

### **Descrierea programului:**

Sistemul Informațional „e-Servicii Stare Civilă” este destinat depunerii și evidenței prelucrării cererilor cetățenilor pentru actele de stare civilă, disponibil din rețeaua internă pentru operatori și public pentru cetățeni. Acest sistem informațional oferă servicii pentru utilizatorii și administratorii acestora care se află local, ceea ce creează o necesitate de monitorizare continuă a bunei funcționări în regim real.

Lipsa disponibilității acestui sistem de aplicații inclusiv și pe un termen scurt creează inconveniențe atât utilizatorilor, cât și administratorilor.

### **Servicii de suport:**

Servicii de suport a SIA „e-Servicii Stare Civilă” trebuie să fie asigurate pe perioada **ianuarie – decembrie 2021**.

### **Descrierea sistemului.**

Sistemul informațional automatizat „e-Servicii Stare Civilă” este plasat în mCloud și este bazat pe:

- Sistem de Operare – 6 unități (5 Windows, 1 CentOS)
- Tehnologii și Platforme:
  - IIS
  - C#/ASP.NET MVC 5
  - Microsoft SQL Server
- Integrări cu părți terțe:
  - MPass - serviciul de autentificare și control al accesului
  - MSign – serviciul guvernamental de semnare
  - MPay – serviciul guvernamental de plăți electronice
- Documentație tehnică:
  - De instalare și administrare – există;
  - De utilizator – există.

### **Obligațiunile Companiei IT, privind prestarea serviciilor de suport SIA „ e - Servicii Stare Civilă”, va implica următoarele activități:**

- a. Să asigure monitorizare continuă și suportul permanent a SIA „e-Servicii Stare Civilă”;
- b. Să asigure actualizarea certificatelor de autentificare și SSL;
- c. Să asigure actualizarea certificatelor de integrare cu MPay și MSign în timp util;
- d. Să asigure înlocuirea applet-ului de semnătură digitală (anual);
- e. Să asigure un sistem eficient de raportare a problemelor identificate de către Beneficiar în SIA „e-Servicii Stare Civilă”; Să asigure crearea copiilor de rezervă a SIA „e-Servicii Stare Civilă” în regim regulat;

- f. Să asigure corectarea și ajustarea rapoartelor statistice și financiare integrate în sistem;
- g. Să asigure restabilirea funcționării sistemului dat în regim de urgență în limitele competențelor sale și după caz să interacționeze cu administratorul platformei mCloud sau serviciilor MSign/MPass din numele Beneficiarului sistemului;
- h. Să asigure securitatea informației și transmiterea ei în conformitate cu drepturile de acces atribuite utilizatorilor din cadrul Beneficiarului.

**Orele de lucru :**

**Zilnic:** intervalul de timp cuprins între orele 08:00 și 17:00;

**Săptămânal:** 5 zile lucrătoare, cu excepția sărbătorilor oficiale din Republica Moldova.

**Termeni de reacție:**

În cazul în care vor parveni solicitări privind oferirea suportului, în special cu referire la cazurile de asigurare a funcționării sistemului, este necesară aplicarea timpului de reacție/de restabilire a funcționalității conform tabelului:

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

| Neconcordanță  | Descriere  | Timpul maxim de reacție         | Timp maxim de restabilire a funcționalității sau soluționare a problemei (ore de lucru, zile) |
|----------------|--|---------------------------------|---|
| <b>Critică</b> | Problemă care afectează funcționalitatea întregului sistem.  | Timp maxim de reacție:<br>2 ore | Timp max. de restabilire a funcționalității:<br>4 ore.  |
| <b>Înaltă</b>  | Probleme care au o influență înaltă asupra funcționalității sistemului, care pot conduce la limitarea utilizării sistemului.                                     | Timp maxim de reacție:<br>4 ore | Timp maxim de restabilire a funcționalității:<br>8 ore  |
| <b>Medie</b>   | Probleme ce țin de dereglările funcționalității sistemului, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau prejudicierea funcționalității sistemului. | Timp maxim de reacție:<br>8 ore | Timp maxim de restabilire a funcționalității:<br>40 ore                                       |
| <b>Redusă</b>  | Probleme cu impact redus sau foarte redus asupra funcționalității sistemului.  | Timp maxim de reacție:<br>8 ore | Timp maxim de restabilire a funcționalității:<br>72 ore                                       |

și

Prestatorul trebuie să asigure Beneficiarul, pentru perioada contractuală, prezentarea sistemului de înregistrare și evidență a apelurilor în format electronic și evidența apelurilor până la executarea acestora. Să prezinte darea de seamă pentru fiecare lună, împreună cu Actul de prestare a serviciilor și factura fiscală.

Beneficiarul are drept de suspendare a serviciului sau reziliere până la expirarea valabilității serviciului (expirarea termenului contractului) cu înștiințarea obligatorie a Prestatorului în termen de minimum 30 zile calendaristice înainte, prin scrisoare.