indicatorilor identificați și asigurarea executării cu succes a operațiunilor cheie pentru anticiparea problemelor și pentru asigurarea unei funcționări stabile ale modulelor; • servicii dedicate sistemelor de gestiune a bazelor de date: a) actualizarea versiunilor componentelor utilizate în module (SGBD, APEX), instalarea și integrarea acestora în aplicație, rularea testelor de rigoare pentru demonstrarea operativității și funcționării sistemului; b) monitorizare și recomandări privind alocarea corectă a tipului și spațiului de disk; c) monitorizarea utilizatorilor și menținerea securității sistemului de gestiune a bazei de date; d) optimizarea și monitorizarea performanței bazei de date; e) prin utilizarea soluțiilor disponibile Beneficiarului, planificarea backup-ului; monitorizarea executării, asistență la restabilirea bazei de date și a aplicațiilor la necesitate; f) orice alte activități care au drept scop funcționarea corectă, continuă și în condiții de securitate a bazei de date. • 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; • configurarea, la solicitare, a drepturilor de acces a utilizatorilor;	sau operațiuni uzuale trebuie să aibă un impact minim asupra modului de operare a sistemului de către Beneficiar; • analiza și monitorizarea parametrilor de funcționare a sistemului; • analiza datelor, indicatorilor identificați și asigurarea executării cu succes a operațiunilor cheie pentru anticiparea problemelor și pentru asigurarea unei funcționări stabile ale modulelor; • servicii dedicate sistemelor de gestiune a bazelor de date: a) actualizarea versiunilor componentelor utilizate în module (SGBD, APEX), instalarea și integrarea acestora în aplicație, rularea testelor de rigoare pentru demonstrarea operativității și funcționării sistemului; b) monitorizare și recomandări privind alocarea corectă a tipului și spațiului de disk; c) monitorizarea utilizatorilor și menținerea securității sistemului de gestiune a bazei de date; d) optimizarea și monitorizarea performanței bazei de date; e) prin utilizarea soluțiilor disponibile Beneficiarului, planificarea backup-ului; monitorizarea executării, asistență la restabilirea bazei de date și a aplicațiilor la necesitate; f) orice alte activități care au drept scop funcționarea corectă, continuă și în condiții de securitate a bazei de date. • 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; • configurarea, la solicitare, a drepturilor de acces a utilizatorilor; • asigurarea interconectării dintre modulele SIME și alte sisteme conexe din sistemul educațional;
---	---

- asigurarea interconectării dintre modulele SIME și alte sisteme conexe din sistemul educațional; - identificarea locurilor înguste și optimizarea continuă a codului sursă, pentru asigurarea performanței și securității optime ale modulelor; - alte servicii în vederea asigurării unei funcționari optime a sistemului. Servicii aferente mentenanței adaptive – Furnizorul va asigura adaptarea și perfecționarea sistemului conform cerințelor prezentate de Beneficiar și agreeate cu Furnizorul. Echipa de mentenanță va analiza fiecare solicitare de modificare - adaptare și va propune soluții de implementare/ajustare a aplicației în timp util.	- identificarea locurilor înguste și optimizarea continuă a codului sursă, pentru asigurarea performanței și securității optime ale modulelor; - alte servicii în vederea asigurării unei funcționari optime a sistemului. ▪ Servicii aferente mentenanței adaptive – Compania confirmă furnizarea serviciilor de mentenanță adaptivă, incluzând analiza solicitărilor de modificare, elaborarea soluțiilor corespunzătoare și implementarea/ajustarea aplicației în termenele agreeate cu Beneficiarul.
Obiective specifice și activități vizate	
Modulul e-Admitere	
Implementarea controalelor automate pentru validarea dosarelor în conformitate cu regulamentul de admitere.	Compania va implementa controale automate pentru validarea dosarelor, conform regulamentului de admitere, pe baza regulilor și algoritmilor detaliați furnizați de Beneficiar la etapa de proiectare a modificărilor.
Generare de rapoarte pe criteriul de gen.	Compania va elabora raportul/rapoartele pe criteriul de gen în baza structurii și algoritmilor furnizați de Beneficiar, care vor fi livrate la etapa proiectării modificărilor.
Alerte automate pentru: i. Acte de studii existente (de același nivel de studii la care se solicită depunerea dosarului) ii. Acte emise de instituții pentru elevii ce finalizează treapta gimnazială în baza PEI (acesta poate fi înscris la programe de formare profesională de 2 ani).	Compania va dezvolta alerte automate conform cerințelor specificate, pe baza regulilor și algoritmilor furnizați de Beneficiar la etapa de proiectare a modificărilor, inclusiv: i. Acte de studii existente (de același nivel de studii la care se solicită depunerea dosarului) ii. Acte emise de instituții pentru elevii ce finalizează treapta gimnazială în baza PEI (acesta poate fi înscris la programe de formare profesională de 2 ani).
Raport date vârste personal – corectarea algoritmului de calcul.	Compania va efectua corectarea algoritmului de calcul pentru raportul privind vârstele personalului, în baza regulilor și specificațiilor transmise de Beneficiar la etapa de proiectare a modificărilor.

Raport elevi CES per instituție – includerea câmpului „nivel ISCED”.	Compania va actualiza structura raportului prin includerea câmpului „nivel ISCED” și popularea lui cu date.
Actualizarea clasificatoarelor: i. Discipline/unități de curs – separare clară pe categorii conform componentelor planului- cadru. ii. De actualizat Lista tipurilor de Practică la nivelul IV și V ISCED – conform Ordinului ME nr. 1086/2016, modificat prin OMEC nr. 1004/2023.	Compania va actualiza structura și datele următoarelor clasificatoare: i. Discipline/unități de curs – separare clară pe categorii conform componentelor planului- cadru. ii. De actualizat Lista tipurilor de Practică la nivelul IV și V ISCED – conform Ordinului ME nr. 1086/2016, modificat prin OMEC nr. 1004/2023.
La studii de creat opțiunea Transnistria și să se poată introduce instituția de la tastatură	Compania va dezvolta funcționalitatea de selectare a opțiunii „Transnistria” în câmpul studii și va asigura posibilitatea introducerii manuale a instituției de la tastatură, conform specificațiilor Beneficiarului.
Funcționalitatea de generare, editarea/anularea parțială, confirmarea/aprobarea listei nominale a elevilor admiși." Funcționalitate ce va permite anularea listei candidaților admiși la nivel de program studii (în prezent, în cazul unei erori, sistemul anulează simultan listele pentru toate programele de studii).	Compania va implementa funcționalitatea de generare, editare, anulare parțială, confirmare și aprobare a listei nominale a elevilor admiși, permițând anularea listei la nivel de program de studii. Soluția va elimina limitarea actuală prin care anularea afectează toate programele simultan.
Introducerea validării ce nu va permite introducerea în clasicator introducerea repetată a agentului economic.	Compania va implementa mecanismul de validare necesar pentru a preveni introducerea repetată a aceluiași agent economic în clasicator, conform cerințelor Beneficiarului.
La introducerea agenților economici să se verifice IDNO și denumirea cu RSUD	Compania va implementa validarea automată a agenților economici prin verificarea IDNO și a denumirii în sistemul RSUD, conform cerințelor Beneficiarului.
Modulul Agenda electronică	
Funcționalitate de monitorizare accesării modulului de agendă electronică de către părinți/elevi, vizibilă pentru administratori de toate nivele (național/instituțional).	Compania va dezvolta funcționalitatea de monitorizare a accesărilor modulului de agendă electronică de către părinți și elevi, oferind vizibilitate administratorilor la nivel național și instituțional, conform specificațiilor Beneficiarului.
Management /gestionare instituție SIME-VET	
Categoria Personal	
Gestionare resurse umane: • Transfer personal în cazul lichidării instituției cu păstrarea datelor completate. • Personalul cu statut „transferat în altă funcție” va fi automat transferat la începutul anului de studii.	Compania va implementa funcționalitățile solicitate pentru gestionarea resurselor umane, incluzând transferul personalului în caz de lichidare a instituției cu păstrarea datelor completate, transferul automat al personalului cu statut „transferat în altă funcție” la începutul anului de studii, precum și dezvoltarea unui

• Dezvoltarea regimului de căutarea personalului în sistem (după filtre/criterii de căutare/ etc	regim extins de căutare a personalului după filtre și criterii predefinite.
Categoria Buget	
Implementarea formularului electronic pentru raportările financiare anuale, conform Ordinului MF nr. 151/2024.	Compania va implementa formularul electronic pentru raportările financiare anuale, în strictă conformitate cu prevederile Ordinului MF nr. 151/2024 și specificațiile transmise de Beneficiar.
Implementarea (includerea indicatorilor) formularului electronic pentru Raportarea cheltuielilor instituției de învățământ la autogestiune.	Compania va implimenta formularul electronic pentru raportarea cheltuielilor instituțiilor de învățământ aflate la autogestiune, prin includerea indicatorilor specificați de Beneficiar la etapa de proiectare a modificărilor.
Categoria Rapoarte	
Actualizarea rapoartelor: a. Raport „director” – modificare denumire + algoritm. b. Raport elevi pe grupe de vârstă, includere raportării de la 16 ani, revizuire intervale de vârstă. c. Raport elevi străini – integrarea elevilor cu protecție temporară(refugiați) d. Indicatori care permite extragerea raportului grupei „rezultate probă de absolvire”.	Compania va actualiza rapoartele conform cerințelor Beneficiarului: modificarea denumirii și algoritmului raportului „director”, ajustarea raportului elevilor pe grupe de vârstă prin includerea raportării de la 16 ani și revizuirea intervalelor, integrarea în raportul elevilor străini a celor cu protecție temporară, precum și dezvoltarea indicatorilor necesari pentru extragerea raportului grupei „rezultate probă de absolvire”. Algoritmii și indicatorii necesari vor fi furnizați de Beneficiar la etapa de proiectare a modificărilor.
Implementarea indicatorilor ce vor permite generarea Rapoartelor financiare anuale, conform Ordinului MF nr. 151/2024.	Compania va dezvolta indicatorii necesari pentru generarea rapoartelor financiare anuale, în conformitate cu Ordinul MF nr. 151/2024 și cu specificațiile furnizate de Beneficiar.
Implementarea Raportului Borderou grupă	Compania va implementa Raportul „Borderou grupă” conform cerințelor și structurii furnizate de Beneficiar la etapa de proiectare a modificărilor.
Raportarea cheltuielilor instituției de învățământ la autogestiune	Compania va implementa funcționalitatea de raportare a cheltuielilor pentru instituțiile de învățământ aflate la autogestiune, pe baza indicatorilor și structurii furnizate de Beneficiar la etapa de proiectare a modificărilor.
Calitatea datelor	
Implementarea Notificărilor automate pentru asigurarea completitudinii datelor completate în momentul creării grupelor - cu includere denumirii programului, tip - clasic/dual.	Compania va implementa notificările automate necesare pentru verificarea completitudinii datelor la crearea grupelor, incluzând denumirea programului și tipul (clasic/dual), conform cerințelor Beneficiarului.
Clasificator discipline	

Crearea clasificatorului separat pentru evidența disciplinelor în modulul SIME și SIME VET (disciplina → modul).	Compania va dezvolta clasificatorul separat pentru evidența disciplinelor în modulele SIME și SIME VET, asigurând structura „disciplină → modul”, conform cerințelor și specificațiilor Beneficiarului.
Înlocuire automată a disciplinelor cu denumirea introdusă greșit fără pierderea datelor asociate.	Compania va implementa mecanismul de înlocuire automată a disciplinelor cu denumirea corectă, asigurând păstrarea integrală a datelor asociate. Catalogul electronic?
Funcționalitate nouă ce va permite includerea clasificatorului disciplinelor de cultură generală opționale în toate formele: plan-cadru la elev, activități didactice la profesori, orar și catalogul lecțiilor.	Compania va dezvolta funcționalitatea necesară pentru includerea clasificatorului disciplinelor de cultură generală opționale în toate formele indicate – plan-cadru la elev, activități didactice la profesori, orar și catalogul lecțiilor – conform cerințelor Beneficiarului.
Catalog electronic	
Gestionarea înlocuirilor a. Înlocuiri în catalog pentru ore individuale. b. Funcționalitate nouă ce va permite de a înlocui o disciplină cu alta, prin comutarea automată a tuturor datelor introduse (plan-cadru la elev, activitate didactică la profesori, orar, înlocuiri, catalogul lecțiilor, examene, restanțe), fără a fi necesară ștergerea manuală a datelor existente și introducerea disciplinei noi. Această funcționalitate este necesară în cazurile în care o disciplină a fost introdusă greșit (ex. „biologia” în loc de „biologie”). Notă: Problema a fost identificată în procesul de generare a suplimentelor la diplomă, unde s-a constatat că un număr semnificativ de discipline au fost introduse incorect din cauza neatenției.	Compania va implementa funcționalitățile solicitate pentru gestionarea înlocuirilor: posibilitatea de a opera înlocuiri în catalog pentru ore individuale și dezvoltarea unui mecanism de înlocuire automată a disciplinelor cu actualizarea tuturor datelor asociate (plan-cadru, activități didactice, orar, catalogul lecțiilor, examene, restanțe). Soluția va asigura corectarea disciplinelor introduse greșit fără pierdere de date și fără operațiuni manuale suplimentare, conform cerințelor Beneficiarului.
Monitorizarea a. Funcționalitate de monitorizare accesării modulului de agendă electronică de către părinți/elevi, vizibilă pentru administratori de toate nivele (național/instituțional).	Compania va dezvolta funcționalitatea de monitorizare a accesărilor modulului de agendă electronică de către părinți și elevi, asigurând vizibilitate pentru administratori la nivel național și instituțional, conform cerințelor Beneficiarului.
Adăugarea în lista elevilor a externăților care trebuie să studieze o anumită disciplină (studierea diferenței)	Compania va implementa funcționalitatea de includere a externăților în lista elevilor, cu evidențierea disciplinelor pe care aceștia trebuie să le studieze ca diferență, conform cerințelor Beneficiarului.
Suplimentul la diplomă	
Gestionarea suplimentului la diplomă: i. Excepții semnalate de instituții	Compania va implementa funcționalitățile solicitate: gestionarea excepțiilor semnalate de instituții, includerea în suplimentul emis de sistem a informațiilor

ii. Pentru elevi restabiliți (externi), transferuri între instituții, concedii și mobilități academice (includerea informațiilor aferente în suplimentul emis de sistem) pct. 6.2 din modelul suplimentului. iii. Dezvoltarea funcționalității de extragere a datelor din SIPAS pentru elevii fără IDNP, pe baza de cod specific asociat.	aferente situațiilor de restabilire, transfer, concediu și mobilitate academică (conform pct. 6.2 din model), precum și dezvoltarea mecanismului de extragere a datelor din SIPAS pentru elevii fără IDNP, utilizând codurile specifice asociate.
Elaborarea funcționalității pentru generarea suplimentului la diplomă pentru elevii externi (care s-au restabilit)	Compania va dezvolta funcționalitatea de generare a suplimentului la diplomă pentru elevii externi/restabiliți, cu preluarea automată a informațiilor relevante (restabiliri, transferuri, concedii, mobilități) și va alinia structura la modelul de supliment acordat de Beneficiar, conform specificațiilor livrate la etapa de proiectare.
Categoria Elevi	
Crearea „Fișei personale a elevului” conform modelului. • Actualizarea indicatorilor din sistem prin includerea indicatorilor lipsă; • Elaborarea formei de previzualizare cu notificări la date lipsă care necesită a fi completate; • Descărcarea fișei personale (pdf, excel).	Compania va dezvolta „Fișa personală a elevului” conform modelului acordat, prin actualizarea indicatorilor din sistem, includerea celor lipsă, implementarea unei forme de previzualizare cu notificări pentru date incomplete și asigurarea descărcării documentului în formatele PDF și Excel.
Promovare în același an pentru elevii care repeta anul (ex: anul IV → anul IV).	Compania va implementa funcționalitatea care va permite promovarea elevilor în același an de studii în caz de repetare (ex: anul IV → anul IV), conform regulilor și specificațiilor Beneficiarului.
Mobilitate academică – păstrarea în sistem a datelor introduse până la perioada de mobilitate și posibilitatea de reutilizarea acestora după revenire.	Compania va implementa funcționalitatea necesară pentru gestionarea mobilității academice, asigurând păstrarea datelor introduse înainte de perioada de mobilitate și reutilizarea lor automată după revenirea elevului, conform cerințelor Beneficiarului.
Actualizare formă „fără ocrotire părintească” conform HG 140/2023.	Compania va actualiza forma „fără ocrotire părintească” în sistem, în deplină conformitate cu prevederile HG 140/2023 și cu specificațiile transmise de Beneficiar.
Afișare coloană „suplimentare” în rapoartele administrative.	Compania va implementa afișarea coloanei „suplimentare” în rapoartele administrative, conform cerințelor Beneficiarului.
Modificarea opțiunii pentru studiile cu durata de 8 luni, cu actualizarea tuturor formelor	Compania va realiza modificarea opțiunii pentru studiile cu durata de 8 luni și va actualiza corespunzător toate formele asociate (planuri, rapoarte, evidențe), conform cerințelor Beneficiarului.

Atribuire automată a planului de învățământ pe baza specialității/meseriei	Compania va implementa funcționalitatea de atribuire automată a planului de învățământ în funcție de specialitate/meserie, conform structurii și regulilor stabilite de Beneficiar. Planurile fiind deja completate de către instituțiile de învățământ.
Blocarea posibilității editării datelor cu caracter personal ale elevului, după extragerea, obligatorie, a datelor din RSP.	Compania va implementa mecanismul de blocare a editării datelor cu caracter personal ale elevului după extragerea lor obligatorie din RSP, asigurând integritatea și securitatea informațiilor conform cerințelor Beneficiarului.

Modalitatea de prestare a serviciilor de mentenanță	
Serviciile de mentenanță de corecție și preventivă presupun acoperirea tuturor lucrărilor de mentenanță solicitate și necesare asigurării bunei funcționări a sistemului.	Serviciile de mentenanță de corecție și preventivă vor acoperi toate lucrările de mentenanță solicitate de către Beneficiar și necesare asigurării bunei funcționări a sistemului.
În cazul apariției neconcordanței specificației funcționale, Prestatorul se obligă să notifice în scris cu prezentarea descrierii detaliate a soluțiilor pentru înlăturarea neconcordanței.	La apariția neconcordanței specificației funcționale, Compania va notifica obligatoriu în scris cu prezentarea descrierii detaliate a soluțiilor pentru înlăturarea neconcordanței.
Îndată ce problema depistată va fi rezolvată, instalarea versiunii noi a aplicației pe serverul de producție va avea loc cu acordul Beneficiarului.	Instalarea versiunilor noi ale aplicațiilor pe serverul de producție se va efectua numai cu acordul Beneficiarului.
În baza unei priorități stabilite 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.	În baza unei priorități stabilite de Beneficiar, problema va fi investigată și va fi oferită o soluție la aceasta într-un termen prestabilit. În cazul în care va fi 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.

Interacțiunea între Părți	
Aspectele administrative ce dețin de interacțiunea dintre Prestator și Beneficiar se va efectua prin intermediul persoanelor responsabile desemnate de Părți.	Aspectele administrative ce dețin de interacțiunea dintre Companie și Beneficiar se va efectua prin intermediul persoanelor responsabile desemnate de Părți.
Părțile se vor informa reciproc, prin scrisoare oficială, despre persoana desemnată și informația de contact a acesteia (numele, prenumele, funcția, nr. telefon, e-mail, etc.) în termen de maxim 3 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanei responsabile se va face conform aceleiași proceduri.	Părțile se vor informa reciproc, prin scrisoare oficială, despre persoana desemnată și informația de contact a acesteia (numele, prenumele, funcția, nr. telefon, e-mail, etc.) în termen de maxim 3 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanei responsabile se va face conform aceleiași proceduri.
Apelurile referitoare la problemele de utilizare ale modulelor vor fi preluate de specialiștii CTICE care, după examinarea și prioritizarea lor, vor decide care din problemele sesizate de utilizatori necesită a fi redirecționate către echipa de mentenanță a Prestatorului. Disponibilitatea pentru soluționarea acestora este determinată de nivelul agreat de servicii.	Apelurile referitoare la problemele de utilizare ale modulelor vor fi preluate de specialiștii CTICE care, după examinarea și prioritizarea lor, vor decide care din problemele sesizate de utilizatori necesită a fi redirecționate către echipa de mentenanță a Prestatorului. Disponibilitatea pentru soluționarea acestora este determinată de nivelul agreat de servicii.
Prestatorul oferă Beneficiarului posibilitatea de a contacta echipa de mentenanță prin următoarele modalități : • expedierea de e-mail la adresa serviciului de suport (disponibil 24/24); • apel telefonic, Viber; • actualizarea jurnalului de incidente	Pe perioada acordării serviciilor de mentenanță, Compania va oferi Beneficiarului posibilitatea de a contacta echipa de mentenanță prin următoarele modalități: • expedierea de e-mail la adresa serviciului de suport (disponibil 24/24); • apel telefonic, Viber; • actualizarea jurnalului de incidente

Reguli de înregistrare a solicitărilor	
Solicitare este orice interpelare formulată de un utilizator al Beneficiarului aferentă sistemului informatic deservit. În funcție de natura evenimentului care a generat solicitarea și rezultatul așteptat, interpelarea poate fi clasificată drept: a) Solicitare de suport - reprezintă o solicitare a unui serviciu prevăzut expres de acordul de prestare servicii privind funcționarea sistemului sau/și mediului conex. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă prestarea serviciului solicitat conform nivelului de calitate prestabilit. Serviciile de suport nu includ și nu prevăd dezvoltarea sistemului informatic dacă nu este stabilit altfel în acordul de prestare servicii de mentenanță. b) Incident - reprezintă orice solicitare care are la bază un incident de funcționare a sistemului informatic. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă o soluție privind înlăturarea sau ocolirea incidentului/problemei enunțate. Serviciile de suport nu includ și nu prevăd dezvoltarea sistemului informatic. În cazul când soluția optimă determină necesitatea de dezvoltare a sistemului informatic și există o soluție de ocolire a erorii care asigură funcționarea sistemului informatic la un nivel de performanță acceptabil, atunci va fi aplicată soluția de ocolire, iar soluția optimă va fi recalificată în solicitare de dezvoltare. c) Solicitare de dezvoltare (aferețe mentenanței adaptive și perfective) - orice solicitare care necesită dezvoltarea modulelor și presupune realizarea de noi funcționalități prin elaborarea de cod program sau modificare conținut informațional a bazei de date. Serviciile de dezvoltare oferite de Prestator nu includ dezvoltare de funcțional care dețin de alte produse program utilizate de sistemul informatic sau licențele pentru acestea. În scopul prestării serviciilor de mentenanță în care se încadrează solicitarea:	Prin solicitare va fi considerată orice interpelare formulată de un utilizator al Beneficiarului aferentă sistemului informatic deservit. În funcție de natura evenimentului care va genera solicitarea și rezultatul așteptat, interpelările vor fi clasificate astfel: a) Solicitare de suport – va reprezenta solicitarea unui serviciu prevăzut expres de acordul de prestare servicii privind funcționarea sistemului sau/și mediului conex. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă prestarea serviciului solicitat conform nivelului de calitate prestabilit. Serviciile de suport nu vor include și nu vor prevedea dezvoltarea sistemului informatic dacă nu este stabilit altfel în acordul de prestare servicii de mentenanță. b) Incident - va reprezenta orice solicitare care are la bază un incident de funcționare a sistemului informatic. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă o soluție privind înlăturarea sau ocolirea incidentului/problemei enunțate. Serviciile de suport nu vor include și nu vor prevedea dezvoltarea sistemului informatic. În cazul când soluția optimă determină necesitatea de dezvoltare a sistemului informatic și există o soluție de ocolire a erorii care asigură funcționarea sistemului informatic la un nivel de performanță acceptabil, atunci va fi aplicată soluția de ocolire, iar

Echipa de mentenanță efectuează expertiza preventivă a fiecărei solicitări: ▪ identifică tipul acestuia: suport, incident sau solicitare de dezvoltare; ▪ clasifică solicitările din punct de vedere al impactului și al urgenței declarată de Beneficiar; ▪ determinată prioritatea de soluționare considerând regulile privind managementul solicitărilor conform tipului acesteia. Înregistrează informația necesară pentru acordarea suportului: ▪ <i>în cazul incidentelor</i>, identifică modulul la care se referă, consecutivitatea de acțiuni care au dus la apariția incidentului, conținutul incidentului, rezultatul așteptat, și alți parametri prevăzuți de reglementarea internă cu privire la gestiunea incidentelor. ▪ <i>în cazul solicitării de suport</i> identifică serviciul solicitat conform contractului; ▪ <i>în cazul solicitărilor de dezvoltare</i> înregistrează: conținutul solicitării, baza normativă pentru dezvoltare, descrierea succintă a business procesului necesar de dezvoltat și rezultatul așteptat. Orice solicitare de dezvoltare parvenită în adresa Prestatorului va fi analizată de acesta și raportată decizia în termeni rezonabili dar nu mai mult de 5 zile lucrătoare, în funcție de complexitatea solicitării. Informarea oficială a Beneficiarului necesită să conțină: ▪ soluția - în cazul unor incidente/ probleme prezente în baza de cunoștințe sau repetitive. ▪ timpul necesar de prezentare a soluției - în cazul lipsei necesității investigării subiectului ▪ planul de analiză - în cazul necesității unor analize suplimentare - refuzul sau redirectionarea sarcinii în cazul când aceasta nu deține de competența Prestatorului. În cazul refuzului Prestatorul va argumenta decizia și va comunica Beneficiarului în competența cui este soluționarea acesteia.	soluția optimă va fi recalificată în solicitare de dezvoltare. c) Solicitare de dezvoltare (aferente mentenanței adaptive și perfective) – se va considera orice solicitare care necesită dezvoltarea modulelor și va presupune realizarea de noi funcționalități prin elaborarea de cod program sau modificare conținut informațional a bazei de date. Serviciile de dezvoltare oferite de Companie nu vor include dezvoltare de funcțional care dețin de alte produse program utilizate de sistemul informatic sau licențele pentru acestea. În scopul prestării serviciilor de mentenanță în care se va încadra solicitarea: Echipa de mentenanță va efectua expertiza preventivă a fiecărei solicitări: ▪ va identifica tipul acesteia: suport, incident sau solicitare de dezvoltare; ▪ va clasifica solicitările din punct de vedere al impactului și al urgenței declarate de Beneficiar; ▪ va determina prioritatea de soluționare considerând regulile privind managementul solicitărilor conform tipului acesteia. Va înregistra informația necesară pentru acordarea suportului: ▪ <i>în cazul incidentelor</i>, va identifica modulul la care se referă, consecutivitatea de acțiuni care au dus la apariția incidentului, conținutul incidentului, rezultatul așteptat, și alți parametri prevăzuți de reglementarea internă cu privire la gestiunea incidentelor.
---	---

În cazul acceptării solicitării, Prestatorul va comunica soluția și va prezenta spre aprobare planul detailat de soluționare cu indicarea: timpului (om/ore), cu descrierea lucrărilor necesare de efectuat, necesarul de resurse, la necesitate inclusiv și din partea Beneficiarului, graficul de realizare a lucrărilor care va include proiectarea, elaborarea, testarea și darea în exploatare a soluției (software), și a costului estimativ conform tarifelor stabilite, cu descifrarea acestora pe activități ce urmează a fi întreprinse. Planul de soluționare poate fi schimbat în funcție de evoluția soluției acesteia doar cu acordul ambelor părți.	▪ <i>în cazul solicitării de suport</i> va identifica serviciul solicitat conform contractului; ▪ <i>în cazul solicitărilor de dezvoltare</i> va înregistra: conținutul solicitării, baza normativă pentru dezvoltare, descrierea succintă a business procesului necesar de dezvoltat și rezultatul așteptat. Orice solicitare de dezvoltare parvenită în adresa Companiei va fi analizată de acesta și va raportata decizia în termeni rezonabili dar nu mai mult de 5 zile lucrătoare, în funcție de complexitatea solicitării. Informarea oficială a Beneficiarului va conține: ▪ soluția - în cazul unor incidente/probleme prezente în baza de cunoștințe sau repetitive. ▪ timpul necesar de prezentare a soluției - în cazul lipsei necesității investigării subiectului ▪ planul de analiză - în cazul necesității unor analize suplimentare - refuzul sau redirectionarea sarcinii în cazul când aceasta nu deține de competența Prestatorului. În cazul refuzului Prestatorul va argumenta decizia și va comunica Beneficiarului în competența cui este soluționarea acesteia. În cazul acceptării solicitării, Compania va comunica soluția și va prezenta spre aprobare planul detailat de soluționare cu indicarea: timpului (om/ore), cu descrierea lucrărilor necesare de efectuat, necesarul de resurse, la necesitate inclusiv și din partea Beneficiarului, graficul de realizare a lucrărilor care va include proiectarea, elaborarea, testarea și darea în exploatare a
--	--

	soluției (software), și a costului estimativ conform tarifelor stabilite, cu descifrarea acestora pe activități ce urmează a fi întreprinse. Planul de soluționare va putea fi schimbat în funcție de evoluția soluției acesteia doar cu acordul ambelor părți.
Reguli privind Managementul incidentelor	
Serviciile de suport sunt orientate soluționării incidentelor și problemelor de utilizare a modulelor sistemului. Solicitățile de consultanță sunt considerate de asemenea incidente în cazul dacă determină incapacitatea utilizatorului de a utiliza funcționalul sistemelor informatice supuse mentenanței.	Serviciile de suport vor fi orientate soluționării incidentelor și problemelor de utilizare a modulelor sistemului. Solicitățile de consultanță vor fi considerate de asemenea incidente în cazul dacă determină incapacitatea utilizatorului de a utiliza funcționalul sistemelor informatice supuse mentenanței.
Prestatorul și Beneficiarul vor conlucra strâns în vederea prevenirii incidentelor și în vederea soluționării operative a celor produse pentru a minimiza impactul acestora asupra utilizatorilor. Efortul și prioritatea acordată pentru soluționarea unui incident va ține cont de regulile stabilite la acest capitol.	Compania va conlucra strâns cu Beneficiarul în vederea prevenirii incidentelor și în vederea soluționării operative a celor produse pentru a minimiza impactul acestora asupra utilizatorilor. Efortul și prioritatea acordată pentru soluționarea unui incident va ține cont de regulile privind managementul incidentelor.
Impactul incidentului caracterizează consecințele acestuia asupra disponibilității și performanței sistemelor informatice supuse mentenanței. Urgența incidentului caracterizează operativitatea cu care acesta trebuie soluționat, pentru a minimiza impactul incidentului asupra Beneficiarului.	Impactul incidentului caracterizează consecințele acestuia asupra disponibilității și performanței sistemelor informatice supuse mentenanței. Urgența incidentului caracterizează operativitatea cu care acesta trebuie soluționat, pentru a minimiza impactul incidentului asupra Beneficiarului.
Prioritatea de escaladare și soluționare a incidentelor va fi în funcție de impactul și urgența incidentului. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unui incident este definit în continuare.	Prioritatea de escaladare și soluționare a incidentelor va fi asigurată în funcție de impactul și urgența incidentului. Algoritmul aplicat pentru stabilirea

Termenii de reacție pe care Prestatorul trebuie să-i asigure în cazul incidentelor raportate de Beneficiar se prezintă în tabelul de mai jos.	priorității unui incident este definit în Caietul de sarcini. Termenii de reacție pe care Compania îi va asigura în cazul incidentelor raportate de Beneficiar sunt prezentate în tabelul din pag.28 din Caietul de sarcini.
Reguli privind prestarea serviciilor de dezvoltare	
Solicitarea serviciilor de dezvoltare se efectuează doar de persoana responsabilă din partea Beneficiarului în baza unei solicitări conform regulilor descrise în capitolul 7.3 "Reguli de înregistrare a solicitărilor".	Compania va accepta solicitarea serviciilor de dezvoltare doar de la persoana responsabilă din partea Beneficiarului în baza unei solicitări conform regulilor descrise în capitolul 7.2 "Reguli de înregistrare a solicitărilor".
În rezultatul analizei solicitării, Prestatorul va comunica planul de soluționare cu indicarea: timpului, lucrărilor necesare de efectuat și necesarul de resurse, inclusiv din partea Beneficiarului.	În rezultatul analizei solicitării parvenite de la persoană responsabilă a Beneficiarului, Compania va comunica planul de soluționare cu indicarea: timpului, lucrărilor necesare de efectuat și necesarul de resurse, inclusiv din partea Beneficiarului.
Prestarea serviciilor de dezvoltare se va efectua cu aplicarea următoarelor reguli: ➤ serviciile de mentenanță adaptivă, transfer de cunoștință și consultanță vor cuprinde acțiunile de adaptare și perfecționare ale modulelor conform cerințelor prezentate de Beneficiar. ➤ un serviciu de dezvoltare se consideră prestat în momentul confirmării și acceptării soluției de către persoana responsabilă din partea Beneficiarului. ➤ termenul de prestare a serviciului de dezvoltare include doar timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei și prestării nemijlocite a serviciului și poate fi diferit de intervalul de timp total dintre momentul enunțului acestuia și acceptării rezultatului, dar nu mai mult de 10 zile.	Compania va presta serviciile de dezvoltare ținând cont de următoarele reguli: ➤ serviciile de mentenanță adaptivă, transfer de cunoștință și consultanță vor cuprinde acțiunile de adaptare și perfecționare ale modulelor conform cerințelor prezentate de Beneficiar. ➤ un serviciu de dezvoltare se va considera prestat în momentul confirmării și acceptării soluției de către persoana responsabilă din partea Beneficiarului. ➤ termenul de prestare a serviciului de dezvoltare va include doar timpul necesar Companiei colectării

➤ neacceptarea rezultatului de către Beneficiar nu este considerat motiv pentru tarificare suplimentară sau modificarea planului de soluționare dacă n-au fost modificate condițiile inițiale ale solicitării (formularea problemei și rezultatul solicitat) sau dacă în procesul de analiză nu s-a identificat necesitatea efectuării unor lucrări suplimentare. ➤ în cazul nealocării în termenii agreeți a resurselor necesare din partea Beneficiarului termenul de soluționare se majorează cu timpul respectiv, aplicându-se după caz penalitățile prevăzute de contract. ➤ Prestatorul va asigura executarea lucrărilor de elaborare a funcționalităților noi, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate și a standardelor agreeate de Beneficiar, ținând cont și de ultimele cerințe în materie de elaborare , și calculate în baza tarifelor convenite de părți la momentul semnării contractului. ➤ Prestatorul, prealabil predării către Beneficiar, va asigura testarea funcționalităților noi (pe mediul de testare), conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar, care se vor consemna prin proces-verbal. Pentru a testa funcționalitatea nouă solicitată de Beneficiar, aceasta din urmă va asigura mediul software și hardware, care va corespunde cu mediul de producere și va asigura acces Prestatorului, precum și va oferi instrumente de testare necesare. ➤ Prestatorul va prezenta pentru optimizările/funcționalitățile incluse în module, 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: • Proiectul tehnic al sistemului actualizat (în limba română);	informației, documentării, analizei și prestării nemijlocite a serviciului și poate fi diferit de intervalul de timp total dintre momentul enunțului acestuia și acceptării rezultatului, dar nu mai mult de 10 zile. ➤ neacceptarea rezultatului de către Beneficiar nu este considerat motiv pentru tarificare suplimentară sau modificarea planului de soluționare dacă n-au fost modificate condițiile inițiale ale solicitării (formularea problemei și rezultatul solicitat) sau dacă în procesul de analiză nu s-a identificat necesitatea efectuării unor lucrări suplimentare. ➤ în cazul nealocării în termenii agreeți a resurselor necesare din partea Beneficiarului, termenul de soluționare se majorează cu timpul respectiv, aplicându-se după caz penalitățile prevăzute de contract. ➤ Compania va asigura executarea lucrărilor de elaborare a funcționalităților noi, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate și a standardelor agreeate de Beneficiar, ținând cont și de ultimele cerințe în materie de elaborare și calculate în baza tarifelor convenite de părți la momentul semnării contractului. ➤ Compania, prealabil predării către Beneficiar, va asigura testarea funcționalităților noi (pe mediul de testare), conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar, care se vor consemna prin proces-verbal.
--	--

• Ghidul de instalare (în limba română); • Ghidul administratorului actualizat (în limba română); • Ghidul utilizatorului actualizat (în limba română); • Codul sursă actualizat (suport electronic), cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului; • Procesul verbal de testare de calificare (în limba română); • Actul de predare - primire (în limba română). ➤ Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile noi ale sistemului, predate de către Prestator, în conformitate cu procedurile stipulate în contract. ➤ Integrarea funcționalităților noi în mediul de producere se va efectua de către Beneficiar, și/sau de către Prestator cu aprobarea Beneficiarului. Responsabilitatea pentru funcționarea mediului de producere o va purta Beneficiarul. ➤ Beneficiarul și Prestatorul se vor obliga să se informeze reciproc despre orice modificări aduse sistemului atât prin funcționalitățile suplimentare integrate, cit și prin alte modificări cum ar fi dar fără a se limita la cele de administrare a sistemului (găzduire pe servere, adrese IP, 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 modulele SIME. Beneficiarul își păstrează dreptul de proprietate asupra aplicației indiferent de îmbunătățirile aduse acesteia pe parcursul desfășurării contractului.	Pentru a testa funcționalitatea nouă solicitată de Beneficiar, aceasta din urmă va asigura mediul software și hardware, care va corespunde cu mediul de producere și va asigura acces Companiei, precum și va oferi instrumente de testare necesare. ➤ Compania va prezenta pentru optimizările/funcționalitățile incluse în module, următoarele livrabile care vor corespunde cerințelor Ordinului nr. 78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 - 002:2006, inclusiv: • Proiectul tehnic al sistemului actualizat (în limba română); • Ghidul de instalare (în limba română); • Ghidul administratorului actualizat (în limba română); • Ghidul utilizatorului actualizat (în limba română); • Codul sursă actualizat (suport electronic), cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului; • Procesul verbal de testare de calificare (în limba română); • Actul de predare - primire (în limba română). ➤ Beneficiarul va fi în drept să verifice (testeze) funcționalitățile noi ale sistemului, predate de către Companie, în conformitate cu procedurile stipulate în contract.
---	--

	➤ Integrarea funcționalităților noi în mediul de producere se va efectua de către Beneficiar, și/sau de către Companie cu aprobarea Beneficiarului. Responsabilitatea pentru funcționarea mediului de producere o va purta Beneficiarul. ➤ Beneficiarul și Compania se vor obliga să se informeze reciproc despre orice modificări aduse sistemului atât prin funcționalitățile suplimentare integrate, cit și prin alte modificări cum ar fi dar fără a se limita la cele de administrare a sistemului (găzduire pe servere, adrese IP, 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 Companiei consultanță în formă de răspunsuri scrise la întrebările cu privire la modulele SIME. Beneficiarul își păstrează dreptul de proprietate asupra aplicației indiferent de îmbunătățirile aduse acestuia pe parcursul desfășurării contractului.
Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor	
<i>Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor:</i> Prestatorul poate, la necesitate, implementa modificări de infrastructură sau funcționale aferente sistemelor informatice supuse mentenanței. Fiecare acțiune de modificare a codului sursă, cu excepția celor urgente, neefectuarea imediată a căroră poate duce la indisponibilitatea serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora, va fi coordonată în prealabil cu Beneficiarul.	Compania va aplica următoarele reguli față de procesul de aplicare a modificărilor: Compania poate, la necesitate, implementa modificări de infrastructură sau funcționale aferente sistemelor informatice supuse mentenanței. Fiecare acțiune de modificare a codului sursă, cu excepția celor urgente, neefectuarea imediată a căroră poate duce la

Pentru fiecare lucrare de modificare va fi elaborat planul de aplicare a modificărilor care va include: - Descrierea modificărilor aplicate, modulele și componentele afectate; - Planul detaliat de efectuare a lucrărilor cu indicarea: termenilor, consecutivitatea, acțiunile și persoanelor responsabile, lista și locația versiunilor noi, planul de efectuare a copiilor de rezervă, activitățile de testare a succesului aplicării modificărilor; - Planul de rezervă în caz de insucces care conține algoritmul de revenire la versiunea anterioară, restabilirea sistemului informatic (modulul) din backup, sau soluție alternativă de asigurare a disponibilității serviciilor pe perioada soluționării incidentului. Aceste modificări pot necesita testarea prealabilă implementării în mediul de producție. Prestatorul va notifica cu 2 zile în avans despre necesitatea efectuării testelor în mediul de testare și va comunica Planul de testare Beneficiarului. Beneficiarul este responsabil să participe la testele inițiate de Prestator, conform Planului de testare.	indisponibilitatea serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora, va fi coordonată în prealabil cu Beneficiarul. Pentru fiecare lucrare de modificare va fi elaborat planul de aplicare a modificărilor care va include: - Descrierea modificărilor aplicate, modulele și componentele afectate; - Planul detaliat de efectuare a lucrărilor cu indicarea: termenilor, consecutivitatea, acțiunile și persoanelor responsabile, lista și locația versiunilor noi, planul de efectuare a copiilor de rezervă, activitățile de testare a succesului aplicării modificărilor; - Planul de rezervă în caz de insucces care conține algoritmul de revenire la versiunea anterioară, restabilirea sistemului informatic (modulul) din backup, sau soluție alternativă de asigurare a disponibilității serviciilor pe perioada soluționării incidentului. Aceste modificări pot necesita testarea prealabilă implementării în mediul de producție. Compania va notifica cu 2 zile în avans despre necesitatea efectuării testelor în mediul de testare și va comunica Planul de testare Beneficiarului. Beneficiarul este responsabil să participe la testele inițiate de Companie, conform Planului de testare.
Lucrările de aplicare a modificărilor vor fi efectuate de către Prestator cu impact minim asupra parametrilor de funcționalitate și disponibilitate a Serviciilor.	Lucrările de aplicare a modificărilor se vor efectua de către Companie cu impact minim asupra parametrilor de funcționalitate și disponibilitate a Serviciilor.
În cazul apariției neconcordanței specificației funcționale, Prestatorul se obligă să notifice în scris cu prezentarea	În cazul apariției neconcordanței specificației funcționale, Compania

descrierii detaliate a soluțiilor pentru înlăturarea neconcordanței.	obligatoriu va notifica Beneficiarul în scris cu prezentarea descrierii detaliate a soluțiilor pentru înlăturarea neconcordanței.
<i>Documentația tehnică</i> Prestatorul menține în stare actuală documentația tehnică aferentă sistemelor informatice (modulelor). Documentația conține suficientă informație pentru ca orice echipă de dezvoltatori soft/administratori terți să poată prelua serviciile de mentenanță. Prestatorul va notifica Beneficiarul despre noile versiuni și modificările importante, la documentația tehnică aferentă sistemelor informatice destinată Beneficiarului.	<i>Documentația tehnică</i> Compania va menține în stare actuală documentația tehnică aferentă sistemelor informatice (modulelor). Documentația va conține suficientă informație pentru ca orice echipă de dezvoltatori soft/administratori terți să poată prelua serviciile de mentenanță. Compania va notifica Beneficiarul despre noile versiuni și modificările importante, la documentația tehnică aferentă sistemelor informatice destinată Beneficiarului.
<i>Mediul de test</i> Pentru efectuarea testărilor funcționale ale modulelor supuse mentenanței, Prestatorul va desfășura în locul indicat de Beneficiar un mediu de test. Mediul de test va putea fi utilizat de Beneficiar în următoarele cazuri: - la apariția unor probleme semnificative în mediul de producție. În aceste situații, utilizarea mediului de testare poate fi solicitată atât de Beneficiar, cât și de Prestator; - la implementarea modificărilor importante pentru sistemele informatice supuse mentenanței și testarea lor prealabilă pe mediul de test. Accesarea sistemelor informatice în mediul de testare se face în bază de canale securizate prin autentificarea similară cu mediul de producție.	<i>Mediul de test</i> Pentru efectuarea testărilor funcționale ale modulelor supuse mentenanței, Compania va desfășura în locul indicat de Beneficiar un mediu de test. Mediul de test va putea fi utilizat de Beneficiar în următoarele cazuri: - la apariția unor probleme semnificative în mediul de producție. În aceste situații, utilizarea mediului de testare poate fi solicitată atât de Beneficiar, cât și de Companie; - la implementarea modificărilor importante pentru sistemele informatice supuse mentenanței și testarea lor prealabilă pe mediul de test. Accesarea sistemelor informatice în mediul de testare se va face în bază de canale securizate prin autentificarea similară cu mediul de producție.
<i>Raportarea privind nivelul serviciilor</i>	<i>Raportarea privind nivelul serviciilor</i>

Părțile vor opta pentru prestarea transparentă a serviciilor. În acest scop, Prestatorul va prezenta cu regularitate Beneficiarului rapoarte privind conținutul și nivelul serviciilor. Beneficiarul va formula propuneri privind conținutul rapoartelor de monitorizare a serviciilor. Structura rapoartelor respective este stabilită de Prestator. Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora, este stabilită de către Beneficiar în momentul semnării contractului între Părți.	Părțile vor opta pentru prestarea transparentă a serviciilor. În acest scop, Compania va prezenta cu regularitate Beneficiarului rapoarte privind conținutul și nivelul serviciilor. Beneficiarul va formula propuneri privind conținutul rapoartelor de monitorizare a serviciilor. Structura rapoartelor respective va fi stabilită de către Companie. Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora, va fi stabilită de către Beneficiar în momentul semnării contractului între Părți.
<i>Securitatea informației</i> Părțile agreează de comun acord să conlucreze și să coopereze în vederea gestiunii proactive a riscurilor de securitate a informației ce pot afecta serviciile Prestatorului și sistemele Beneficiarului, dependente de serviciile Prestatorului. Prestatorul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a modulelor informatice supuse mentenanței, în limitele sarcinilor de mentenanță îndeplinite. Beneficiarul este responsabil pentru utilizarea securizată a serviciilor oferite de Prestator. În cazul unui incident de securitate a informației, partea ce a constatat incidentul va notifica imediat și cealaltă parte, dacă aceasta poate fi de asemenea afectată de incident. Părțile vor coordona măsurile necesare a fi întreprinse în	<i>Securitatea informației</i> Părțile vor colabora activ și vor adopta măsuri preventive pentru o gestionare eficientă a riscurilor de securitate a informației, asigurând protecția serviciilor furnizate de Companie și a sistemelor Beneficiarului care depind de acestea. Această cooperare va include schimbul de informații relevante, implementarea de soluții tehnice adecvate și respectarea celor mai bune practici în domeniul securității cibernetice. Compania va avea responsabilitatea de a asigura securitatea tehnologică și funcțională a modulelor informatice aflate în mentenanță, în conformitate cu limitele și atribuțiile stabilite pentru activitățile de mentenanță. În același timp, Beneficiarul va fi responsabil pentru utilizarea în condiții de siguranță a serviciilor furnizate de Prestator, respectând măsurile și bunele practici de securitate recomandate.

scopul diminuării impactului incidentului și soluționării acestuia. La solicitarea Beneficiarului, Presatorul va întreprinde acțiunile de rigoare în scopul colectării și conservării probelor ce pot fi necesare la investigarea incidentului și la probarea juridică a responsabilității pentru incident. După soluționarea unui incident de securitate, părțile vor întocmi rapoarte individuale privind gestiunea incidentului. De comun acord vor întocmi un plan de acțiuni pentru prevenirea repetării incidentelor similare.	În cazul unui incident de securitate a informației, partea ce a constatat incidentul va notifica imediat și cealaltă parte, dacă aceasta poate fi de asemenea afectată de incident. Părțile vor coordona măsurile necesare a fi întreprinse în scopul diminuării impactului incidentului și soluționării acestuia. La solicitarea Beneficiarului, Compania va adopta măsurile necesare pentru colectarea, păstrarea și protejarea probelor relevante, care pot fi utilizate în procesul de investigare a incidentului de securitate și în susținerea juridică a responsabilității asociate acestuia. Aceste acțiuni vor fi realizate cu respectarea reglementărilor legale și a celor mai bune practici în domeniul securității informației. După remediarea unui incident de securitate, fiecare parte va elabora un raport detaliat privind gestionarea acestuia, incluzând cauzele, impactul și măsurile adoptate. Ulterior, părțile vor colabora pentru a elabora și implementa, de comun acord, un plan de acțiuni preventiv, destinat reducerii riscului de apariție a unor incidente similare în viitor.
---	--