

ANUNȚ DE PARTICIPARE
privind achiziționarea serviciilor de mentenanță a SIA e-Cancelarie

Privind achiziționarea **serviciilor de mentenanță a SIA e-Cancelarie**, prin intermediul procedurii de achiziție publică de valoare mică.

1. Denumirea autorității contractante: **Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică;**
2. IDNO: 1006601003566
3. Adresa: **mun. Chișinău, str. Alexandr Pușkin 52/A**
4. Număr de telefon: **022 823 950**
5. Adresa de e-mail și pagina web oficială a autorității contractante: anre@anre.md, www.anre.md;
6. Adresa de e-mail sau pagina web oficială la care se va putea obține accesul la documentația de atribuire: documentația de atribuire este anexată pe pagina web a Agenției la rubrica: **Achiziții publice.**
7. Tipul autorității contractante și obiectul principal de activitate (dacă este cazul, mențiunea că autoritatea contractantă este o autoritate centrală de achiziție sau că achiziția implică o altă formă de achiziție comună): **Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică;**
8. Cumpărătorul invită operatorii economici interesați, care îi pot satisface necesitățile, să participe la procedura de achiziție privind livrarea/prestarea următoarelor bunuri/servicii:

Nr. crt.	Cod CPV	Denumirea Bunurilor/serviciilor	Cantitatea/Unitatea de măsură	Specificația tehnică deplină solicitată, standardele de referință	Valoarea estimativă MDL
1	72261000-2	Mentenanță corectivă a SIA e-Cancelarie	10 luni	Conform caietului de sarcini	33.333,00
2	72261000-2	Mentenanță adaptivă a SIA e-Cancelarie	la necesitate	Conform caietului de sarcini	26.661,00
Valoarea estimativă totală, fără TVA					60.000,00

9. În cazul în care contractul este împărțit pe loturi, un operator economic poate depune oferta (se va selecta):
 - 1) pentru un singur lot;
 - 2) pentru mai multe loturi;
 - 3) **pentru toate loturile;**
 - 4) alte limitări privind numărul de loturi care pot fi atribuite aceluiași ofertant;
10. Termenele și condițiile de livrare/prestare solicitate: **lunar, la solicitarea Beneficiarului pe tot parcursul anului 2025;**
11. Termenul de valabilitate a contractului: **31 decembrie 2025;**
12. Scurtă descriere (indicați după caz) a criteriilor de calificare:

Nr. crt.	Criteriile de calificare și de selecție (descrierea criteriului/cerinței)	Modul de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței	Nivel minim/obligativitatea
1.	Dovada înregistrării persoanei juridice	Certificat/decizie de înregistrare a întreprinderii Semnătură electronică	Obligatoriu
2.	Date despre participant	Cu indicarea adresei (fizice, juridice), date de contact (nr. tel,	Obligatoriu

		adresa e-mail), persoana de contact. Semnată electronic	
3.	Specificații de preț	Completat și semnat electronic de către operatorul economic	Obligativ
4.	Certificat de atribuire a contului bancar	Eliberat de banca deținătoare de cont/ Extras din cont (Internet banking).	Obligativ
5.	Declarația de eligibilitate	Declarația de eligibilitate, conform Anexei nr. 2 la Regulamentul cu privire la achizițiile publice de valoare mică, aprobat prin HG nr. 870/2022. Semnat electronic.	Obligativ
	Experiență specifică în livrarea bunurilor similare (art. 22 alin. (1) lit. a) din Legea 131/2015 privind achizițiile publice)	Declarație privind lista principalelor livrări/prestări servicii similare efectuate în ultimii trei ani de activitate	Obligativ

13. Criteriul de evaluare aplicat pentru adjudecarea contractului: **cel mai mic preț**;
14. Condiții speciale de care depinde îndeplinirea contractului (indicați după caz) **nu se aplică**;
15. Ofertele se prezintă în valută: **lei moldovenești**;
16. Termenul-limită de depunere/deschidere a ofertelor: 18.02.2025, ora 12:00;
17. Adresa la care trebuie transmise ofertele sau cererile de participare: **Cererile de participare vor fi depuse la adresa: mun. Chișinău, str. Alexandr Pușkin 52/A, e-mail: achizitii@anre.md ;**
18. Termenul de valabilitate a ofertelor: **60 zile**;
19. Locul deschiderii ofertelor: **mun. Chișinău, str. Alexandr Pușkin 52/A;**
Ofertele întârziate vor fi respinse
20. Limba sau limbile în care trebuie redactate ofertele sau cererile de participare: **limba română**;
21. Alte informații relevante: **nu sunt**.

Președintele grupului de lucru: Violina ȘPAC_____

**Anexă la anunțul privind achiziționarea serviciilor de mentenanță a SIA
e-Cancelarie (www.ecancelarie.anre.md)**

CAIET DE SARCINI
privind achiziția serviciului de mentenanță
a SIA e-Cancelarie

Chișinău, 2025

CUPRINS

Obiectul achiziției

Componentele proiectului

Informații generale despre sistem

Cadrul legal

Principii de bază

Obiective

Funcțiile Sistemului

Documentul în Sistem

Nivele de acces și roluri

Autentificarea și autorizarea accesului

Meniul Sistemului

Înregistrare

Notificări

Registru

Căutare

Raportare

Nomenclatoare

Administrare

Profil

Flux aferent documentului de intrare

Contul de audit

Servicii de mentenanță

Modalitatea de intervenție

Tipuri de mentenanță

Nivelul serviciilor de suport [SLA]

OBIECTUL ACHIZIȚIEI

Sistemul Informațional Automatizat descris în continuare face obiectul achiziției serviciilor de mentenanță SIA e-Cancelarie și formulează condițiile pentru mentenanța sistemului în scopul automatizării lucrărilor de secretariat a Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică.

COMPONENTELE PROIECTULUI

a. *Servicii de mentenanță corectivă și preventivă pentru SIA e-Cancelarie* - Servicii asigurate pe perioada prezentului Contract, de la semnarea acestuia până la 31 decembrie 2025. Serviciile urmează a fi prestate conform prevederilor Ordinului Nr. 78/2006 al Ministerului Dezvoltării Informaționale cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 - 002:2006.

b. *Servicii de mentenanță adaptivă a SIA e-Cancelarie* – Serviciile de mentenanță adaptive se vor presta la solicitarea Beneficiarului în dependență de neceșitățile apărute pe parcursul perioadei contractuale. Serviciile urmează a fi prestate conform prevederilor Ordinului Nr. 78/2006 al Ministerului Dezvoltării Informaționale cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 - 002:2006.

În prezentul Caiet de sarcini este descris functionalul sistemului și modul în care sunt prelucrate datele. Prestatorul va avea acces la codul sursă al sistemului deținut de către ANRE și își va asuma toate riscurile ce decurg din modificarea acestuia. Asumarea serviciilor din acest proiect implică acordarea garanției asupra SIA e-Cancelarie pe toată perioada contractului. De asemenea Prestatorul serviciilor va documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le va prezenta Beneficiarului, acordând garanție pentru funcționalul sistemului ori de câte ori v-a intervine asupra lui.

INFORMAȚII GENERALE DESPRE SISTEM

SIA e-Cancelarie este un sistem informațional automatizat care permite circulația, stocarea și regăsirea documentelor în orice format electronic, inclusiv imagini ale documentelor pe hârtie.

De obicei, sistemele informaționale de gestiune electronică a documentelor acoperă următoarele domenii:

Locația - determină locul unde vor fi stocate documentele, sau locul unde utilizatorii trebuie să meargă pentru a accesa documentele.

Îndosărierea - determină modul de organizare sau de indexare a documentelor pentru a facilita accesarea lor ulterioară. Sistemele de management a documentelor folosesc de obicei o bază de date pentru îndosărierea informației.

Recuperarea - determină metodele prin care se poate accesa conținutul documentelor, sau anumite informații din conținutul lor.

Securitatea - determină modul prin care se asigură evitarea citirii, modificării sau distrugerii neautorizate a documentelor.

Refacerea după dezastre - determină modul în care documentele pot fi refăcute în caz de dezastre naturale sau tehnologice.

Perioada de păstrare - fiecare document trebuie să aibă o perioadă de valabilitate și, respectiv, se cere determinarea modului de excludere a lui din sistem. În special în cazul organizațiilor mari, cu un număr tot mai mare de documente, acest lucru este foarte important.

Arhivarea - determină modul în care documentele excluse din sistem pot fi accesate în caz de necesitate (vezi punctul precedent).

Distribuirea - determină modul în care documentele vor fi accesibile persoanelor care au nevoie de ele.

Trasabilitatea - determină modul de regăsire a istoricului documentului (când și de către cine a fost creat, modificat, publicat și stocat).

Sistemele de management al documentelor asigură, printre altele, următoarele funcții:

- alocarea unui număr unic de înregistrare fiecărui document;
- stabilirea etapei la care se află fiecare document activ;
- urmărirea ciclului de viață al fiecărui document.

Sistemele automatizate de management electronic al documentelor au următoarele avantaje față de cele manuale:

- implementează rapid fluxuri de documente;
- sunt flexibile la orice structură organizatorică;
- sunt ușor de exploatat;
- sunt scalabile la dezvoltări ulterioare;
- stochează informațiile legate de document într-un singur loc;
- permit accesul rapid la locul unde se află documentele în organizație;
- informează despre etapa la care se află examinarea documentului;
- urmăresc timpul necesar finalizării examinării și informează despre documentele care au depășit acest termen;
- vizualizează numărul de documente înregistrate într-o perioadă de timp.

PREZENTARE GENERALĂ

Sistemul Informațional Automatizat e-Cancelaria (în continuare: **Sistemul**) este un sistem de management electronic al documentelor.

SIA e-Cancelaria este o aplicație de tip Client–Server Web care oferă posibilitatea de a accesa informațiile utilizând navigatoare Web clasice, cum ar fi: Chrome, Edge, Firefox, Opera, etc. Astfel, utilizarea Sistemului este posibilă de pe orice calculator sau dispozitiv conectat la rețea, indiferent de sistemul de operare folosit.

OBIECTIVE

Printre obiectivele implementării SIA e-Cancelaria pot fi enumerate:

- Optimizarea proceselor de luare a deciziilor;
- Control asupra ciclului de viață al documentului;
- Optimizarea fluxului de documente;
- Evidență electronică a documentelor executorii;
- Creare repozitoriului unic electronic al documentelor;
- Creșterea nivelului de disciplină executorie;
- Optimizarea proceselor de creare și coordonare a documentelor;
- Trecerea treptată de la documentul pe hârtie la documentul electronic.
- Accesul comod și rapid al personalului organizației (în funcție de rolul deținut) la documente, în virtutea stocării centralizate;
- Reducerea timpului de efectuare a procedurilor de căutare și recepționare a informației.

CADRUL LEGAL

- Codul administrativ al Republicii Moldova;
- Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative;
- Hotărârea Guvernului nr. 405/2014 privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură electronică (MSign);
- Hotărârea Guvernului nr. 128/2014 privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud);
- Legea nr. 124/2022 privind identificarea electronică și serviciile de încredere;
- Legea Nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- Legea nr. 241/2007 comunicațiilor electronice;
- Legea nr. 467/2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat;
- Legea nr. 982/2000 privind accesul la informație;
- Hotărârea Guvernului nr. 208/1995 pentru aprobarea Instrucțiunilor privind ținerea lucrărilor de secretariat referitoare la petițiile persoanelor fizice și juridice, adresate organelor de stat, întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor Republicii Moldova;
- Hotărârea Guvernului nr. 618/1993 pentru aprobarea Regulilor de întocmire a documentelor organizatorice și de dispoziție și instrucțiunii-tip cu privire la ținerea lucrărilor de secretariat în organele administrației publice centrale de specialitate și ale autoadministrării locale ale Republicii Moldova;

PRINCIPII DE BAZĂ

Printre principiile de bază ale SIA e-Cancelaria pot fi enumerate:

- principiul legalității - presupune crearea și exploatarea SIA e-Cancelaria în conformitate cu legislația națională în vigoare;
- principiul identificării de stat a obiectelor înregistrării - presupune faptul că fiecare dintre ele are un caracter de identificare unical;
- principiul asigurării securității - presupune asigurarea integrității, accesibilității și confidențialității informației în SIA e-Cancelaria;

- principiul transparenței - presupune edificarea, conform principiului modal, cu utilizarea standardelor transparente în domeniul tehnologiilor informaționale și de telecomunicații;
- principiul scalabilității - presupune posibilitatea de extindere a SIA e-Cancelaria și completarea cu noi funcții sau perfecționarea celor deja existente;
- principiul integrării cu software-ul aplicativ - presupune posibilitatea SIA e-Cancelaria de integrare și interacțiune cu aplicațiile deja implementate;
- principiul simplității și comodității utilizării - presupune toate aplicațiile, mijloacele tehnice și de program accesibile utilizatorilor Sistemului.

FUNCȚIILE SISTEMULUI

Sistemul îndeplinește în organizație următoarele funcții:

- Evidența, importul, stocarea și regăsirea petițiilor, documentelor de intrare, de ieșire și interne în orice format electronic, inclusiv imagini ale documentelor pe hârtie;
- Clasificarea înregistrărilor după diverse registre, categorii, tematici, dosare și alte clasificatoare sau nomenclatoare; implementarea numerotării automate și a algoritmilor specifici diverselor registre de evidență a documentelor; metadate suplimentare specifice petițiilor sau altor categorii de documente;
- Notificarea privind mersul executării documentelor (atenționări, avertizări ș.a.);
- Accesul personalizat al utilizatorilor la documente în funcție de nivelul de acces și rolurile utilizatorilor;
- Posibilitatea reînnoirii sau modificării drepturilor de acces;
- Exportul înregistrărilor în formate Microsoft Excel și Microsoft Word;
- Informarea automatizată instantanee a utilizatorilor privind transmiterea documentelor spre examinare;
- Tablou de bord exhaustiv, cu afișarea și accesul instantaneu la notificări și liste specifice de documente, personalizate conform nivelului de acces și a rolurilor utilizatorului curent: spre examinare, expirate, în expirare, la control, fără executanți, spre vizare, spre coordonare, spre semnare, semnate etc.;
- Fixarea acceselor în sistem de către utilizatori, inclusiv a momentului vizualizării sau recepționării spre examinare;
- Asigurarea diverselor etape ale procesului de examinare; notificarea utilizatorilor implicați;
- Controlul managerial în procesul executării documentelor, diverse rapoarte și statistici, inclusiv estimarea indicatorilor de performanță și a disciplinei executorii;
- Notificări și atenționări privind starea examinării documentelor, inclusiv de expirare a termenilor de examinare;
- Posibilitatea de generare a tabelor de evidență a timpului de lucru (fișelor de pontaj) și exportul opțional în Microsoft Word;
- Calendare opționale pentru zile speciale și/sau naționale;
- Suport pentru documente semnate electronic;
- Integrarea cu Serviciul guvernamental de semnătură electronică [MSign](#) și semnarea documentelor direct din sistem;

- Integrarea autentificării cu Serviciul guvernamental de autentificare și control al accesului [MPass](#);
- Fixarea acceselor în sistem de către utilizatori, precum și a accesării documentelor;
- Crearea, administrarea, redactarea și completarea clasificatoarelor sistemului;
- Generarea de documente complexe, cum ar fi statistici, rapoarte, liste conform diverselor filtre etc.;
- Asigurarea securității informației la toate etapele de creare, redactare și transportare a documentelor prin rețele;
- Identificarea documentelor, navigarea prin bazele de date, căutarea documentelor după criteriile de înregistrare ale acestora;
- Regăsirea documentelor după legăturile funcționale (fiecare document poate conține referințe directe sau indirecte la alte documente).

DOCUMENTUL ÎN SISTEM

Documentul este partea componentă esențială a Sistemului și poate avea o serie de atribute:

- **categoria** documentului, conform unui clasificator al documentelor adoptat în organizație;
- **numărul** documentului sau codul care permite identificarea și regăsirea rapidă;
- **data înregistrării (adoptării)** documentului precum și **termenul de examinare**;
- **conținutul succint**;
- **tematici, domenii** etc.;
- **fișierele atașate** - în formate de documente electronice general acceptate de sistemele moderne de gestiune a documentelor sau recomandate pentru arhivare de lungă durată conform [standardului ISO 19005](#) (PDF/A);
- **expeditor(destinatar), coordonator, executant** - organizațiile și persoanele care sunt implicate în emiterea sau lucrul cu documentul;
- alte atribute care facilitează gestiunea documentelor: autori, dosare de grupare etc.

Principala funcție de gestiune a Sistemului este cea de înregistrare (introducere, importare) a unui document existent, precum și urmărirea proceselor de examinare și etapelor de executare a documentului.

Înregistrarea documentelor în Sistem se efectuează de persoanele care dețin dreptul de a înregistra documentele (nivelul de acces Supervisor).

NIVELE DE ACCES ȘI ROLURI

În cadrul Sistemului sunt definite trei nivele de acces la documente și funcționalități:

Utilizator – utilizator simplu, care deține acces la funcții de consultare a documentelor la care este desemnat ca executant, executant principal, conducător de subdiviziune, coordonator, precum și la alte funcții, care reies din rolurile pe care le

poate deține. Opțional, utilizatorii pot înregistra și gestiona documentele înregistrate, în cazul în care politicile instituției permit această opțiune.

Supervizor – utilizator abilitat suplimentar cu funcții de gestionare și supervizare a documentelor din Sistem (introducerea și modificarea documentelor și nomenclatoarelor, cu excepția nomenclatoarelor care pot fi gestionate doar de către utilizatorii cu nivele de acces Administrator).

Administrator – utilizator care, pe lângă nivelul de acces Utilizator și Supervizor, deține drepturi de gestionare a funcționalităților oferite de către meniul Administrare, inclusiv gestionarea nomenclatorului utilizatorilor și a rolurilor acestora.

În cadrul Sistemului sunt definite următoarele roluri:

Coordonator – utilizator din managementul de top al instituției, care emite rezoluția, desemnează executantul principal, desemnează executanți (co-executanți), emite indicații pentru executanți, stabilește termenul de examinare al documentului sau termeni individuali de executare, recepționează spre vizare sau spre semnare, vizează sau semnează etc.; deține implicit acces la funcții de consultare a documentelor la care este desemnat coordonator, sau, adițional, deține acces la toate documentele, prin funcționalitatea de căutare.

Executant principal – utilizator desemnat responsabil de executare a documentului, care desemnează executanți (co-executanți), emite indicații pentru executanții desemnați, stabilește termeni individuali de executare, transmite sau recepționează spre vizare sau spre semnare, vizează sau semnează etc.; deține implicit acces la funcții de consultare a documentelor la care este desemnat executant principal. Opțional, în special în cazul în care nu este stabilit controlul executării, executantul principal poate stabili finalizarea executării documentului.

Executant – utilizator desemnat ca executant (co-executant) în procesul de examinare al documentului; poate transmite spre vizare etc.; deține implicit acces la funcții de consultare a documentelor la care este desemnat executant.

Conducător subdiviziune – utilizator cu funcție de conducere, care, fiind desemnat executant (co-executant) în procesul de examinare al documentului, poate desemna, în virtutea rolului de conducător de subdiviziune, alți executanți (co-executanți), din cadrul subdiviziunilor conduse direct sau în virtutea ierarhiei, emite indicații pentru executanții desemnați, stabilește termeni individuali de executare, recepționează spre vizare sau spre semnare, vizează sau semnează etc.; deține implicit acces la funcții de consultare a documentelor la care este desemnat ca executant sau, adițional, la documentele transmise spre executare către subordonați, prin funcționalitatea de căutare. Coordonatorul deține implicit și rolul de conducător subdiviziune (instituție).

Abilitat cu drept de semnare – utilizator care, în virtutea politicilor instituției, poate semna documente. Semnarea se efectuează, de regulă, direct din Sistem, cu semnătura electronică calificată, prin intermediul Serviciului guvernamental de semnătură electronică [MSign](#). Opțional, pot fi utilizate și alte instrumente de semnare electronică a documentelor.

Supervizor subdiviziune – utilizator abilitat suplimentar cu funcții de gestionare și supervizare a documentelor transmise spre executare către utilizatori din subdiviziunea supervizată.

AUTENTIFICAREA ȘI AUTORIZAREA ACCESULUI

Autentificarea și autorizarea se efectuează pe server prin validarea informației introduse de utilizator la intrarea în Sistem.

Autentificarea se efectuează prin completarea formularului la accesarea Sistemului (Figura 1).

Figura 1. Autentificarea în Sistem prin nume de utilizator și parolă

Notă: în dependență de politicile de securitate a instituției, pot fi utilizate diverse metode alternative de autentificare:

- Autentificare prin intermediul Serviciului guvernamental de autentificare și control al accesului [MPass](#).
- Autentificare prin intermediul serviciului de directoare LDAP (Active Directory) al instituției, accesarea SIA e-Cancelaria cu aceleași nume de utilizator și parolă ca și în stația de lucru, fără a fi necesară salvarea și gestiunea parolelor în sistem; opțional, autentificarea automată Intranet.
- Autentificare automată și SSO (Single Sign-On), prin intermediul Integrated Windows Authentication, Application Proxy, Azure Active Directory etc.

MENIUL SISTEMULUI

Sistemul informațional automatizat e-Cancelaria își realizează funcțiile prin utilizarea meniului funcțional și al tabloului de bord.



Figura 2. Meniul Sistemului

ÎNREGISTRARE

Meniul **Înregistrare** oferă mecanismul complet de înregistrare a documentelor și este destinată doar utilizatorilor cu nivel de acces de supervisor.

Sunt definite următoarele tipuri de înregistrări (accesibile prin comenzi la plasarea mouse-ului deasupra meniului):

Documente Intrare - documentele care sunt recepționate de către organizație din exterior (din partea altor organizații);

Documente Ieșire - documentele care sunt expediate către alte organizații;

Documente Interne - documentele emise în cadrul organizației.

Acte Normative - documentele sau actele normative emise în cadrul organizației.

La acționarea unuia dintre butoanele din submeniu, va fi afișat formularul de introducere a atributelor documentului: numărul de înregistrare, data înregistrării, denumirea (conținutul succint), etc.

Figura 3. Formular de înregistrare a documentului (de intrare)

Câmpurile din fereastră au următoarea semnificație:

Nr. înregistrare (intrare/ieșire) - numărul de înregistrare a documentului în Sistem;

Data înregistrării (intrare/ieșire) - data înregistrării documentului în Sistem;

Nr. document - numărul documentului intrat, așa cum a fost specificat în organizația-expeditor;

Data document - data documentului intrat, așa cum a fost specificat în organizația-expeditor;

Document referit - documentul la care face referire documentul dat sau la care se răspunde cu documentul dat;

Expeditor - organizația care a expediat documentul. În cazul documentului de ieșire - destinatarul, către care se expediază documentul;

Conținut succint - conținutul pe scurt (denumirea) al documentului;

Categorie - categoria documentului conform clasificatorului (scrisoare, demers, petiție etc.);

Recepționat/expediat - canalul de comunicare prin care documentul a fost recepționat sau expedit (poștă electronică, poștă fizică, fax, curier etc.);

Coordonator - numele persoanei responsabile pentru conținutul documentului;

Rezoluția - decizia coordonatorului privind modul de examinare a documentului;

Termen executare - data când se va finaliza examinarea documentului;

Control - se bifează atunci când se prevede controlul asupra executării documentului;

Documente corelate - alte documente care sunt corelate documentului curent.

NOTIFICĂRI

Meniul **Notificări** oferă tabloul de bord și mecanismul de atenționare a utilizatorului asupra apariției sau a existenței unor documente în Sistem (Figura 4), care sunt destinate sau se referă la utilizatorul curent, în virtutea nivelului de acces și a rolului în sistem.



Figura 4. Notificări (tablou de bord)

REGISTRU

Meniul **Registru** afișează lista documentelor, filtrată după nivelul de acces și rolului utilizatorului curent (Figura 5). Documentele se afișează în ordinea descrescătoare a datei înregistrării (astfel, cele mai recente documente se află în primele rânduri ale listei).

Înregistrare

Notificări

Registru

Căutare

Statistici

Nomenclatoare

Administrare

?

AS

Documente intrare - Registru documente 2022 [Instituția Exemplu] [1-100/603]

1

2

3

4

5

Nr. intrare	Data intrare	Nr. document	Data document	Expeditor	Conținut succint	Coordonator	Executant executat
124	14.02.2022	567	14.02.2022	Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua	Director General	
123	14.02.2022	1234	14.02.2022	Ministerul Muncii și Protecției Sociale	Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum	Director General	

Figura 5. Registru

CĂUTARE

Meniul **Căutare** oferă un mecanism de căutare, după o serie de criterii, a documentelor din baza de date și înregistrate în Sistem (Figura 6). Nu este obligatorie completarea tuturor câmpurilor. Asupra condițiilor de căutare se efectuează operația „și”, ceea ce înseamnă că în funcție de numărul de criterii introduse în câmpurile din Figura 6, vor fi găsite mai multe sau mai puține documente care corespund tuturor acestor criterii.

Căutare Documente

Flux

Intrare

Registru

Coordonator

Rezoluție

Nr. intrare

Exact

Data intrare [azi]

01.01.2022

28.02.2022

Executant

Executant principal

Nr. document

Exact

Data document

Subdiviziune executanți

Subdiviziune principali

Conținut succint

Cuvinte

Număr unic

Control

Termen executare

Expeditor

Stare executare

Data executare

» extinde pentru mai multe criterii de căutare

Căutare

Extins

Export Word

Export Excel

Anulare

☐ Nr. document

☐ Data document

☐ Referit

☒ Expeditor

☒ Conținut succint

☐ Categorie

☐ Coordonator

☐ Rezoluție

☒ Termen

☐ Control

☒ Executant

☒ Ex. principal

☐ Etapă curentă

☐ Stare examinare

☒ Data executare

☐ Rezultat

☐ Notă executare

☐ Referitor

☐ Număr unic

☐ Subdiviziune

☐ Supervisor

☐ Petiționar

☐ Semnătura

Figura 6. Căutare

RAPORTARE

Meniul **Raportare** generează statistici ale circulației și executării documentelor, precum și alte rapoarte generabile. Sunt generabile trei tipuri de statistici: **statistici circulație**, **statistici executare** și **statistici semnate electronic**. Adicional, pot fi generate diverse rapoarte, precum acte de predare francare, lista expediere F-103, tabele de evidență a timpului de muncă etc.

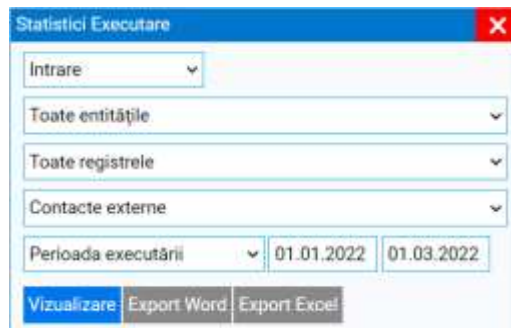


Figura 7. Statistici Executare

NOMENCLATOARE

Meniul **Nomenclatoare** oferă accesul la anumite funcționalități care permit vizualizarea sau gestionarea unor nomenclatoare sau clasificatoare ale Sistemului.

ADMINISTRARE

Meniul **Administrare** oferă accesul limitat, pentru utilizatorii cu nivel de acces Administrator, la gestionarea unor funcționalități ale Sistemului.

PROFIL

La activarea butonului **Profil**, utilizatorul are posibilitatea de a-și modifica informații din profil, inclusiv parola.

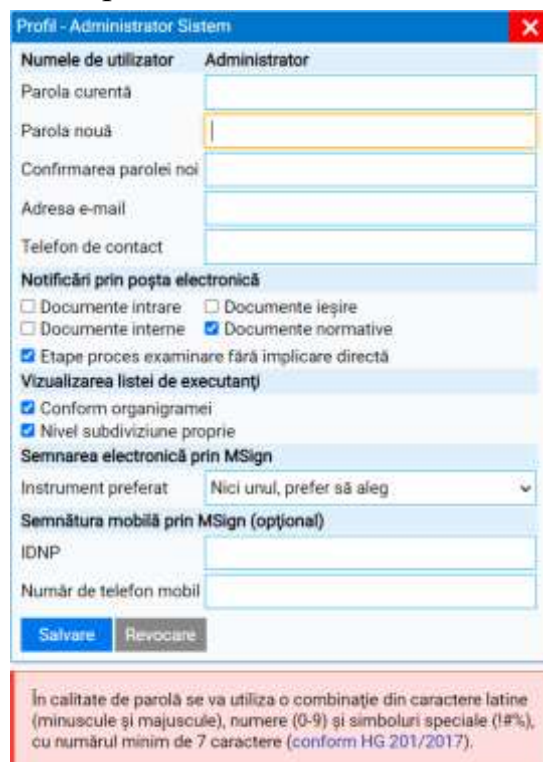


Figura 8. Profil utilizator

FLUX AFERENT DOCUMENTULUI DE INTRARE

ÎNREGISTRAREA DOCUMENTULUI DE INTRARE

Supervizorul utilizează meniul **Înregistrare, Document Intrare** sau se selectează registrul respectiv din **Document Intrare**.

COORDONAREA DOCUMENTULUI DE INTRARE

Coordonatorul documentului definește rezoluția și stabilește responsabilii de executarea documentului.

ELABORAREA PROIECTULUI DOCUMENTULUI DE IEȘIRE

Responsabili de executare examinează documentul de intrare și elaborează proiectul documentului de ieșire. Proiectul documentului de ieșire elaborat se transmite, optional, spre vizare (coordonare internă). Se utilizează pagina **Proces Examinare, Adăugare Etapă**, se selectează **Spre vizare** și către cine se transmite.

VIZAREA (COORDONAREA INTERNĂ) PROIECTULUI DOCUMENTULUI DE IEȘIRE

Se utilizează pagina **Proces Examinare, Adăugare Etapă**, se selectează **Vizat**. Alternativ, se utilizează notificarea **Spre vizare**.

REZERVAREA NUMĂRULUI DE IEȘIRE

Executantul principal rezervează număr de ieșire, introduce numărul generat în proiectul documentului de ieșire, salvează fișierul în format PDF. Se utilizează pagina **Proces Examinare, Adăugare Etapă**, se selectează **Rezervare document**.

Notă: etapa de rezervare a numărului de ieșire este impusă de cerința Serviciului guvernamental de semnătură electronică MSign de a furniza spre semnare fișier în format PDF perfectat integral, deoarece modificarea ulterioară a fișierului semnat va altera integritatea acestuia și va anula semnătura aplicată.

TRANSMITEREA SPRE SEMNARE

Executantul principal transmite spre semnare fișierul în format PDF, către coordonator (sau altă persoană abilitată cu drept de semnare). Se utilizează pagina **Proces Examinare, Adăugare Etapă**, se selectează **Spre semnare** și către cine se transmite.

SEMNAREA DOCUMENTULUI DE IEȘIRE

Semnatarul semnează fișierul transmis. Se utilizează notificarea **Spre semnare** din meniul **Notificări**, care oferă un mecanism comod de aplicare a semnăturii electronice prin intermediul Serviciului guvernamental de semnătură electronică MSign. În cazul în care se utilizează altă aplicație de semnare electronică, atunci documentul semnat se atașează în procesul de examinare. În acest scop se utilizează pagina **Proces Examinare, Adăugare Etapă**, se selectează **Semnat** și se atașează fișierul semnat. Fișierul atașat se va atașa automat la documentul de ieșire rezervat anterior.

EXPEDIEREA DOCUMENTULUI DE IEȘIRE

Supervizorul accesează notificarea **Semnate** din meniul **Notificări**, selectează documentul respectiv din listă, apasă butonul **E-mail** și transmite mesajul electronic generat către destinatar(i).

CONTUL DE AUDIT

Orice Sistem Informațional Automatizat (SIA) care prelucrează date cu caracter personal trebuie să dispună de capacitatea de auditare conform cerințelor stipulate de pct. 67 din Hotărârea Guvernului nr. 1123 din 14.12.2010 privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal. În baza necesităților operaționale, Beneficiarul solicită Prestatorului de servicii de mentenanță, dezvoltarea instrumentelor necesare modulului de audit pentru a reflecta acțiunile utilizatorilor după cum urmează:

- 1) Înregistrarea tentativelor de intrare/ieșire a utilizatorului în sistem, conform următorilor parametri:
 - a) data și timpul tentativei intrării/ieșirii;
 - b) ID-ul/ numele utilizatorului;
 - c) rezultatul tentativei de intrare/ieșire – pozitivă sau negativă.
- 2) Vizualizarea evenimentelor (tentativelor de vizualizare a informațiilor) pentru procesele din e-Cancelarie:
 - a) data și timpul tentativei de obținere a accesului;
 - b) denumirea (identificatorul) procesului din e-Cancelarie;
 - c) ID-ul utilizatorului;
 - d) tipul resursei protejate (identificator, nume logic, nume fișier, locație fișier etc.);
 - e) tipul operațiunii solicitate (vizualizare, încărcare, descărcare, ștergere etc.);
- 3) Înregistrarea modificărilor drepturilor de acces pentru toți utilizatorii conform următorilor parametri:
 - a) data și timpul modificării competențelor;

- b) ID-ul administratorului care a efectuat modificările;
 - c) ID-ul utilizatorului și competențele acestuia sau specificarea obiectelor de acces și statutul nou al acestora.
- 4) Se efectuează înregistrarea ieșirii din sistem a documentelor electronice, date etc.), conform următorilor parametri:
- a) data și timpul vizualizării/descărcare;
 - b) denumirea informației și căile de acces la aceasta;
 - c) ID-ul utilizatorului, care a solicitat informația;

SERVICII DE MENTENANȚĂ

a. Beneficiarul deține dreptul de proprietate asupra aplicației. Orice operațiune de modificare a codului generează o nouă versiune a aplicației pentru care Prestatorul (cel care efectuează modificarea) va oferi garanție completă. Beneficiarul își păstrează în continuare dreptul de proprietate asupra aplicației. Ajustările funcționalităților existente ale aplicației se fac la cererea Beneficiarului. Beneficiarul nu intervine asupra codului aplicației, motiv pentru care răspunderea funcționării corecte a aplicației în timpul și după executarea modificărilor de cod aparține Prestatorului. Orice modificare asupra aplicației implică din partea Prestatorului obligația acordării garanției de funcționare pentru întreg sistemul și nu doar pentru modificările efectuate.

b. Eventualele incidente, disfuncționalități sau alterări de configurație care privesc buna funcționare a SIA e-Cancelarie se vor trata exclusiv cu Prestatorul serviciilor. Asumarea serviciilor din acest proiect implică acordarea garanției asupra SIA e-Cancelarie pentru toată perioada contractului.

c. Modificări a legislației sau a nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita Prestatorului modificări sau ajustări, iar Prestatorul trebuie să fie pregătit să le implementeze rapid, fără a afecta funcționarea normală a sistemului.

d. În cazul eventualelor incidente generate de operațiuni executate de Prestator sau de lipsa de executare a unor operațiuni obligatorii (actualizarea configurației, patch-uri etc.) care conduc la alterarea configurației operaționale a sistemului, Prestatorului își asumă cheltuielile de repunere în funcțiune normală a sistemului.

e. Organizarea pe perioada contractului, împreună cu experții Beneficiarului, a unei copii a SIA e-Cancelarie, pe un mediu virtual în rețeaua locală a Beneficiarului, care periodic să fie actualizată și întreținută. Procesul de realizare a acestei copii să fie documentat prin intermediul Ghidurilor de instalare și configurare și a înregistrării video a procesului. Această copie a SIA e-Cancelarie să fie accesibilă utilizatorilor din interiorul rețelei locale, iar la necesitate, în situații de sistare a serviciilor guvernamentale, pusă în funcțiune ca soluție de bază.

Modalitățile de intervenție

SIA e-Cancelarie este găzduit pe MCloud-ul guvernamental și operează în conformitate cu Anexa nr. 1 și cu Hotărârea Guvernului Nr. 128/2014 privind

platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud). Accesul la serverul sistemului se face remote prin intermediul personalului responsabil a Beneficiarului. În timpul desfășurării operațiunilor de întreținere este important de păstrat o comunicare corectă între echipa Prestatorului și cea a Beneficiarului. Buna comunicare între echipele de suport este esențială în procesul de întreținere al sistemului și al asigurării unei bune experiențe a utilizatorilor sistemului. Toate operațiunile de acest fel se desfășoară în condiții de maximă securitate cibernetică, cu respectarea strictă a legislației în vigoare. Sistemul beneficiază de asistență pentru utilizatori pe durata contractului, cel puțin în intervalul de timp 8:00 – 17:00 în zilele lucrătoare cu o oră de pauză, ceea ce reprezintă 8/24.

Operațiunile de întreținere la nivelul sistemului informațional se desfășoară în mod securizat prin accesul experților din afară prin intermediul expertului Beneficiarului. Situațiile mai simple – în special recomandări – pot fi tratate telefonic sau prin e-mail. Pot apărea însă și situații cu nivel ridicat de complexitate sau risc, în care este necesară prezența fizică a echipei de suport tehnic și comunicarea între managerii acestora devine obligatorie pentru succesul operațiunilor. Pe perioada contractului vor fi disponibile din partea Prestatorului următoarele modalități de intervenție în cazul incidentelor dar și pentru operațiunile normale de întreținere:

- Intervenție de la distanță (remote acces), securizată. Se vor respecta recomandările specialiștilor Centrului de Date al cloud-ului guvernamental.
- Intervenții tehnice și recomandări telefonice, prin e-mail sau prin alte mijloace de comunicare electronică.
- Intervenții fizice, în situațiile în care este necesară o astfel de abordare a situației.

Tipuri de mentenanță

a) *Mentenanță corectivă* – constă în totalitatea activităților orientate spre restabilirea funcționalității sistemului informatic în caz de incident. Intervenția se consideră acceptabilă dacă sistemul funcționează la un nivel minim acceptat;

b) *Mentenanța preventivă* – reprezintă un sistem de întreținere planificată, ce are ca scop menținerea sistemelor tehnice, în condiții normale de funcționare, prin inspecție sistematică, detecție, curățire și înlocuirea sistematică a elementelor cu anumite grade de defectare, împreună cu executarea unor operațiuni de revizie periodică și de reglare.

c) *Mentenanță adaptivă* – constă în modificarea și/sau adaptarea/dezvoltarea sistemului informatic, aflat în exploatare în scopul asigurării eficienței, performanței și productivității acestuia, precum și adaptarea acestuia la cerințele tehnico-normative actuale. Modificarea produsului software după livrare, pentru îmbunătățirea caracteristicilor sale de funcționare, adăugarea funcționalității sau îmbunătățirea mentenabilității.

Serviciile de *mentenanță corectivă și preventivă* presupun asigurarea bunei funcționări a sistemului pe toată perioada de executare a contractului. Serviciilor de mentenanță corectivă și preventivă prestate pentru SIA eCancelarie.anre.md:

- Instalări și configurări ale Sistemului, la solicitarea Beneficiarului și în caz de accidente tehnice;
- Actualizări ale Sistemului, inclusiv instalarea versiunilor modernizate, în scopul ameliorării performanțelor și uzabilității;
- Actualizări ale componentelor de sistem (server web, server de baze de date, server de aplicații etc.), inclusiv în scopul augmentării securității;
- Activități de suport tehnic;
- Instalarea și configurarea accesului utilizatorilor la sistem;
- Ajustarea Sistemului, inclusiv revizuirea cerințelor tehnice, la creșterea volumului de informații și a numărului de utilizatori;
- Consultarea utilizatorilor și supervizorilor în probleme ce țin de modul de funcționare și de condițiile de exploatare a sistemului (prin telefon, e-mail, mesagerie, acces distant etc.);
- Acordarea asistenței la administrarea bazei de date și a clasificatoarelor/nomenclatoarelor Sistemului;
- Adaptarea unor funcționalități existente ale Sistemului la condițiile de utilizare ale Beneficiarului;
- Asigurarea copiilor de siguranță (backup) a fișierelor de configurare, a fișierelor din sistem și a bazelor de date;

Apelurile referitoare la problemele de utilizare a sistemului vor fi preluate de specialiștii IT din cadrul ANRE care, după examinarea și prioritizarea lor, vor decide care din problemele sesizate de utilizatori necesită a fi redirecționate către echipa de mentenanță a Prestatorului. În cazul apariției neconcordanței funcționale, Prestatorul se obligă să notifice în scris cu prezentarea descrierii detaliate a soluțiilor pentru înlăturarea neconcordanței.

Îndată ce problema depistată este rezolvată, instalarea aplicației modificate pe serverul de producție are loc cu acordul Beneficiarului și în baza unui plan de livrare coordonat.

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

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

Incident	Descriere	Timp de reacție (ore de lucru,
Critic	Problema serioasă, care împiedică funcționarea întregului sistem conform destinației sale.	Timp max. de recuperare și corectare: 4 ore
Înalt	Probleme, ce au influență înaltă asupra asigurării funcționalității sistemului. Astfel de neconcordanțe pot conduce la restricționarea utilizării a unei părți a sistemului.	Timp max. de recuperare și corectare: 8 ore.
Mediu	Probleme ce țin de dereglările funcționalității sistemului și care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau prejudicierea funcționalității sistemului.	Timp max. de recuperare corectare și: 2 zile.

Mic	Probleme cu impact mic sau foarte mic asupra funcționalității sistemului. De exemplu, probleme legate de afișarea mesajelor sau modificări în documentație.	Timp max. de recuperare: 3 zile. Timp max. pentru corectare a cauzei: 4 zile
------------	---	---

În cazul serviciilor de *mentenanță adaptivă*, solicitată la necesitate. Este necesar ca Prestatorul să asigure prestarea serviciilor de optimizare a funcționalităților, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate, a standardelor agreeate de Agenție, ținând cont și de ultimile cerințe în materie de elaborare și calculate în baza tarifelor convenite în Anexa nr. 1 a prezentului contract. Totodată, Prestatorul, prealabil predării către Agenție, va asigura testarea optimizărilor efectuate, conform cerințelor și condițiilor înaintate de Agenție, care se vor consemna prin proces-verbal. Pentru a testa optimizările solicitate de Agenție, acesta din urmă va asigura mediul software și hardware, care va corespunde exact cu sistemul real și va asigura accesul liber Prestatorului, precum și va oferi instrumentele de testare necesare.

Suplimentar, Prestatorul urmează să prezinte pentru optimizările realizate, o serie de 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" inclusiv:

- Ghid utilizatorului actualizat;
- Actul de primire-predare;

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

Nivelul serviciilor de suport [SLA]

SIA e-Cancelarie se bazează în mare măsură pe suportul adecvat al utilizatorului și reziliența sistemului. Acesta este motivul pentru care SIA e-Cancelarie beneficiază de asistență 8 ore din 24 pentru utilizatori pe toată durata contractului, cel puțin în intervalul orar 8.00 - 17.00 și 1 oră de pauză în zilele lucrătoare. În această perioadă, contractul de nivel de serviciu (SLA) disponibil pentru SIA e-Cancelarie este de cel puțin 99,9%.

Următoarele categorii de SLA-uri trebuie măsurate în mod audibil de către Prestator, iar nivelurile de conformitate trebuie raportate Beneficiarului periodic:

SLA-uri de funcționare: Prestatorul ia toate măsurile rezonabile pentru a asigura disponibilitatea sistemului și a aplicației pentru toți utilizatorii. „Timpul de funcționare” al sistemului este o valoare măsurată prin scăderea timpului ferestrei de întreținere programată din numărul de ore din luna curentă. „Timpul de funcționare” este apoi calculat ca procentul de ore din luna dată pentru care sistemul este complet disponibil (utilizatorii pot efectua toate lucrările în aplicație, așa cum sunt definite în cerințele aplicației, fără nici o degradare în serviciu).

Timpul de funcționare necesar pentru SIA e-Cancelarie este de 99,9%.

SLA-uri cu privire la timpul de răspuns: Prestatorul este responsabil pentru asigurarea duratei de încărcare a paginilor aplicației / a timpilor de răspuns ai sistemului care respectă standardele acceptabile din industrie pentru aplicațiile web utilizabile și receptive.

Solicitările Beneficiarului pentru servicii de suport și mentenanță sunt clasificate din punct de vedere al importanței acestora pentru Beneficiar. Importanța pentru Beneficiar este apreciată în funcție de impactul (produs sau probabil) al evenimentului ce a generat necesitatea plasării solicitării asupra parametrilor de calitate pentru funcționarea aplicațiilor. Din acest punct de vedere, solicitările Beneficiarului vor fi clasificate pe următoarea scară:

Clasificare	Impactul asupra parametrilor de calitate pentru funcționarea aplicațiilor
Critică	<i>Disponibilitatea:</i> sistemul este indisponibil pentru toți sau marea majoritate a utilizatorilor de business. Tranzacții importante sunt necesare a fi efectuate cât mai curând posibil (ordin de ore).

	<i>Utilizabilitatea:</i> funcții cheie de business nu pot fi utilizate. Nu există proceduri și funcționalități alternative. <i>Performanța:</i> timpul de răspuns la interpelările utilizatorilor face practic aplicația indisponibilă. <i>Securitatea:</i> există riscuri majore de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității informației
Înaltă	<i>Disponibilitatea:</i> sistemul este indisponibil pentru o bună parte din utilizatori. Tranzacții și operațiuni importante sunt necesare a fi efectuate până la începutul următoarei zile. <i>Utilizabilitatea:</i> funcții cheie de business pot fi utilizate limitat. <i>Performanța:</i> timpul de răspuns la interpelările utilizatorilor afectează în măsura semnificativă desfășurarea proceselor de business cheie. <i>Securitatea:</i> există riscuri înalte de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității informației
Ordinară	<i>Disponibilitatea:</i> sistemul este indisponibil pentru o parte din utilizatori. Sunt tranzacții și operațiuni ce trebuie să fie executate în următoarele trei zile. <i>Utilizabilitatea:</i> funcționalitatea de business a sistemului poate fi utilizată limitat. <i>Performanța:</i> timpul de răspuns la interpelările utilizatorilor afectează în măsură moderată desfășurarea proceselor de business <i>Securitatea:</i> există riscuri de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității informației.
Joasă	<i>Disponibilitatea:</i> aplicația este indisponibilă pentru un număr limitat de utilizatori. Nu sunt tranzacții și operațiuni ce trebuie executate în următoarele trei zile. <i>Utilizabilitatea:</i> funcționalitatea de business a aplicației este afectată nesemnificativ. Există proceduri și funcționalități alternative. <i>Performanța:</i> timpul de răspuns la interpelările utilizatorilor este mai mare decât cel obișnuit. Nu este afectată desfășurarea proceselor de business. <i>Securitatea:</i> există riscuri minore de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității informației

1. La plasarea unei solicitări pentru servicii de suport și mentenanță, Beneficiarul stabilește clasificarea solicitării. Beneficiarul atașează scurta informație pentru a explica clasificarea efectuată. Beneficiarul poate reclasifica solicitările plasate, în funcție de modificările în contextul aferent solicitărilor.

2. Prestatorul prestează servicii de suport în zilele lucrătoare conform legislației din R. Moldova, în intervalul de timp 08:00 – 17:00.

3. Nivelul serviciilor de suport prestate de Prestator trebuie să corespundă următoarelor cerințe:

Clasificarea solicitării plasate de Beneficiar	Timpul de Răspuns (TR)	Timpul de Soluționare (TS)
Critică	Timp de răspuns al prestatorului - 15 min; Timpul de soluționare a incidentului-în funcție de cauza incidentului.	Până la 4 ore lucrătoare
Înaltă	Timp de răspuns al prestatorului – 120 min; Timpul de soluționare a incidentului-în funcție de cauza	Până la 8 ore lucrătoare

	incidentului și măsurile necesare a fi întreprinse, timpul de soluționare se stabilește de comun acord cu beneficiarul.	
Ordinară	Timp de reacție al prestatorului – 8 h; Timpul de soluționare a incidentului-în funcție de cauza incidentului și măsurile necesare a fi întreprinse, timpul de soluționare se stabilește de comun acord cu beneficiarul.	2 zile lucrătoare
Joasă	Timp de reacție al prestatorului – 24 h; Timpul de soluționare a incidentului- conform principiului cel mai bun efort*	Cel mai bun efort*

** Prestatorul depune tot efortul în vederea soluționării cat mai rapide a solicitării pentru servicii, activând în regim normal. Timpul limita pentru soluționarea solicitării este comunicat și acceptat de Beneficiar. Modificări ulterioare a timpului limita sunt permise doar cu acceptul Beneficiarului.*

În cazul în care în procesul de lucru al sistemului apar situații sau scenarii noi de lucru care nu necesită dezvoltare, însă apare necesitatea optimizării unor funcționalități existente în baza sugestiilor utilizatorilor; Prestatorul analizează fiecare solicitare de modificare - adaptare și se propune soluții de implementare/ajustare a aplicației în timp util.

În același context, Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile suplimentare ale sistemului, predate de către Prestator iar integrarea optimizărilor efectuate în sistemul real se face doar de către specialiștii din cadrul Beneficiarului, și/sau doar cu aprobarea acestora.

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

În baza necesităților operaționale, Beneficiarul poate solicita Prestatorului consultanță în formă de răspunsuri scrise la întrebările specifice legate de sistem.

la contractul nr. _____

din "____" ianuarie 2025

ANGAJAMENT

privind confidențialitatea și securitatea informației

Obiectul prezentului Angajament îl reprezintă asigurarea confidențialității tuturor datelor și informațiilor ce au devenit sau vor fi cunoscute în legătură cu executarea Contractului nr. ____ din data de "____" ianuarie 2025 cu privire la prestarea serviciilor de *Mentenanță a SIA e-Cancelarie*, încheiat între _____ și Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică.

Astfel, Subsemnatul/Subsemnata _____, domiciliat(ă) _____, identificat(ă) cu buletinul seria____, nr.____ din ____ _____, angajat al companiei _____, mă oblig:

1. să nu divulg informațiile care îmi vor fi cunoscute și să respect obligațiile de confidențialitate ce îmi revin cu privire la evidența, utilizarea și păstrarea informațiilor, datelor și documentelor la care voi avea acces, inclusiv după încetarea activităților ce presupun accesul la aceste informații.
2. să nu transmit și să nu divulg credențialele de acces părților terțe precum și orice informații la care am acces în îndeplinirea atribuțiilor conform contractului, cu excepția cazurilor când aceste acțiuni sunt autorizate în forma scrisă de reprezentantul Agenției.
3. să informez conducătorul nemijlocit și reprezentantul Agenției despre orice incident de securitate sau amenințări de securitate, aferente resursei/resurselor informaționale puse la dispoziție în scopul executării contractului.

Sunt conștient(ă) că, în cazul în care voi încălca prezentul angajament, iar informațiile care mi-au fost cunoscute, vor fi divulgate unor terțe persoane din vina mea, voi fi pasibil(ă) de răspunderea civilă, contravențională sau penală, după caz.

În cazul în care au fost încălcate clauzele de confidențialitate și nu au fost respectate prevederile prezentului Angajament, mă oblig să achit prejudiciul cauzat de către mine, Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică și, ținând cont de consecințele survenite.

Clauzele prezentului Angajament și eventualele litigii, controverse sau divergențe rezultate din, sau în legătură cu acestea, vor fi guvernate, interpretate și respectiv soluționate conform legislației Republicii Moldova.

Prezentul Angajament intră în vigoare la data semnării și are durată de valabilitate pe toată perioada executării contractului de prestare a serviciilor nr. ____ din data de "____" ianuarie 2025.

Data

Nume Prenume, funcția, compania

Semnătura

ACT DE PREDARE-PRIMIRE

a serviciilor de mentenanță SIA e-Cancelarie, pentru luna _____, conform contractului nr. _____ din _____

Nr.	Denumirea serviciilor	Cantitate, ore	Preț, lei
1.	<i>Se menționează tipul de servicii de mentenanță executate (pentru perioada de referință)</i>		

Conținutul serviciilor de mentenanță pentru SIA e-Cancelarie:

- *Activități de suport tehnic;*
- *Instalarea și configurarea accesului utilizatorilor la Sistem;*
- *Consultarea utilizatorilor și supervizorilor;*
- *Acordarea asistenței la administrarea bazei de date și a clasifcatoarelor;*
- *Activități aferente continuității sistemului informațional.*

Prin prezentul act părțile confirmă prestarea serviciilor de mentenanță pentru SIA e-Cancelaria, în cantitatea specificată, precum și absența obiecțiilor reciproce.

PRESTATOR

BENEFICIAR

Agenția Națională pentru
Reglementare în Energetică
Tel.: 022 823943, 022 823955
Cod fiscal: 1006601003566