

Valentin Fiodorov

Comisar-şef

Şef al Inspectoratului General pentru
Migraţie

CAIET DE SARCINI

pentru dezvoltarea Sistemului informaţional al
Inspectoratului General pentru Migraţie

ANEXA B

DEȚINĂTOR: Grupul de lucru al IGM

FIȘA DE CONTROL A DOCUMENTULUI

| Versiune | Data | Autor | Comentarii modificare |
|----------|------------|----------|----------------------------------|
| 2.5 | 04.03.2025 | A. Şonţu | Versiunea finală pentru aprobare |

PERSOANE RESPONSABILE DE PRODUCEREA DOCUMENTULUI:

| # | Nume, Prenume | Funcția, subdiviziunea | Responsabilitate | Semnătura |
|-----|------------------|-----------------------------|------------------|-----------|
| 1. | Andrei Şonţu | Consultant TIC, OIM | Autor | |
| 2. | George-Paul Albu | Coordonator de program, OIM | Coordonare | |
| 3. | Mihail Cebotari | Manager de proiect, OIM | Coordonare | |
| 4. | Vitalie Gorgos | Consultant TIC, OIM | Coordonare | |
| 5. | Tatiana Ciumaş | Şef adjunct al IGM | Coordonare | |
| 6. | Ştefan Fodor | Şef STIC, IGM | Coordonare | |
| 7 | Oxana Rusu | Şef DAD, IGM | Coordonare | |
| 8 | Ala Ganaciuc | Şef adjunct DAA, IGM | Coordonare | |
| 9 | Pavel Ciorici | Şef adjunct DSRŞ | Coordonare | |
| 10. | Ion Botnari | Director STI al MAI | Coordonare | |
| 11. | Angela Sîrbu | Expert TIC, MAI | Coordonare | |

Cuprins

Anexa B Cerințe și reguli privind prestarea serviciilor de mentenanță și suport post-implementare a SI "Migrație" **328**

| | | |
|--------|---|-----|
| B.1. | Noțiuni și definiții | 328 |
| B.2. | Descrierea serviciilor | 328 |
| B.3. | Cerințe privind Nivelul serviciilor (SLA) | 329 |
| B.3.1. | Cerințe privind nivelul serviciilor | 331 |
| B.3.2. | Serviciile de mentenanță | 332 |
| B.3.3. | Cerințe privind Serviciile de dezvoltare | 334 |
| B.3.4. | Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor | 334 |
| B.4. | Asigurarea calității | 335 |
| B.5. | Cerințe privind organizarea procesului și interacțiunea între părți | 336 |
| B.6. | Reguli pentru escaladare | 338 |
| B.7. | Raportarea privind nivelul serviciilor | 338 |
| B.8. | Securitatea informației | 339 |

Anexa B

Cerințe și reguli privind prestarea serviciilor de mentenanță și suport post-implementare a SI "Migrație"

Scopul serviciilor de suport și mentenanță post-implementare a SI "Migrație" este de a asigura pentru IGM următoarele obiective:

- Funcționalitatea oferită de sistemul va fi aliniată în timp la necesitățile de business în schimbare ale IGM;
- Incidentele și problemele apărute în procesul de exploatare a sistemului informatic SI "Migrație" vor fi adresate și soluționate în timp util, cu impact minim asupra activității IGM;
- Dificultățile în exploatarea SI "Migrație" vor putea fi depășite corect și în timp util, fără a afecta funcționarea sistemului informatic.

Pentru atingerea acestor obiective, serviciile de suport și mentenanță post-implementare urmează să fie prestate de Furnizor conform cerințelor stabilite în acest caiet de sarcini.

IGM așteaptă ca oferta pentru serviciile de suport și mentenanță post-implementare să fie bazată pe cele mai bune practici în domeniul managementului proiectelor și managementul serviciilor TI (exemplu: ISO 20000, ITIL etc.).

B.1. Noțiuni și definiții

Incident - este considerat orice eveniment neplanificat ce a afectat sau ar fi putut afecta disponibilitatea și indicatorii de performanță ai SIA.

Problemă – reprezintă o cauză ce a dus sau poate duce la producerea unui incident.

Solicitare de suport – orice interpelare din partea Beneficiarului aferentă SIA deservit.

Solicitare de dezvoltare – orice solicitare care necesită dezvoltarea SIA și presupune realizarea de noi funcționalități prin elaborarea de cod program sau modificare conținut informațional a BD (bazei de date) sau/și dezvoltare infrastructură asociată sau/și dezvoltarea a noi proceduri de lucru și instruire personal.

Nivelul serviciului de suport – reprezintă nivelul indicatorilor cantitativi care caracterizează calitatea funcționării serviciului (conform terminologiei internaționale Service Level Agreement) agreeat cu Beneficiarul.

Acord de Nivel de Servicii (SLA - Service Level Agreement) - este un documentul formal care definește nivelurile specifice de servicii pe care Prestatorul le va furniza și stabilește standardele de performanță și calitate pe care Prestatorul trebuie să le respecte.

ServiceDesk – reprezintă un punct centralizat de contact unde utilizatorii pot solicita ajutor pentru diverse probleme legate de suportul sistemului.

Principiul "cel mai bun efort" – situație în care Prestatorul va depune toată diligența în vederea prestării Serviciilor la cea mai înaltă calitate posibilă dar fără a garanta conformarea la parametri de calitate prevăzuți în prezentele Reguli;

Orele de lucru – intervalul de timp cuprins între orele 8:00 și 19:00.

B.2. Descrierea serviciilor

În acest capitol sunt descrise serviciile de garanție, suport și mentenanță post-implementare solicitate. Orice referință ulterioară la acești termeni va avea semnificația indicată la acest punct. De asemenea, sunt stabilite cerințele IGM pentru fiecare tip de servicii în parte.

Servicii de suport – reprezintă serviciile acordate de Furnizor utilizatorilor sistemului în vederea depășirii incidentelor produse, rezolvării problemelor depistate și în scopul utilizării corecte și eficiente a sistemului informatic. Serviciile de suport se concentrează pe interacțiunea directă cu utilizatori. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă prestarea serviciului solicitat conform nivelului de calitate prestabilit. Serviciile de suport ce urmează a fi prestate conform prezentului caiet de sarcini includ:

- a) **Suport utilizatorilor** – include: servicii de consultanță acordat utilizatorilor în vederea utilizării corecte și eficiente a funcționalităților sistemului; menținerea bazei de cunoștințe și listei de întrebări frecvente (FAQ);
- b) **Suport tehnic acordat administratorilor** - include: servicii de suport pentru rezolvarea problemelor tehnice specifice legate de utilizarea și funcționarea sistemului, precum: diagnosticarea și remedierea defectelor, gestionarea configurației software-ului și hardware, instalarea și actualizarea software-ului.
- c) **Managementul incidentelor** - se referă la procesul de identificare, înregistrare, analizare și rezolvare a incidentelor care apar în utilizarea sistemului. Drept rezultat al serviciilor de suport pentru gestiunea incidentelor Beneficiarul așteaptă o soluție privind înlăturarea sau ocolirea incidentului / problemei enunțate.
- d) **Managementul problemelor** – se referă la identificarea, analiza și descrierea cauzelor deficiențelor/erorilor/disfuncționalităților software-ului.
- e) **Suport pro-activ** - implică monitorizarea activă a componentelor sistemului pentru a identifica și rezolva problemele înainte ca acestea să afecteze utilizatorii.

Serviciile de mentenanță reprezintă un set de activități proactive și reactive destinate să asigure funcționarea corectă și eficientă în timp a unui sistem software, prevenirea și corectarea problemelor, adaptarea la noi cerințe și tehnologii, precum și îmbunătățirea continuă a performanței și securității acestuia. Serviciile de mentenanță sunt focalizate pe sistem. În acest scop, Furnizorul poate veni cu actualizări și modificări la nivelul aplicațiilor și noilor versiuni ale aplicațiilor

Următoarele tipuri de mentenanță urmează a fi prestate:

- **Mentenanță de corecție** – constă în modificarea reactivă a sistemului informatic, aflat în exploatare, orientată spre corectarea defectelor critice identificate sau/și restabilirea funcționalității în caz de incident.
- **Mentenanță preventivă** – constă în măsuri pro-active de diagnostic și ajustare a sistemului aflat în exploatare în scopul identificării și înlăturării defectelor ascunse care pot genera probleme de funcționare;

B.3. Cerințe privind Nivelul serviciilor (SLA)

Serviciile de mentenanță și suport prestate trebuie să asigure funcționarea sistemelor informatice la un nivel de calitate nu mai jos decât cel definit de Beneficiar.

Parametri de calitate pentru funcționarea Sistemului sunt:

- **Disponibilitatea** – capacitatea sistemului și a componentelor sale de a primi interpelări din partea entităților autorizate și de a răspunde în timp util la aceste interpelări;
- **Utilizabilitatea** – capacitatea sistemului de a funcționa corect, livrând către utilizatori și entități autorizate serviciile scontate;
- **Performanța** – capacitatea sistemului de a răspunde la interpelările legitime la parametri stabiliți;
- **Securitatea** – capacitatea sistemului de a asigura confidențialitatea, integritatea și disponibilitatea informației stocate în cadrul sistemului.

Parametrii cantitativi ce caracterizează nivelul serviciilor de suport prestate sunt următorii:

- **Timpul de Răspuns (TR)** - este timpul în care Furnizorul va reacționa la o solicitare de suport, va diagnostica situația și va stabili acțiunile necesare a fi întreprinse pentru soluționare;
- **Timpul de Soluționare (TS)** – este timpul obiectiv în care se așteaptă că Furnizorul va întreprinde acțiunile în zona sa de responsabilitate pentru a soluționa complet solicitarea *IGM*.

Parametrii cantitativi ce caracterizează nivelul serviciilor de mentenanță:

- **Perioadei de disponibilitate garantată (Availability Guarantee Period)** reprezintă intervalul de timp în care sistemul este asigurat să fie funcțional și accesibil utilizatorilor conform standardelor specificate în acordul de nivel de serviciu (SLA)
- **Timp de Întreținere Programată (Scheduled Maintenance Time)** - intervalul de timp alocat pentru activitățile de mentenanță planificate, care pot cauza întreruperi temporare ale serviciului.
- **Frecvența Mentenanței Preventive** – indică periodicitatea cu care sunt realizate activitățile planificate de mentenanță

Solicitările Beneficiarului pentru servicii de suport sunt clasificate din punct de vedere al importanței acestora pentru Beneficiarul. Importanța pentru Beneficiarul 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 | <p><i>Disponibilitatea:</i> sistemul informatic este indisponibil pentru toți sau majoritatea utilizatorilor. Tranzacții importante sunt necesare a fi efectuate cât mai curând posibil (ordin de ore).</p> <p><i>Utilizabilitatea:</i> funcții cheie de business nu pot fi utilizate. Nu există proceduri și funcționalități alternative.</p> <p><i>Performanța:</i> timpul de răspuns la interogările utilizatorilor face practic indisponibil sistemul informatic.</p> <p><i>Securitatea:</i> există riscuri majore de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității datelor.</p> |
| Înaltă | <p><i>Disponibilitatea:</i> sistemul informatic este indisponibil pentru o bună parte din utilizatori. Tranzacții și operațiuni importante sunt necesare a fi efectuate până la începutul următoarelor zile.</p> <p><i>Utilizabilitatea:</i> funcții cheie de business pot fi utilizate limitat.</p> <p><i>Performanța:</i> timpul de răspuns la interogările utilizatorilor afectează în măsura semnificativă desfășurarea proceselor de business cheie.</p> <p><i>Securitatea:</i> există riscuri înalte de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității datelor.</p> |
| Ordinară | <p><i>Disponibilitatea:</i> sistemul informatic este indisponibil pentru o parte din utilizatori. Sunt tranzacții și operațiuni ce trebuie să fie executate în următoarele trei zile.</p> <p><i>Utilizabilitatea:</i> funcționalitatea de business a sistemului poate fi utilizată limitat.</p> <p><i>Performanța:</i> timpul de răspuns la interogările utilizatorilor afectează în măsură moderată desfășurarea proceselor de business.</p> <p><i>Securitatea:</i> există riscuri de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității datelor.</p> |

| Clasificare | Impactul asupra parametrilor de calitate pentru funcționarea aplicațiilor |
|-------------|---|
| Joasă | <p><i>Disponibilitatea:</i> sistemul informatic este indisponibil pentru un număr limitat de utilizatori. Nu sunt tranzacții și operațiuni ce trebuie executate în termen de până la trei zile.</p> <p><i>Utilizabilitatea:</i> funcționalitatea de business a sistemului informatic este afectată nesemnificativ. Există proceduri și funcționalități alternative.</p> <p><i>Performanța:</i> timpul de răspuns la interogările utilizatorilor este mai mare decât cel obișnuit. Nu este afectată desfășurarea proceselor de business.</p> <p><i>Securitatea:</i> există riscuri minore de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității datelor.</p> |

La plasarea unei solicitări pentru servicii de suport și mentenanță post-implementare, *IGM* stabilește clasificarea pentru solicitare. *IGM* va atașa informație succintă pentru a explica clasificarea efectuată. *IGM* va putea reclasifica solicitările plasate, în funcție de modificările în contextul aferent solicitărilor.

B.3.1. Cerințe privind nivelul serviciilor

Nivelul serviciilor de suport prestate de Furnizor trebuie să corespundă cerințelor specificate în următorul tabel

1. Tabelul 9.1. Cerințe nivelul serviciilor

| ID | Obligativitate | Cerință | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------------------|--|---|------------------------|----------------------------|---------|-------|--------|--------|--------|--------------|----------|-----|--------|-------|--------|--------------------|
| CPI.2. | M | Se consideră că funcționarea sistemului este la nivelul agreat de performanță dacă sunt satisfăcute cerințele PERF 001 - PERF 006 descrise în prezentul caiet de sarcini. | | | | | | | | | | | | | | | |
| CPI.3. | M | <p>Timpul de răspuns și soluționare a incidentelor trebuie să corespundă cerințelor specificate în următorul tabel:</p> <table border="1"> <tr> <th>Clasificarea solicitării plasate de IGM</th><th>Timpul de Răspuns (TR)</th><th>Timpul de Soluționare (TS)</th></tr> <tr> <td>Critică</td><td>5 min</td><td>60 min</td></tr> <tr> <td>Înaltă</td><td>60 min</td><td>Finele zilei</td></tr> <tr> <td>Ordinară</td><td>24h</td><td>3 zile</td></tr> <tr> <td>Joasă</td><td>3 zile</td><td>Cel mai bun efort*</td></tr> </table> <p>Notă: * Furnizorul va depune tot efortul în vederea soluționării cat mai rapide a solicitării pentru servicii, activând în regim normal. Timpul limita pentru soluționarea solicitării va fi comunicat și acceptat de IGM. Modificări ulterioare a timpului limita sunt permise doar cu acceptul</p> | Clasificarea solicitării plasate de IGM | Timpul de Răspuns (TR) | Timpul de Soluționare (TS) | Critică | 5 min | 60 min | Înaltă | 60 min | Finele zilei | Ordinară | 24h | 3 zile | Joasă | 3 zile | Cel mai bun efort* |
| Clasificarea solicitării plasate de IGM | Timpul de Răspuns (TR) | Timpul de Soluționare (TS) | | | | | | | | | | | | | | | |
| Critică | 5 min | 60 min | | | | | | | | | | | | | | | |
| Înaltă | 60 min | Finele zilei | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ordinară | 24h | 3 zile | | | | | | | | | | | | | | | |
| Joasă | 3 zile | Cel mai bun efort* | | | | | | | | | | | | | | | |

B.3.2. Serviciile de mentenanță

Parametrii ce caracterizează nivelul serviciilor de mentenanță oferite de Furnizor în perioada de garanție a *SI "Migrație"* sunt descriși în tabelul 9.7.

2. Tabelul 9.2. Cerințe pentru serviciile de mentenanță a SI "Migrație"

| ID | Importanță | Cerință | | | | |
|--------------------------------|-----------------------|--|--------------------------------|-----------------------|----------------------|----------------------------|
| CPI.4. | M | Perioada de Disponibilitatea garantată a sistemului trebuie să fie asigurată la un nivel de 99.5% . Acest fapt semnifică că timp de o lună sistemul poate fi indisponibil din cauza incidentelor nu mai mult de 3.6 ore | | | | |
| CPI.5. | I | Activitățile de mentenanță se limitează la componentele sistemului ce sunt gestionate de Furnizor. Indicatorii cantitativi și calitativi nu iau în considerație perturbațiile ce sunt cauzate de componentele ce nu sunt gestionate de Furnizor, precum infrastructura Cloud (MCloud) furnizată de STISC, rețeaua transfer date guvernamentală și a IGM, alte componente TIC ce au tangență cu SI "Migrație" dar nu sunt gestionate de Furnizor. Configurarea mediilor virtuale destinate SI "Migrație" în cadrul infrastructurii virtuale alocate pentru IGM în MCloud ține de responsabilitatea Furnizorului și se include în serviciile de mentenanță. | | | | |
| CPI.6. | M | Frecvența lucrărilor de mentenanță Preventivă – este trimestrială Furnizorul va aplica o politică de minimizare a frecvenței de emiterie a actualizărilor la nivelul aplicațiilor. Politica aplicată de Furnizor va permite IGM să aplice noile actualizări <i>trimestrial</i> .. Excepție pot fi actualizările destinate să înlăture probleme critice și de securitate la nivelul SI "Migrațiune" | | | | |
| CPI.7. | M | Furnizorul va aplica o politica de neobligativitate a implementării noilor versiuni ale aplicațiilor. Politica aplicata de Furnizor va permite IGM să implementeze noi versiuni ale aplicațiilor în funcție de valoarea actualizărilor inclusiv a riscurilor de securitate ce sunt soluționate. | | | | |
| CPI.8. | M | Furnizorul va comunica IGM graficul său de emiterie a actualizărilor și noilor versiuni. Pentru actualizări, Furnizorul urmează să notifice IGM cu cel puțin o luna în prealabil. Pentru noile versiuni, Furnizorul urmează să notifice IGM cu cel puțin 3 luni în prealabil. | | | | |
| CPI.9. | M | Pentru menținerea SI "Migrație" în stare funcțională, Furnizorul poate efectua lucrări de mentenanță la nivelul componentelor TI aferente sistemului informatic. Furnizorul va comunica din timp IGM graficul său de efectuare a modificărilor. Tipul lucrărilor de mentenanță și angajamentele Furnizorului privind coordonarea acestora cu Beneficiarul, perioada și durata acestora sunt stabilite în tabelul ce urmează: | | | | |
| | | <table><tr><td>Tipul lucrărilor de mentenanță</td><td>Notificare Beneficiar</td><td>Condiții de inițiere</td><td>Perioadă și durată lucrări</td></tr></table> | Tipul lucrărilor de mentenanță | Notificare Beneficiar | Condiții de inițiere | Perioadă și durată lucrări |
| Tipul lucrărilor de mentenanță | Notificare Beneficiar | Condiții de inițiere | Perioadă și durată lucrări | | | |

| ID | Importanță | Cerință | | | |
|----|------------|--|---|--|---|
| | | Modificări minore ce nu influențează nivelul serviciilor | Cu 5 zile în prealabil. | Planul de aplicare a modificărilor aprobat de Beneficiar Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic | Sunt efectuate în afara perioadei de disponibilitate garantată pentru SI "Migrație". Durata acestor lucrări nu va depăși 4 ore. |
| | | Modificări majore ce necesită oprirea integră sau parțială a sistemului informatic sau implică riscuri de funcționare a acestuia | Cu 10 zile în prealabil. | Planul de aplicare a modificărilor aprobat de Beneficiar. Raportul de testare aprobat de Beneficiar. Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic. | Sunt efectuate în afara perioadei de disponibilitate garantată pentru SI "Migrație". Durata acestor lucrări nu va depăși 24 ore. |
| | | Lucrări urgente, neefectuarea imediată a căroră poate duce la indisponibilitatea Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora. | Cu notificarea imediat ce a apărut necesitatea inițierii lor. | Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic. | Pot fi efectuate în orice perioadă. Durata acestora nu trebuie să depășească 2ore. |
| | | | | | |

B.3.3. Cerințe privind Serviciile de dezvoltare

Parametrii ce caracterizează nivelul serviciilor de dezvoltare oferite de Furnizor în perioada de garanție a *SI "Migrație"* sunt descriși în tabelul 9.8.

3. Tabelul 9.3. Cerințe pentru serviciile de dezvoltare a SI "Migrație" al IGM în perioada post-implementare

| ID | Obligativitate | Cerință |
|---------|----------------|--|
| CPI.10. | M | Furnizorul va reacționa la o solicitare de dezvoltare din partea <i>IGM</i> în maxim 3 zile lucrătoare. |
| CPI.11. | M | Furnizorul va veni cu estimările de buget și conceptul soluției în maxim 10 zile. |
| CPI.12. | M | <p>Tariful per oră pornește de la premisa că Prestatorul va pune la dispoziția Beneficiarului, pentru perioada respectivă, toți specialiștii, în orice combinație, necesari pentru realizarea sarcinii puse. De asemenea specialiștii vor dispune de toate mijloacele materiale, nemateriale și organizatorice necesare realizării sarcinii.</p> <p>Tarifele includ toate cheltuielile suportate de Prestator inclusiv: deplasarea la sediul beneficiarului, cheltuieli de telecomunicații și internet, impozite și taxe conform legislației în vigoare.</p> |
| CPI.13. | M | Furnizorul va livra soluția în timpul agreeat cu <i>IGM</i> , aplicând principiul „the best effort”. |
| CPI.14. | M | Furnizorul va permite <i>IGM</i> setarea priorităților pentru solicitările de dezvoltare și revizuirea ulterioară a acestora. Revizuirea priorităților solicitărilor va face posibilă revizuirea termenelor de livrare a soluțiilor de către Furnizor. |

B.3.4. Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor

Toate modificările aplicate în cadrul aplicațiilor *SI "Migrație"* în contextul prestării serviciilor de suport și mentenanță post-implementare vor fi gestionate conform unui proces matur de management al schimbărilor.

Tabelul 9.10 conține cerințele de organizare a managementului schimbării pentru sistemul informatic *SI "Migrație"*.

4. Tabelul 9.4. Cerințe pentru managementul schimbărilor a SI "Migrație"

| ID | Obligativitate | Cerință |
|---------|----------------|--|
| CPI.15. | M | Furnizorul va propune <i>IGM</i> procedura de management al schimbărilor aferente aplicațiilor. Procedura va fi coordonată și acceptată de <i>Beneficiar</i> . |
| CPI.16. | M | Lucrările de aplicare a modificărilor vor fi efectuate de către Furnizor cu impact minim asupra parametrilor de funcționalitate și disponibilitate a Serviciilor |
| CPI.17. | M | <p>Procedura de management al schimbărilor trebuie să prevadă cel puțin următoarele activități în responsabilitatea furnizorului:</p> <ul style="list-style-type: none">• testarea modificărilor în mediul de testare al <i>IGM</i>;• pregătirea planului de implementare a modificărilor;• pregătirea planului de rollback în cazul modificărilor eșuate;• pregătirea documentației tehnice detaliate aferente modificărilor (documentația va include descrierea modificărilor, componentele |

| ID | Obligativitate | Cerință |
|---------|----------------|---|
| | | afectate, instrucțiunile de instalare, planul de rollback în caz de eșec, procedurile de follow up pentru asigurarea implementării corecte a modificărilor); <ul style="list-style-type: none"> • actualizarea documentației utilizator și documentației tehnice aferente aplicațiilor și transmiterea acesteia către IGM; • furnizarea pachetelor software aferente modificărilor; • furnizarea fișierelor ce conțin codul sursă aferent modificărilor (autenticitatea și integritatea pachetelor software și a codului sursă trebuie să fie asigurată cu aplicarea semnăturii digitale a furnizorului - code signing); |
| CPI.18. | M | Furnizorul va duce evidența tuturor modificărilor aferente SI "Migrație" într-un Registru al modificărilor. IGM va avea acces de citire la acest Registru. |
| CPI.19. | M | Furnizorul va aplica o politică de neobligativitate a implementării noilor versiuni ale aplicațiilor. Politica aplicată de Furnizor va permite IGM să implementeze noi versiuni ale aplicațiilor în funcție de valoarea actualizărilor inclusiv a riscurilor de securitate ce sunt soluționate. |
| CPI.20. | D | Furnizorul va comunica IGM graficul său de emisie a actualizărilor și noilor versiuni. Pentru actualizări, Furnizorul urmează să notifice IGM cu cel puțin o luna în prealabil. Pentru noile versiuni, Furnizorul urmează să notifice IGM cu cel puțin 3 luni în prealabil. |

B.4. Asigurarea calității

Calitatea serviciilor de suport și mentenanță post-implementare influențează în mod direct calitatea utilizării SI "Migrație". Furnizorul trebuie să poată demonstra ca aceste servicii vor fi prestate la nivelul de calitate convenit. Tabelul 9.11 conține cerințele de privind asigurarea calității în cadrul serviciilor de suport post-implementare pentru sistemul informatic SI "Migrație".

Tabelul 9.5. Cerințe pentru asigurarea calității serviciilor de suport și mentenanță post-implementare pentru SI "Migrație"

| ID | Obligativitate | Cerință |
|---------|----------------|--|
| CPI.21. | I | Serviciile de dezvoltare sunt prestate de Furnizor la solicitarea IGM în scopul alinierii SI "Migrație" la necesitățile de afaceri în schimbare ale IGM. O solicitare de modificare/dezvoltare este o adresare din partea IGM către Furnizor în scopul obținerii modificărilor la nivelul funcționalităților SI "Migrație" sau în scopul livrării de funcționalități noi pentru sistemul informatic. O solicitare din partea IGM se va considera ca fiind de modificare/dezvoltare doar în cazul în care funcționalitatea solicitată nu este furnizată de SI "Migrație" sau este furnizată diferit decât cea solicitată de Beneficiar. În ultima |

| ID | Obligativitate | Cerință |
|---------|----------------|---|
| | | categorie nu întră solicitările aferente corectării funcționalităților ce prezintă o deviere de la specificațiile de dezvoltare a produsului. |
| CPI.22. | M | <p>Parte a serviciilor de modificare și dezvoltare ale <i>SI "Migrație"</i>, Furnizorul va efectua:</p> <ul style="list-style-type: none"> recepționarea solicitării de modificare cu descrierea specificațiilor funcționale aferente; elaborarea proiectului tehnic (SRS+SDD) aferent solicitării și coordonarea acestuia cu <i>IGM</i>; <p>efectuarea modificărilor și dezvoltărilor la nivelul componentelor <i>SI "Migrație"</i>.</p> |
| CPI.23. | M | <ul style="list-style-type: none"> Implementarea modificărilor și dezvoltărilor la nivel de sistem se va efectua conform cerințelor stabilite în Anexa B, capitolul B.3.1. Managementul schimbărilor |
| CPI.24. | M | <p>Orice dezvoltare pentru softul aplicativ aferent <i>SI "Migrație"</i> va fi inițiată în baza unei solicitări din partea <i>IGM</i>. Solicitarea va fi însoțită de specificațiile funcționale pentru modificarea cerută. Implementarea oricărei modificări aferente <i>SI "Migrație"</i> va trece prin procesul de management al schimbărilor agreeat cu <i>IGM</i>.</p> <p>Pentru modificările la nivelul softului aplicativ, procesul va prevedea cel puțin:</p> <ul style="list-style-type: none"> implementarea în mediul de testare al <i>IGM</i> cu efectuarea de unit testing de către <i>IGM</i>; implementarea în mediul de testare al <i>IGM</i> și efectuarea testelor de acceptanță, cu implicarea utilizatorilor <i>SI "Migrație"</i>; Implementarea în mediul de producție al <i>IGM</i>, conform procedurii de management al schimbărilor stabilite; revizuirea finală și acceptarea finală a modificării. |

B.5. Cerințe privind organizarea procesului și interacțiunea între părți

Modalitatea de organizare a serviciilor de suport, inclusiv după expirarea perioadei de garanție a *SI "Migrație"* sunt descrise în cerințele nefuncționale incluse în tabelul 9.9

5. Tabelul 9.6. Cerințe pentru managementul serviciilor de suport a *SI "Migrație"*

| ID | Obligativitate | Cerință |
|---------|----------------|--|
| CPI.25. | M | <p>Prestarea serviciilor de către Furnizorul selectat către <i>IGM</i> se va face considerând standardele <i>ISO 20000</i> și setul de practici <i>ITIL v3.0</i>.</p> <p>Furnizorul trebuie să dețină capacitatea de a interacționa cu <i>IGM</i> conform celor mai bune practici stabilite. De asemenea, trebuie să dețină procese și capabilități interne de a presta operațional conform practicilor menționate în domeniu.</p> |

| ID | Obligativitate | Cerință |
|---------|----------------|---|
| CPI.26. | M | Suportul operațional la utilizarea Serviciilor este asigurat de către Furnizor prin intermediul unui singur punct de acces - Serviciul Suport Clienți (SSC) către care vor fi direcționate toate solicitările din partea IGM.. |
| CPI.27. | | SSC al Furnizorului va fi disponibil 24x24x365 pentru recepționarea solicitărilor. Disponibilitatea pentru soluționarea acestora este determinată de nivelul agreat de servicii. |
| CPI.28. | M | Furnizorul oferă Beneficiarul posibilitatea de a contacta SSC prin următoarele modalități (enumerate în ordinea descreșterii preferinței) : 1) utilizarea sistemului de gestiune a solicitărilor (Service Desk) al Prestatorului. 2) expedierea de email la adresa SSC; 3) apel telefonic la numărul corporativ al SSC. |
| CPI.29. | M | Serviciile de suport vor fi prestate la distanță. La necesitate, specialiștii Furnizorului se vor deplasa la sediul IGM. |
| CPI.30. | M | Pentru prestarea serviciilor de suport și mentenanță post-implementare, furnizorul va pune la dispoziția IGM o platforma aplicativă, disponibilă pentru IGM prin rețeaua Internet (ex. Soluție de tip Service /Help desk). Platforma aplicativa va fi adecvat securizata. Toate interacțiunile între Furnizor și Furnizor în cadrul prestării serviciilor de suport și mentenanță post-implementare se vor efectua prin intermediul platformei respective. |
| CPI.31. | M | Furnizorul va monitoriza calitatea serviciilor de suport și mentenanță post-implementare și va reacționa la abaterile admise în vederea prevenirii acestora. |
| CPI.32. | M | Furnizorul va prezenta rapoarte lunare către IGM privind serviciile prestate și nivelul acestora. Rapoartele vor conține și informație cu privire la acțiunile întreprinse de furnizor sau planificate, în vederea îmbunătățirii calității serviciilor. Este așteptată prezentarea cel puțin a următoarelor rapoarte: <ul style="list-style-type: none"> • Rapoarte privind nivelul serviciilor; • Rapoarte de depanare a incidentelor; • Rapoarte de examinare a solicitărilor de dezvoltare aferente mentenanței perfecte, după caz. |
| CPI.33. | M | Furnizorul va prezenta trimestrial către IGM actul de acceptanță a serviciilor de suport și mentenanță post-implementare. Actul de acceptanță va conține volumul și suma serviciilor prestate. Actul de acceptanță va fi însoțit de rapoartele lunare privind serviciile prestate și nivelul acestora. |
| CPI.34. | M | Plata serviciilor de suport și mentenanță post-implementare se va efectua trimestrial, după prestarea serviciilor, în baza actului de acceptanță și a raportului privind serviciile prestate. |

B.6. Reguli pentru escaladare

Orice divergențe ivite între Părți vor fi soluționate cu efort comun și prin strânsă conlucrare între Părți. În acest scop, vor fi aplicate următoarele reguli:

1) Părțile vor forma un grup comun de lucru în scopul soluționării divergențelor. De comun acord, în grupul de lucru pot fi acceptați reprezentanți ai părților terțe, inclusiv: experți independenți.

2) La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.

3) Grupul de lucru se va convoca și va examina subiectul divergențelor și probele existente la subiect. Părțile vor aplica prevederile Contractului și prezentele Reguli în scopul clarificării tuturor aspectelor disputate și identificării unei soluții echitabile pentru divergențele ivite. În acest scop, pot fi ascultate, sau obținute în scris, opiniile membrilor externi, convocați în grupul de lucru, precum și rezultatele de expertiză ale probelor electronice existente.

4) Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnat de membrii grupului de lucru din partea ambelor părți.

Identificarea unei soluții echitabile pentru ambele Părți, în limite angajamentelor asumate ale Părților, este preferabilă în toate situațiile de divergență. În cazul în care o asemenea soluție nu poate fi identificată, părțile vor aplica prevederile Contractului pentru soluționarea litigiilor.

B.7. Raportarea privind nivelul serviciilor

Părțile vor opta pentru prestarea transparentă a Serviciilor. În acest scop, Furnizorul va prezenta cu regularitate Beneficiarului rapoarte privind conținutul și nivelul Serviciilor acordate. 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 în tabelul de mai jos.

| Tip raport | Conținut | Destinație | Regularitatea * |
|---|--|--|--|
| Raport privind volumul serviciilor | Tipul solicitării, durata soluționării și tarifele aplicate. | Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea Serviciilor la nivelul agreat de Prestator. | Lunar, în formă electronică, semnat digital. |
| Raport privind solicitările de modificare | Propunerile de modificare a Serviciilor | Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței dezvoltării SIF. | Lunar, în formă electronică, semnat digital. |
| Raport privind nivelul serviciilor. | Nivelul de disponibilitate a SGPE, întreruperi planificate, incidente raportate, solicitări de suport. | Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea serviciilor la nivelul agreat de Prestator. | Lunar, în formă electronică, semnat digital. |

Notă: *Toate rapoartele trebuie să fie disponibile în Sistemul Service Desk

B.8. Securitatea informației

Părțile agreează de comun acord să conlucreze și să coopereze în vederea gestiunii proactive a riscurilor de securitate a informației ce pot afecta serviciile Furnizorului și sistemele Beneficiarului, dependente de serviciile Furnizorului.

Furnizorul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a sistemelor informatice supuse mentenanței, în limitele sarcinilor de mentenanță îndeplinite.

Beneficiarul este responsabil pentru utilizarea securizată a serviciilor oferite de Furnizor.

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, Furnizorul 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. În acest scop, Furnizorul, la solicitarea Beneficiarului, poate efectua:

- Colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;
- Efectuarea copiilor de rezervă depline pentru sistemele informatice supuse mentenanței, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;
- Întocmirea proceselor - verbale cu participarea a cel puțin 3 specialiști din partea Furnizorului, privind efectuarea copiilor de rezervă. Prezența reprezentanților Beneficiarului este solicitată;
- Menținerea formală a Registrului privind deținerea probelor conservate (chain of custody).

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.