

**Cerințe tehnice obligatorii  
Servicii de mentenanță preventivă a sistemelor „Rând Electronic”**

**Descrierea sistemelor (Complexului de programe și echipamente):**

Sistemul ”Rând Electronic” conține: Serverul de aplicație, Serverul Bazei de Date, Serverul Datelor și a raportărilor statistice, Serverele Distribuite a Centrelor multifuncționale ASP (*41 unități*), 12 centre de examinare conducătorilor auto, interfețele Web (*2 unități*) pentru înscrierea prealabilă, mai mult de 1000 utilizatori ale ASP.

Sistemul de reglementare electronică a fluxului de cetățeni „Rând Electronic” reprezintă un complex hardware și software destinat reglementării și gestionării fluxurilor de cetățeni în subdiviziunile ASP în care este implementat, inclusiv înscrierea prealabilă (24/7/365) la serviciile prestate, ce creează o necesitate de monitorizare continuă a bunei funcționări în regim real. Lipsa disponibilității acestui sistem inclusiv și pe un termen scurt, creează inconveniențe atât cetățenilor, cât și utilizatorilor în particular, dar și activității ASP în mod general.

**Sistemul informațional este bazat pe:**

- Sistemul de Operare – Windows Server
- Software și Hardware:
  1. SW Qmatic Orchestra v. 7.2[4.2.0.937];
  2. SW Orchestra 7, Essential;
  3. SW Orchestra 7, Digital Communication;
  4. SW Orchestra7, Appointment Management;
  5. SW Orchestra7, Connectivity;
  6. SW Orchestra 7, Distrib.Oper./Node;
  7. Kiosk Intro 17 Generation 2;
  8. Kiosk Intro 8;
  9. Workstation display Notes 924 RED With Sign;
  10. Connection units CS1701 CONNECTION BOX 4/2;
  11. Connection units PSU 24V 2,5A 100-240 VAC EA 10522F;
  12. Interface RS232 1745 Branch HUB.
- Documentația tehnică:
  1. De instalare și administrare – există;
  2. De utilizator – există.

**Obligațiunile Companiei TI (Prestatorul) privind serviciile de mentenanță preventivă și suportul tehnic pe bază de abonament achitat lunar al Sistemelor de reglementare electronică al fluxului de cetățeni „Rând Electronic” va include următoarele activități:**

**I. Să asigure serviciile de reînnoire suport și mentenanță preventivă de la producător a produsului software QMatic (abonament)**

Să asigure serviciile de reînnoire suport și mentenanță preventivă și suport local a modulelor software (fără suport a componentelor hardware și dispozitivelor) a complexului indicat mai sus (producător - compania Q-matic) pe baza suportului producătorului.

## **II. Să asigure servicii de mentenanță preventivă și suport local a modulelor software și a Sistemului de reglementare electronică a fluxului de cetățeni “Rând Electronic” (abonament)**

Să asigure servicii de mentenanță preventivă și suport a interfeței web pentru înscrierea prealabilă a Complexului. Înscrierea prealabilă se execută prin 3 servere diferite: programare.asp.gov.md, programaredl.asp.gov.md și prin serverul interior din cadrul ASP - CallCentru.

### **Servicii:**

- a. Să asigure mentenanța preventivă a Sistemului de reglementare electronică a fluxului de cetățeni „Rând Electronic” (*fără suport a componentelor hardware*), înlăturarea problemelor depistate în cadrul exploatării sistemului;
- b. să asigure restabilirea funcționării sistemului respectiv în limitele competențelor sale (*la distanță și/sau cu deplasarea la fața locului*);
- c. să asigure consultarea continuă a colaboratorilor ASP în procesul de ajustare a software sistemului, adaptarea conform necesităților și/sau schimbărilor în cadrul legislativ și normativ, în limita instrumentelor existente ale platformei;
- d. să asigure diagnosticarea lunară a viabilității componentelor software a sistemului cu prezentarea raportului, consultarea și informarea privind apariția erorilor de sistem;
- e. să asigure servicii pentru deservirea produselor de program a platformei, verificarea și optimizarea bazelor de date;
- f. să asigure la necesitate – înaintarea recomandărilor de efectuare a modificărilor necesare pentru componentele hardware și/sau software, stabilite în rezultatul efectuării p. a./g.
- g. să asigure mecanismul de creare automatizată a copiilor de rezervă a sistemului respectiv zilnic în coordonare cu Beneficiarul.

## **III. Să asigure servicii de suport a migrării (actualizării versiunii software QMatic) Sistemului de reglementare electronică a fluxului de cetățeni “Rând Electronic” la ultima versiune disponibilă (abonament)**

În caz de lansare a unei versiuni noi de către producător pe parcursul a 12 luni de valabilitate a contractului de mentenanță preventivă să asigure înștiințarea Beneficiarului despre ultima versiune disponibilă. Și doar după înaintarea solicitării din partea Beneficiarului să asigure executarea actualizării sistemului la ultima versiune disponibilă de la producător în limita contractului de mentenanță, inclusiv serverele de aplicații, serverele bazelor de date, și să asigure adaptarea modului de programare prin internet la versiunea ce urmează a fi migrată (actualizată).

### **Orele de lucru:**

**Zilnic:** intervalul de timp minim cuprins între orele 08:00 și 17:00, conform programului de activitate a oficiilor ASP.

**Săptămânal:** 6 zile lucrătoare, luni – sâmbăta sau alte zile lucrătoare cu anunțarea prealabilă de la Beneficiarul sistemului.

Executarea serviciilor de mentenanță preventivă/upgrade(actualizare)/modificări funcționale sau de securitate urmează a fi planificată în majoritatea cazurilor astfel încât să nu influențeze procesul de deservire a cetățenilor în oficiile ASP - în afară orelor de deservire a cetățenilor.

**Termeni de reacție:**

În cazul în care vor parveni solicitări de mentenanță și anume cazurile de restabilire a funcționalităților și asigurarea continuă de funcționare a sistemului (vezi tabelul):

**Excepții:** cazurile de upgrade, cod suplimentar sau script.

*Tabel nr.1*

<b>Neconcordanță</b>	<b>Descriere</b>	<b>Timpul maxim de reacție</b>	<b>Timp maxim de restabilire a funcționalității sau soluționare a problemei (ore, zile)</b>
Critică	Problemă ce afectează funcționalitatea întregului sistem inclusiv modulele.	Timp maxim de reacție: 2 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 4 ore
Înaltă	Probleme care au o influență înaltă asupra funcționalității sistemului, care pot conduce la limitarea utilizării sistemului.	Timp maxim de reacție: 4 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 8 ore
Medie	Probleme ce țin de dereglările funcționalității sistemului, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau alte prejudicii funcționalității sistemului.	Timp maxim de reacție: 8 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 2 zile
Redusă	Probleme cu impact redus sau foarte redus asupra funcționalității sistemului.	Timp maxim de reacție: 8 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 5 zile

Pentru întreagă perioadă contractuală, Prestatorul trebuie să asigure Beneficiarul cu prezentarea:

- sistemului de înregistrare și evidență a apelurilor de suport și mentenanță în format electronic și evidența apelurilor până la executarea acestora;
- dării de seamă pentru fiecare lună, împreună cu actul de prestare a serviciilor și factura fiscală.

Pentru asigurarea confidențialității datelor Prestatorul pe perioada prestării serviciului trebuie să semneze cu Beneficiarul un acord de confidențialitate.