

CAIET DE SARCINI

privind achiziționarea serviciilor de mentenanță corectivă și preventivă a sistemelor informaționale existente din cadrul Direcției Afaceri Consulare a Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene.

Funcția:	Companie IT, care va oferi servicii de asistență, mentenanță a sistemelor informaționale existente din cadrul Direcției Afaceri Consulare.
Instituția:	Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene al Republicii Moldova.
Localitate:	mun. Chișinău, Republica Moldova.
Tipul contractului:	Servicii

I. Obiective specifice:

Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene (MAEIE) va contracta un operator economic, pentru administrarea sistemelor utilizate de Direcția Afaceri Consulare (DAC) și Misiunile Diplomatice și Oficiile Consulare ale Republicii Moldova (MDOC) în străinătate, inclusiv de monitorizare continuă cu o capacitate de reacție 24h/ 7 zile.

Operatorul economic va activa sub supravegherea autorității contractante pe întreaga perioadă a contractării.

Perioada contractării: Februarie 2020 – Decembrie 2020.

Se preconizează că operatorul economic va delega o persoană de contact prin intermediul căreia autoritatea contractantă își va înainta cerințele.

II. Domeniul de aplicare a activității și rezultatele scontate:

Domeniul de activitate a operatorului economic este:

- intervenția promptă la problemele raportate de către MAEIE și MDOC, precum și la soluționarea acestora;
- mentenanța permanentă a sistemelor informaționale;
- oferirea de asistență metodologică funcționarilor consulari/utilizatorilor SI;

Obligațiunile operatorului economic va implica următoarele activități generale:

1. Să gestioneze și să asigure buna funcționare a SI;
2. Să presteze servicii de monitorizare continuă și mentenanță permanentă a SI;
3. Să asigure un punct unic de contact, activ 24 h / 7 zile, pe perioada contractării, pentru reacționarea imediată la problemele raportate față de sistemele informationale și soluționarea acestora;
4. Să asigure un sistem eficient de raportare a problemelor identificate de MAEIE și MDOC cu privire la SI deservite;
5. Să acționeze imediat la soluționarea integrală a tuturor problemelor (raportate, identificate, etc) ce țin de buna funcționare a SI;
6. Să restabilească funcționarea SI în regim de urgență;
7. Să asigure în permanență crearea copiilor de rezervă a SI;
8. Asigurarea unui nivel avansat de securitate în procesul de administrare;
9. Interacțiunea directă și permanentă cu instituțiile interdependente în funcționarea SIGV și SIA Consul (Agenția Servicii Publice, Biroul Migrație și Azil, Poliția de Frontieră, Centrul de Guvernare Electronică, etc.), precum și identificarea de comun a soluțiilor și înlăturarea problemelor apărute/identificate;
10. Participarea operatorului economic cât și autorității contractante la definitivarea cerințelor și sarcinilor noi propuse spre implementare;
11. Asigurarea securității informației și transmiterii acesteia în conformitate cu drepturile de acces atribuite personalului MAEIE și MDOC;
12. Preluarea și asigurarea serviciului de asistență și mentenanță a sistemelor menționate imediat după semnarea și înregistrarea contractului.
13. Revizuirea și redactarea textului din SI pe măsura necesității, precum și adăugarea, eliminarea și modificarea comenzilor (link activ) SI (spre ex.: introducerea posibilității de a lua decizia imediat după avizul negativ al BMA / extinderea perioadei de completare a solicitărilor de viză / eliminarea/adăugarea/modificarea butoanelor / modificarea posibilității de vizualizare a istoricului solicitantului de viză imediat după identificarea acestuia / - maxim 20 câmpuri).
14. Înlăturarea disfuncționalităților de căutare în sistemul actual de raportare.
15. Efectuarea acțiunilor corespunzătoare privind ajustarea și integrarea echipamentelor mobile noi pentru prelevarea datelor biometrice, de model „VB E-PASSPORTABLE BACKDROP”, astfel încât să fie asigurată funcționalitatea acestora în cadrul misiunilor diplomatice și oficiilor consulare ale Republicii Moldova de peste hotare inclusiv la sediul MAEIE și/sau DAC.
16. Implementarea Hotărârii Guvernului nr. 201 din 28 martie 2017 „Cerințele minime obligatorii de securitate cibernetică” de nivelul 2 (UTILIZAREA TIC ÎN ACTIVITATEA INSTITUȚIEI ȘI PRESTAREA SERVICIILOR BAZATE PE TIC) pentru fiecare sistem în parte.

SIGV

Sistemul descris în continuare face obiectul achiziției serviciilor de mentenanță în scopul extinderii acestuia. În mod concret prezentul proiect are următoarele componente:

Componenta proiect	Durata/termen
Servicii de mentenanță corectivă și preventivă a SIA SIGV.	Servicii asigurate timp de 11 luni de la semnarea contractului. Serviciile se referă la mentenanța SIGV pe parcursul contractului asupra funcționalităților existente.

SIGV - Sistemul Informațional de Gestiune a Vizelor (inclusiv componentele acestuia - eVisa)

SIA Consul – Sistemul Informațional Automatizat Consul

SI – Sisteme Informaționale

În prezenta documentație sunt reflectate informații privind tehnologia folosită și modul în care sunt prelucrate datele. Furnizorul va avea acces la codul sursă al sistemului oferit de Autoritatea contractantă și își va asuma riscurile ce decurg din modificările acestuia. Asumarea serviciilor din acest proiect implică acordarea garanției asupra SIA SIGV pentru o perioadă de minim 11 luni după semnarea actului de predare primire. De asemenea furnizorul serviciilor va documenta toate operațiunile de modificare în scop de stabilizare a sistemului și le va prezenta Beneficiarului.

Obiectivele sistemului:

- Optimizarea procesului decizional;
- Optimizarea a sincronizării interacțiunii ASP, BMA, MAI cu MAEIE;
- Operativitatea;
- Accesibilitatea.

SIA "Consul"

Sistemul descris în continuare face obiectul achiziției serviciilor de mentenanță în scopul extinderii acestuia. În mod concret prezentul proiect are următoarele componente:

Componenta proiect	Durata/termen
Servicii de mentenanță corectivă și preventivă a SIA Consul.	Servicii asigurate timp de 11 luni de la semnarea contractului. Serviciile se referă la mentenanța SIA CONSUL pe parcursul contractului asupra funcționalităților existente.

1. Identificarea componentelor aparte pentru prelevarea datelor biometrice (cameră web, utilaj pentru prelevarea amprentelor și semnăturii) și operarea modificărilor necesare în sistem pentru a asigura conexiunea acestora la SIA "Consul".
2. Dezvoltarea operabilității sistemului de preluare a datelor biometrie în SI (foto, semnătura și amprente) în regim off-line, independent de accesul direct la rețeaua de internet prin VPN, care ar permite preluarea și stocarea datelor în lipsa conexiunii. Astfel, datele colectate și cererea solicitantului să fie ulterior remise spre SIA Registru.
3. Extinderea spațiului de lucru pentru Pașapoarte și Titluri de călătorie.

Ofertanții vor avea în vedere că, deși cerințele și caracteristicile minime ale componentelor au fost detaliate, aceste cerințe nu sunt limitative, fiind necesare mentenanța și detalierea lor pe parcurs în funcție de necesitățile apărute.

Serviciile de mentenanță, transfer de cunoștință și consultanță vor cuprinde acțiunile de adaptare și perfecționare a sistemului conform cerințelor prezentate de beneficiar. Prestatorul va asigura prestarea serviciilor de elaborare a funcționalităților suplimentare, 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 sistemului, conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar, care se vor consemna prin proces-verbal. Pentru a testa funcționalitatea sistemului solicitată de Beneficiar, acesta din urmă va asigura mediul software și hardware, care va corespunde exact cu sistemul real și va asigura acces liber Prestatorului, precum și va

SIGV - Sistemul Informațional de Gestiune a Vizelor (inclusiv componentele acestuia - eVisa)

SIA Consul – Sistemul Informațional Automatizat Consul

SI – Sisteme Informaționale

oferi instrumente de testare necesare.

Ofertanții vor avea în vedere că serviciile care urmează a fi prestate trebuie să întrunească cerințele minime obligatorii de securitate cibernetică în conformitate cu HG. Nr. 201 din 28.03.2017.

Achiziționarea serviciilor de mentenanță adaptivă a sistemelor informaționale existente din cadrul Direcției Afaceri Consulare a Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene.

III. Obiective specifice:

Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene (MAEIE) va contracta un operator economic, pentru administrare și mentenanță adaptivă a sistemelor utilizate Direcția Afaceri Consulare (DAC) și Misiunile Diplomatice și Oficiile Consulare ale Republicii Moldova (MDOC) în străinătate.

IV. Domeniul de aplicare a activității și rezultatele scontate:

Domeniul de activitate a Companiei IT este:

- mentenanța adaptivă permanentă a sistemelor informaționale;
- oferirea de consultanță metodologică funcționarilor consulari/utilizatorilor SI;
- mentenanța adaptivă a SI în conformitate cu cerințele înaintate, precum și mentenanța adaptivă necondiționată în cazul modificărilor legislative;

Obligațiunile Companiei IT va implica următoarele activități generale:

17. Să gestioneze și să asigure buna funcționare a sistemelor SI;
18. Să presteze servicii de monitorizare continuă și mentenanța adaptivă permanentă a sistemelor SI;
19. Să asigure un punct unic de contact, activ 8 h / 5 zile pe săptămână, pe perioada contractării, pentru reacționarea imediată la problemele raportate și soluționarea acestora;
20. Să asigure un sistem eficient de raportare a problemelor identificate de MAEIE și MDOC cu privire la SI deservite;
21. Să acționeze imediat la soluționarea integrală a tuturor problemelor (raportate, identificate, etc) ce țin de buna funcționare a SI;
22. Să restabilească funcționarea SI în regim de urgență;
23. Să asigure crearea copiilor de rezervă permanentă a SI;
24. Asigurarea unui nivel avansat de securitate în procesul de administrare;
25. Interacțiunea directă și permanentă cu instituțiile interdependente în funcționarea SIGV și SIA Consul (Agenția Servicii Publice, Biroul Migrație și Azil, Poliția de Frontieră, Centrul de Guvernare Electronică, etc.), precum și identificarea soluțiilor și înlăturarea problemelor apărute/identificate;
26. Participarea la definirea cerințelor noului funcțional propus spre implementare;
27. Asigurarea securității informației și transmiterii ei în conformitate cu drepturile de acces atribuite personalului Ministerului;
28. Preluarea și asigurarea serviciului de mentenanță adaptivă a sistemelor menționate imediat după semnarea și înregistrarea contractului.
29. Revizuirea și redactarea textului din SI pe măsura necesității, precum și adăugarea, eliminarea și modificarea comenzilor (link activ) SI (spre ex.: introducerea posibilității de a lua decizia

SIGV - Sistemul Informațional de Gestiune a Vizelor (inclusiv componentele acestuia - eVisa)

SIA Consul – Sistemul Informațional Automatizat Consul

SI – Sisteme Informaționale

- imediat după avizul negativ al BMA / extinderea perioadei de completare a solicitărilor de viză / eliminarea/adăugarea/modificarea butoanelor / modificarea posibilității de vizualizare a istoricului solicitantului de viză imediat după identificarea acestuia / - maxim 20 câmpuri).
30. Înlăturarea disfuncționalităților de căutare în sistemul actual de raportare. Menținerea adaptivă opțiunilor suplimentare de raportare (ex: rata de refuz pe diferite categorii de vize, plățile efectuate de către solicitanți pe anumite perioade și/sau gen de servicii– maxim 20 câmpuri).
 31. Implementarea Hotărârii Guvernului nr. 201 din 28 martie 2017 „Cerințele minime obligatorii de securitate cibernetică” de nivelul 2 (UTILIZAREA TIC ÎN ACTIVITATEA INSTITUȚIEI ȘI PRESTAREA SERVICIILOR BAZATE PE TIC) pentru fiecare sistem în parte.

SIGV

1. Înregistrarea cu instrumente noi și mentenanța adaptivă a meniului, interfeței, sub aspect prietenos și ușor de folosit, prin crearea și integrarea următoarelor componente utilizate de beneficiari externi (aplicanții):
 - a. Calculator:
 - calculator a dreptului de ședere pe teritoriul Republicii Moldova;
 - calculatorului perioadei de ședere care să elimine posibilitatea apariției a careva erori (ședere mai lungă decât valabilitatea vizei / perioadă de ședere mai mare de 90 zile și valabilitatea de 1 an la vizele "D" și 5 ani la vizele "C");
 - calculatorul vârstei solicitantului cu scutirea de plată a persoanelor care nu au împlinit vârsta de 18 ani;
 - b. FAQ (întrebări și răspunsuri);
 - c. Meniu de verificare a regimului de călătorie (Net, Java, etc.) „Aveți nevoie de viză” în funcție de cetățenia persoanei și documentul de călătorie deținut (pașaport simplu, diplomatic, de serviciu, pașaport pentru apatrizi și refugiați). În urma selectării cetățeniei și documentului de călătorie, există trei variante posibile pe care solicitantul trebuie să le parcurgă, în funcție de necesitatea obținerii vizei sau de exceptarea de la această obligativitate, de tipul de viză solicitat și de necesitatea obținerii invitației BMA.
 - d. Substituirea mesajului generat automat de sistem la validarea dosarului ca "inadmisibil", cu implementarea generării (integrarea în SIGV) unei liste de cauze elaborată de funcționarii consulari cu posibilitatea bifării motivelor inadmisibilității. În cazuri neprevăzute să fie posibil de redactat adițional un text. Odată cu transmiterea mesajului către solicitant, sistemul să deblocheze solicitarea de viză pentru a putea fi redactată de către aplicant;
 - e. În modulul pentru MDOC, de creat opțiunea de completare on-line a dosarelor de viza de către solicitant (după modelul altor state, SUA, Marea Britanie, etc). Pagina cu formularul de completare urmează să fie plasată în formă de link suplimentar pe portalul eVisa cât și pe paginile oficiale ale MAEIE și MDOC. În procesul de aplicare on-line, străinul va putea opta asupra următoarelor:
 - Misiunea diplomatică la care se va prezenta pentru obținerea vizei;
 - Tipul vizei solicitate (A, B, C, D);
 - În funcție de tipul vizei alese, solicitantului i se va comunica lista de documente;
 - Să completeze solicitarea de viză on-line și să anexeze documentele, etc.
 - Aceasta va permite consulului să examineze dosarul din timp și în cazul în care lipsește vreun document sau documentele prezentate sunt neconforme să-i comunice solicitantului, ca acesta din urmă să înlăture neajunsurile.

2. De exclus posibilitatea aplicării la viză pentru posesorii de permise de ședere/viză Schengen/UE în conformitate cu prevederile Legii 257 (China, Qatar, Kuwait).
3. Includerea posibilităților adiționale de aplicare cu exceptare de la procedura invitației în conformitate cu legislația (art. 30 Legea 200).
4. Validarea înregistrării cererilor de viză pentru solicitanții cu statut de apatrid și refugiat, care dețin documente de călătorie corespunzătoare.
5. Soluționarea problemelor de înregistrare a solicitărilor de viză în baza tuturor domeniilor de poștă electronică.
6. Implementarea extragerii informației la solicitările de viză în baza invitației BMA - sistemul automat să suprapună informația și să excludă posibilitatea selectării altui tip de viză decât cel indicat în invitație, etc.
7. Ajustarea listei de documente solicitate de către sistem în conformitate cu scopul vizitei.
8. Extinderea sesiunii de constituire a dosarului de viză până la 30 de zile, după care se va șterge automat din sistem.
9. Sistemul trebuie să permită generarea de rapoarte predefinite în funcție de cetățenia persoanei, tipul de viză solicitat, refuzuri la viză.

SIA "Consul"

4. Identificarea componentelor aparte pentru prelevarea datelor biometrice (cameră web, utilaj pentru prelevarea amprentelor și semnăturii) și operarea modificărilor necesare în sistem pentru a asigura conexiunea acestora la SIA "Consul".
5. Mentenanța adaptivă operabilității sistemului de preluare a datelor biometrie în SI (foto, semnătura și amprente) în regim off-line, independent de accesul direct la rețeaua de internet prin VPN, care ar permite preluarea și stocarea datelor în lipsa conexiunii. Astfel, datele colectate și cererea solicitantului să fie ulterior remise în SIA Registru.
6. Extinderea spațiului de lucru pentru PA și TC.
7. Efectuarea anumitor ajustări/modificări/dezvoltare în partea ce ține de funcționalitatea modulelor Buletin de identitate și Pașaport de serviciu.

Ofertanții vor avea în vedere că, deși cerințele și caracteristicile minime ale componentelor au fost detaliate, aceste cerințe nu sunt limitative, fiind necesare mentenanța adaptivă și detalierea lor pe parcurs în funcție de necesitățile apărute, ceea ce presupune efectuarea și altor acțiuni care nu sunt expres stipulate în caietul de sarcini, dar pot apărea în procesul de lucru. Totodată, considerăm necesar evaluarea funcționalității sistemelor informaționale gestionate de DAC prin prisma oportunității înglobării SIA Consul în cadrul SIGV.

Ofertanții vor avea în vedere că serviciile care urmează a fi prestate trebuie să întrunească cerințele minime obligatorii de securitate cibernetică în conformitate cu HG. Nr. 201 din 28.03.2017.

Conducătorul grupului de lucru:



SIGV - Sistemul Informațional de Gestiune a Vizelor (inclusiv componentele acestuia - eVisa)
 SIA Consul – Sistemul Informațional Automatizat Consul
 SI – Sisteme Informaționale

Handwritten signatures in blue ink at the bottom of the page, including a signature that appears to be 'S. Odavine' and another that includes the date '21/10'.