

## ANEXA LA INVITAȚIE DE PARTICIPARE

nr. din

la înaintarea ofertelor privind achiziționarea serviciilor de asistență, dezvoltare și mentenanța a sistemelor informaționale existente din cadrul Direcției Afaceri Consulare a Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene.

<b>Funcția:</b>	Companie IT, care să ofere servicii de asistență, dezvoltare și mentenanța a sistemelor informaționale existente din cadrul Direcției Afaceri Consulare.
<b>Instituția:</b>	Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene al RM.
<b>Localitate:</b>	mun.Chișinău, Republica Moldova.
<b>Tipul contractului:</b>	Contract Servicii

### I. Informații generale

Tehnologiile informaționale sunt într-un continuu proces de dezvoltare în urma progresului tehnologic. Odată cu modernizarea platformelor de dezvoltare de aplicații, dar și a sistemelor de operare aferente acestora, mentenanța și adaptarea aplicațiilor sistemelor deja existente la noile tehnologii devine o necesitate stringentă.

Aplicațiile sistemelor cu o arhitectură complexă și o interconectibilitate variată cu resurse externe devin pasibile unor incompatibilități pe termen lung în cazul lipsei de mentenanță și adaptabilitate continuă.

Aceste sisteme de aplicații oferă servicii 24/7 pentru utilizatorii și administratorii acestora care se află local și în străinătate, ceea ce creează o necesitate de monitorizare continuă a bunei funcționări în regim real. Lipsa disponibilității acestor sisteme de aplicații inclusiv și pe un termen scurt creează inconveniențe atât utilizatorilor acestor sisteme cât și întregii Direcții Afaceri Consulare (DAC) a MAEIE, personalului misiunilor diplomatice și oficiilor consulare ale Republicii Moldova în străinătate

Existența unui mecanism de înregistrare și raportare a problemelor din cadrul acestor sisteme, ce sunt identificate de către DAC sau alți actori, ar eficientiza procesul de soluționare de către partea responsabilă, prin prioritizarea și afișarea procesului de rezolvare a acestora în mod transparent și informativ.

Prin colaborarea directă dintre DAC și Compania IT se dorește asigurarea stabilității continue și oferirea asistență sistemelor de aplicații care au o importanță majoră în activitatea zilnică a DGAC.

Scopul principal al contractării unei Companii IT totalmente responsabilă în administrarea, mentenanța și asistență continuu a sistemelor de aplicații gestionate de DAC, este de a eficientiza activitatea DAC prin transferul de responsabilități aferent tehnologiilor informaționale.

Astfel, sistemele de aplicații sub gestiunea DAC sunt la moment dezvoltate în baza acestor tehnologii:

- a. SIAC (inclusiv versiunea obsoletă pe Sybase, și mediile de pre-producție)

- Sisteme de Operare Virtualizate – 5 unități
  - Linii de cod sursă - Orientativ 52,000
  - Tehnologii și Platforme:
    - EMC Documentum
    - Eroom Framework
    - Microsoft .NET
    - SpeedIdentity
    - C++
    - C#
    - Java SE
    - MSSQL
  - Integrări cu părți terță
    - Registru - Centrul Resurselor Informaționale de Stat
    - Poliția de frontiera
  - Documentație
    - De instalare și administrare – lipsește
    - De utilizator - există
- b. SIGD (inclusiv și mediile de pre-producție)
- Sisteme de Operare Virtualizate – 6 unități
  - Linii de cod sursă - Orientativ 666,000
  - Tehnologii și Platforme:
    - Microsoft .NET
    - C#
    - MSSQL
  - Integrări cu părți terță
    - Mpass – Serviciul Guvernamental de autentificare și control al accesului
    - Mpay– Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice
    - Registru - Centrul Resurselor Informaționale de Stat
    - BMA – Biroul Migrație și Azil
  - Documentație
    - De instalare și administrare – lipsește
    - De utilizator - există

## **II. Obiective specifice:**

MAEIE va contracta o Companie IT, pentru a oferi servicii de monitorizare continuă și capacitate de reacție 24/7, inclusiv administrarea sistemelor de aplicații de soft utilizate în regim real de Direcției Afaceri Consulare a MAEIE, misiunile diplomatice și personalul oficiilor consulare ale Republicii Moldova în străinătate.

## **III. Chestiuni organizaționale:**

Compania IT va activa sub îndrumarea reprezentantului general al Direcției Afaceri Consulare a Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene, și sub supravegherea directă a sa– pentru aspectele administrative și clarități.

Perioada de contractare: aprilie 2018–decembrie 2018.

Se preconizează că Compania IT va delega o persoană de contact prin intermediul căreia Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene își va înainta cerințele.

#### **IV. Domeniul de aplicare a activității și rezultatele scontate:**

Domeniul de activitate a Companiei IT este de a oferi servicii de reacție și expertiză imediată la soluționarea problemelor raportate de MAEIE, inclusiv și servicii de dezvoltare, mentenanță și asistență a sistemelor menționate.

**Obligațiunile Companiei IT** va implica următoarele activități:

1. Gestionarea și asigurarea funcționării eficiente și continue a sistemelor "SIGD" și "SIAC" al MAEIE;
2. Să presteze servicii de monitorizare continuă și mentenanță permanentă a sistemelor "SIGD" și "SIAC";
3. Să asigure un punct unic de contact, activ 24/7 pentru reacționarea imediată la problemele raportate de MAEIE aferente sistemelor "SIGD" și "SIAC";
4. Să asigure un sistem eficient de raportare a problemelor identificate de MAEIE aferente sistemelor "SIGD" și "SIAC";
5. Să acționeze imediat și să fie responsabilă de soluționarea integrală a tuturor problemelor ce țin de funcționalul sistemelor "SIGD" și "SIAC";
6. Să asigure crearea copiilor de rezervă a sistemelor "SIGD" și "SIAC" în regim regulat;
7. Restabilirea funcționării sistemelor date în regim de urgență;
8. Asigurarea unui nivel avansat de securitate în procesul de administrare;
9. Menținerea contactelor și a dialogului permanent cu organizațiile ce interacționează cu sistemele "SIGD" și "SIAC" Agenția Servicii Publice, Biroul Migrație și Azil, Poliția de Frontieră, și Centrul de Guvernare Electronică, etc.);
10. Asigurarea securității informației și transmiterii ei în conformitate cu drepturile de acces atribuite personalului Ministerului;
11. Preluarea și asigurarea serviciului de asistență și mentenanță a sistemelor menționate imediat după semnarea și înregistrarea contractului.
12. Dezvoltarea meniului și interfeței sistemului prin integrarea următoarelor secțiuni:
  - a. calculator a dreptului de ședere pe teritoriul Republicii Moldova;
  - b. FAQ (întrebări și răspunsuri).
13. Revizuirea și redactarea textului din eVisa și SIGV la general (spre ex.: patronimicul în limba engleză din "middlename" în "father's name", de adăugat la "travel document" și "passport").
14. De eliminat butonul "prelungire viză", această procedură fiind în competența BMA.
15. De introdus posibilitatea de a refuza sau elibera viza după primirea avizului negativ de la BMA. Actualmente acest lucru este posibil doar după expirarea a 3 zile.
16. Extinderea termenului de completare a solicitării de viză (la moment este de 10 zile). Apar situații în care solicitantul a completat formularul online, a achitat taxa, dar din varii motive n-a reușit să colecteze toate documentele pentru a le atașa, respectiv dosarul se anulează, iar plata poate fi verificată doar la Serviciul guvernamental de plăți electronice.

17. Eliminarea posibilității eliberării vizelor cu 2 intrări. Deși în HG 50 este specificat că vizele pentru RM pot fi de 1, 2 sau multiple intrări, aceasta contravine Legii 200 privind regimul străinilor care prevede că viza poate fi cu o singură sau multiple intrări.
18. După căutare și identificarea străinului în SIGV sau înregistrarea acestuia, sistemul nu permite vizualizarea istoricului doar decât după validarea dosarului (corect/incorect). Totodată, istoricul prezentat este pentru o perioadă scurtă (1 an aproximativ), însă în cazul eliberării vizelor cu multiple intrări se ia în considerare dacă solicitantul își dovedește integritatea și gradul de încredere care i se poate acorda, în special în ceea ce privește respectarea legislației privind vizele eliberate anterior.
19. De implementat posibilitatea de calculul automat a vârstei solicitantului și, în cazul în care acesta are mai puțin de 18 ani să-l scutească din oficiu de plată.
20. De exclus posibilitatea aplicării la viză pentru posesorii de permise de ședere/viză Schengen/UE în conformitate cu prevederile Legii 257 (China, Qatar, Kuwait).
21. SIGV să calculeze perioada de ședere în dependență de valabilitatea vizei, adică să nu permită o ședere mai mare decât valabilitatea vizei. Să nu fie posibil eliberarea vizei cu o perioadă de ședere mai mare de 90 zile și valabilitatea de 1 an la vizele "D" și 5 ani la vizele "C".
22. De inclus posibilități de aplicare cu exceptare de la procedura invitației în conformitate cu legislația.
23. Validarea înregistrării cererilor de viză pentru solicitanții cu statut de apatrid și refugiat, care deține documente de călătorie corespunzătoare. La moment sistemul nu permite acest lucru.
24. De soluționat problema din ce cauză la unele adrese de email nu ajung mesajele generate de sistem.
25. 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.
26. În dependență de mijlocul de transport ales să apară expres lista de documente care urmează a fi atașate.
27. La viza "D" de ajustat lista de documente solicitate de sistem în conformitate cu scopul. Actualmente lista este una generală și/sau lipsesc rubrici pentru atașarea documentelor solicitate, consulii fiind nevoiți să improvizeze.
28. La eVisa, după examinarea dosarului și calificarea acestuia ca inadmisibil sistemul să nu genereze mesajul general, ci să genereze o listă de motive elaborată de funcționarii consulari cu posibilitatea bifării motivelor inadmisibilității. În cazuri neprevăzute să fie posibil de redactat un text. Odată cu transmiterea mesajului către solicitant, sistemul să deblocheze solicitarea de viză pentru a putea fi redactată de către aplicanți înlăturate neajunsurile/lipsurile.
29. În SIGV 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 dependență de tipul vizei alese, solicitantului să 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 vre-un document sau documentele prezentate sunt neconforme să-i comunice solicitantului ca acesta din urmă să înlătore neajunsurile

30. De extins posibilitățile de generare a rapoartelor și a datelor statistice (ex: rata de refuz pe diferite categorii de vize, etc).

SIA Consul:

- a. La momentul de față consulii completează lista solicitanților de acte de identitate cu taxele achitate care urmează a fi transferate ASP manual, deși la completarea dosarului se introduce informația cu privire la plată. Prin urmare, creând un sistem de raportare, SI ar genera automat această informație.
- b. În cadrul proiectului „Ambasada vine mai aproape de tine” uniifuncționari consulari au inițiat și documentarea cetățenilor în teritoriu. Această acțiune în unele situații este extrem de importantă și necesară, ca exemplu pentru cetățenii RM care locuiesc pe insule sau statele de acreditare prin cumul, și n-au nici o posibilitate să se deplaseze pe continent sau copiii nou născuți ai acestora care n-au nici un act de identitate și, prin urmare, nu sunt admiși la bordul avioanelor sau pe barcă. În aceeași ordine de idei, dacă deplasarea este realizată cu automobilul, echipamentul pentru prelevarea datelor biometrice, care este destul de voluminos, poate fi transportat cu eforturi minime. În cazul deplasărilor pe insule sau la distanțe mari, mijlocul de transport cel mai accesibil (financiar, logistic etc) este avionul, astfel apar un șir de probleme de transportare a echipamentului. În acest context, DAC propune procurarea componentelor necesare aparte (cameră web, utilaj pentru prelevarea amprentelor și semnăturii) și operarea modificărilor necesare în sistem pentru a asigura conexiunea acestora la SIA ”Consul”.
- c. Dezvoltarea operabilității stemului de preluarea a datelor biometrie în SI (foto, semnătura și amprente) în regim off-line, independent de accesul direct la rețeaua de internet prin VPN. Acest lucru ar permite preluarea și stocarea datelor în lipsa conexiunii internet în situații de pană de curent, căderi sau disfuncționalități a rețelei de internet, dar și în cadrul prestării serviciilor de documentare în teritoriu. Astfel, datele colectate și cererea solicitantului să fie ulterior remise în SIA Registru.

## Rezultatele scontate

Nr.	Rezultate scontate	Indici
1.	<b>Activități de monitorizare continuă și asigurarea bunei funcționări a următoarelor sisteme:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistemul Informațional Automatizat (SIAC),</li> <li>- Sistemul Informațional de Gestiune a Documentelor (SIGD).</li> </ul>	24/7 Nonstop
2.	<b>Reacție imediată la investigarea și soluționarea problemelor raportate de către MAEIE asupra SIAC și SIGD</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asigurarea unui număr de telefon de apel pentru raportare de probleme,</li> <li>- Recepționarea apelurilor telefonice pe timp de zi și noapte 24/7,</li> <li>- Analiza problemelor raportate în mod de urgență,</li> <li>- Intervenția imediată în soluționarea problemelor raportate,</li> <li>- Informarea continuă a persoanelor ce au raportat problemele despre progresul soluționării acestora,</li> <li>- Descrierea soluției aplicate și cauza problemelor raportate.</li> </ul>	24/7 Nonstop
3.	<b>Asigurarea regulată a copiilor de rezervă a sistemelor SIAC și SIGD</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crearea copiilor de rezervă la nivel de sistem de operare, codul aplicațiilor sistemelor, bazelor de date, și a aplicațiilor aferente,</li> <li>- Păstrarea copiilor de rezerva minim 30 zile,</li> <li>- Asigurarea revenirii la versiunea precedentă la solicitarea MAEIE.</li> </ul>	Zilnic
4.	<b>Comunicarea cu personalul MAEIE (inclusiv personalul din cadrul misiunilor RM din străinătate), fiind asistat în utilizarea sistemelor SIAC și SIGD:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluarea necesităților personalului ce utilizează sistemele date,</li> <li>- Asistarea MAEIE privind normele tehnice și administrative,</li> <li>- Asistarea MAEIE (inclusiv misiunile din străinătate) în problemele tehnice bazate pe necesități,</li> <li>- Colaborarea strânsă cu MAEIE și organizațiile interconectate cu sistemele menționate.</li> </ul>	Zilnic
5.	<b>Rapoartele de activitate</b> (inclusiv), dar fără a se limita la: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analiza problemelor raportate și măsurile întreprinse pentru soluționarea acestora,</li> <li>- Propuneri de îmbunătățire a sistemelor date.</li> </ul>	Lunar
6.	<b>Transferul de informație:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Codul Sursă</li> <li>- Accesul către toate sistemele administrate</li> </ul>	Ultima lună a contractului

## **V. Declarație de Confidențialitate**

**Toate datele și informațiile primite de la personalul Ministerului pentru scopul acestei sarcini trebuie tratate în mod confidențial și sunt doar pentru a fi utilizate în legătură cu executarea acestor Termeni de Referință. Conținutul de materiale în formă scrisă obținute și folosite în această misiune nu pot fi divulgate către terțe persoane, fără autorizarea prealabilă, exprimată în scris de către MAEIE.**

## **VI. Calificările necesare:**

Compania va demonstra experiența în acordarea serviciilor de dezvoltare, asistență și mentenanță a unor sisteme de o complexitate similară sistemelor sus menționate bazate pe aceleași tehnologii și platforme, cu o vechime de cel puțin un an.