

Cerințe privind prestarea serviciilor de suport a sistemului informatic automatizat „Acces Activ la Registrul Bunurilor Imobile” (SIA “AARBI”)

Descrierea sistemului.

Sistemul informațional automatizat „Acces Activ la Registrul Bunurilor Imobile” este plasat în mCloud și este bazat pe:

- **Sistem de Operare:**
 - MS Windows 10;
- **Baze de date:**
 - MS SQL 2012;
 - MS SQL CE 4;
- **Serviciul de raportare:**
 - MS SSRS 2012
- **Mediul pentru executarea:**
 - .Net Framework 4.0;
 - .Net Framework 4.5;
- **Server web:**
 - IIS 10;
- **Instrumente de dezvoltare:**
 - MS Visual Studio 2017;
- **Limbajul de dezvoltare:**
 - C# (pentru modulele executabile);
 - SQL (pentru Baze de date);
- **Biblioteci suplimentare de componente autorizate:**
 - DevExpress 13.1.8;
- **Integrări cu părți terțe:**
 - MPass – serviciul de autentificare și control al accesului;
 - MSign – serviciul guvernamental de semnare;
 - Serviciul “CRIS Registru” prin mConnect;
 - SCAD – sistem de securitate a utilizatorilor interni;
 - LegalCad – informația actuală cu privire la registrul bunurilor imobile;
 - MOLDLIS – sistem informațional nou destinat gestionarii registrului bunurilor imobile (în curs de dezvoltare);
 - MNotify – serviciul guvernamental de notificare;
 - MLog – serviciul guvernamental de logare informației;
 - Open Data Portal (informații publice de la AARBI).
- **Documentație tehnică:**
 - De elaborare – există;
 - De instalare și administrare – există;
 - De utilizator – există.

Obligațiunile companiei IT, privind prestarea serviciilor de suport SIA „AARBI”, va implica următoarele activități:

1. Condiții de prestare a serviciilor:

1. Să asigure monitorizarea continuă și suport permanent a SIA „AARBI”;
2. Să asigure înlăturarea erorilor în algoritmele realizate depistate în proces de exploatare, scăderea performanței sistemului;
3. Să asigure crearea copiilor de rezervă a SIA “AARBI” în regim regulat;
4. Să asigure un sistem eficient de raportare a problemelor identificate de către Beneficiar în SIA “AARBI”;
5. Să asigure restabilirea funcționării a SIA “AARBI” în regim de urgență în limitele competențelor sale și după caz să interacționeze cu administratorul platformei mCloud sau serviciilor MSign/MPass din numele Beneficiarului;
6. Să asigure modificarea codurilor de program existente, care trebuie efectuate în perioada suportului tehnic pentru a elimina erorile sau pentru a îmbunătăți performanța execuției acestora, se aplică și tuturor serviciilor de integrare enumerate mai sus;
7. Să asigure furnizarea versiunilor noi a programului în cazul unor modificări în perioada de mentenanță și suport tehnic (a codului sursă) inclusiv actualizarea documentației aferente;
8. Să asigure înlocuirea applet-ului de semnătura digitală (anul);
9. Să asigure consultarea utilizatorilor și administratorilor Beneficiarului;
10. 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)
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

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.