

Cerințele tehnice pentru prestarea serviciilor de mentenanță preventivă pentru produs program „ELOenterprise”

Serviciile de **mentenanță preventivă pentru produs program „ELOenterprise”** sunt necesare pentru asigurarea mentenanței de la producător ELO Digital Office și reînnoirea produselor software a platformei ELO întru asigurarea funcționării continuă a platformei ELOenterprise și a posibilității de contractare a serviciilor de mentenanță adaptivă și/sau dezvoltări noi pe viitor pentru sistemele aflate în exploatare și gestionate de către Agenția Servicii Publice pe această platformă tehnologică și vor acoperi suportul de la producător și suport local pentru următoarele:

- 50 licențe ELOenterprise ECM suite 20,
- 1 licență ELO Web Server Module 4, Unlimited,
- 2300 licențe ELO Web Client per User (write access).

Produsul program „ELOenterprise” este bazat pe:

- Mediul hosting – platforma Guvernamentală comună MCloud;
- Sistemul de Operare – MS Windows Server 2016 STD;
- SGBD - PostgreSQL 14;
- ELO Server version - Min. 12.07;
- ELO Client version - Min. 12.08

Obligațiunile Companiei TI (Prestatorul), privind serviciile de mentenanță preventivă și suportul tehnic al produsului program „ELOenterprise” va include următoarele activități:

Servicii:

- a. Să asigure serviciile de mentenanță preventivă și suport local pe baza suportului Producătorului:
 - Actualizări ale aplicației de baza;
 - Acces la resursele producătorului pentru a obține versiuni îmbunătățite și actualizate, cât și acces la resurse de tip patch fix/bug fix;
 - Analiza jurnalelor aplicației (application log), după caz.
- b. Să asigure mentenanța preventivă produsului program ELOenterprise, înlăturarea problemelor depistate în cadrul exploatării platformei;
- c. să asigure restabilirea funcționării platformei respectiv în limitele competențelor sale (la distanță și/sau deplasarea la fața locului);
- d. să asigure consultarea continuă a colaboratorilor ASP în procesul de ajustare software, adaptarea conform necesităților și/sau schimbărilor în legislație, în limita instrumentelor existente ale platformei;
- e. să asigure diagnosticarea periodică a viabilității produsului program ELOenterprise cu prezentarea raportului (cel puțin lunar), consultarea și informarea privind depistarea erorilor de sistem;
- f. să asigure servicii și suport local pentru deservirea produselor de program a platformei ELOenterprise, verificarea și optimizarea bazelor de date;

- g. să asigure la necesitate – emiterea recomandărilor de efectuare a modificărilor necesare de performanță computațională (CPU/RAM, etc) pentru capacitățile hardware alocate pentru produsul program ELOenterprise pe platforma Guvernamentală MCloud sau software, stabilite în rezultatul efectuării p. a. - f.

Orele de lucru:

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

Săptămânal: 5 zile lucrătoare, luni – vineri sau alte zile lucrătoare cu anunțarea prealabilă de la Beneficiarul sistemului.

Executarea serviciilor de mentenanță/upgrade(actualizare) urmează a fi planificată în majoritatea cazurilor - în afară orelor programului de activitate a oficiilor ASP.

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 produsului program ELOenterprise (vezi tabelul):

Excepții: cazurile de upgrade, cod suplimentar sau script.

Tabel nr.1

Neconcordanță	Descriere	Timpul maxim de reacție	Timp maxim de restabilire a funcționalității sau soluționare a problemei (ore, zile)
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 serviciilor trebuie să semneze cu Beneficiarul un acord de confidențialitate.