

CERINȚE TEHNICE
privind achiziționarea serviciilor de mentenanță SIA „Arhiva Stare Civilă”

Descrierea sistemului:

Sistemul informațional automatizat „Arhiva Stării Civile” este destinat stocării și actualizării actelor de stare civilă digitalizate din perioada 1911-2007.

Pe baza sistemului menționat mai sus, Agenția Servicii Publice prestează servicii în domeniul stare civilă. Lipsa disponibilității SIA “Arhiva Stare Civilă” chiar și pentru o perioadă de scurtă durată, va duce la imposibilitatea prestării mai multor servicii de stare civilă.

Sistemul informațional automatizat „Arhiva Stării Civile” este plasat în mCloud și este bazat pe:

- Sistem de Operare – 3 unități (CentOS)
- Tehnologii și Platforme:
 - Apache Tomcat 7
 - OpenJDK 7
 - JavaBeans v.3.0
 - PostgreSQL 9.2
- Integrări cu părți terțe:
 - MPass - serviciul de autentificare și control al accesului;
 - MSign – serviciul guvernamental de semnare.
- Documentație tehnică:
 - De instalare și administrare – există;
 - De utilizator – există.

Obligațiunile companiei IT, privind prestarea serviciilor de mentenanță SIA „Arhiva Stării Civile”, va implica următoarele activități:

1. Condiții de prestare a serviciilor:

- să asigure monitorizarea continuă și mentenanța permanentă a SIA „Arhiva Stării Civile”;
- să asigure actualizarea certificatelor de autentificare și SSL;
- să asigure înlocuirea applet-ului de semnătură digitală (anual);
- să asigure actualizarea certificatelor de integrare cu MPass și MSign în timp util;
- să asigure un sistem eficient de raportare a problemelor identificate de către Beneficiar în SIA „Arhiva Stării Civile”;
- să asigure crearea copiilor de rezervă a SIA „Arhiva Stării Civile” în regim regulat;
- să asigure restabilirea funcționării a SIA „Arhiva Stării Civile” 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.

2. 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.

3. Termeni de reacție:

În cazul în care vor parveni solicitări privind oferirea mentenanței, 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)
Critică	Problemă care afectează funcționalitatea întregului sistem.	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 prejudicierea funcționalității sistemului.	Timp maxim de reacție: 8 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 40 ore
Redusă	Probleme cu impact redus sau foarte redus asupra funcționalității sistemului.	Timp maxim de reacție: 8 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 72 ore

Pentru întreaga perioadă contractuală, Prestatorul trebuie să-i asigure Beneficiarului prezentarea:

- sistemului de înregistrare și evidență a apelurilor 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 în perioada de prestare a serviciilor va fi semnat un Acord de confidențialitate de către Prestatorul și Beneficiarul. În baza Acordului menționat, precum și a contractului semnat, Beneficiarul va asigura Prestatorului pentru întreagă perioadă contractuală acces de la distanță (Remote Service) la SIA „Arhivă Stare Civilă”, la serverul de aplicație și bazele de date Beneficiarului pentru executarea serviciilor solicitate.