

**AGENȚIA DE GUVERNARE
ELECTRONICĂ****E-GOVERNANCE
AGENCY**

Republic of Moldova, Chisinau, MD-2012, 134, Stefan cel Mare si Sfânt Ave
Phone: +373 22 820 026, email: office@egov.md, web: <http://www.egov.md>

Nr. 3011-725 din 03.11.2023
La nr. 06/03-SAP/530 din 25.10.2023

Agencia Servicii Publice

E-mail: asp@asp.gov.md

Agencia de Guvernare Electronica (AGE), în conformitate cu prevederile Metodologiei de coordonare a achizițiilor în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.544/2019 (în continuare - *Metodologie*), a examinat *solicitarea Agenției Servicii Publice cu privire la coordonarea oportunității achiziției serviciilor de mentenanță preventivă pentru SIA „Arhiva Stare Civilă” pentru anul 2024 și avizarea documentației aferente* și vă comunică următoarele:

În temeiul Ordinului MDI nr. 78/2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice „Procese ciclului de viață al software-ului”, sugerăm completarea documentației aferente achiziției cu următoarele documente prevăzute de ordinul respectiv:

- Concepția de mentenanță.
- Planul de mentenanță.

A. Concepția de mentenanță urmează să cuprindă cel puțin următoarele obiective: asigurarea funcționării neîntrerupte a sistemului informațional; optimizarea performanței și eficienței sistemului; protejarea și securizarea datelor și informațiilor stocate în sistem; identificarea și remedierea rapidă a problemelor tehnice și a defecțiunilor; asigurarea respectării standardelor și reglementărilor de securitate și confidențialitate.

B. În ceea ce privește Planul de mentenanță, acesta urmează să cuprindă: activitățile ce se referă la actualizările de software (Planul de mentenanță ar trebui să prevadă modalitățile de gestionare a acestor actualizări și îmbunătățiri, inclusiv testarea acestora înainte de implementare); verificări de securitate; testare de performanță; monitorizare și diagnosticare; backup și recuperare; gestionarea incidentelor (crearea unui sistem de ticketing, escaladarea problemelor către personalul competent și asigurarea unui timp de răspuns adecvat); resursele necesare (cum ar fi personalul specializat, echipamentele și instrumentele necesare).

Concepția de mentenanță și planul de mentenanță sunt ambele esențiale în gestionarea unui sistem informațional. Concepția oferă o direcție strategică, în timp ce planul detaliază modalitatea de implementare a acestei concepții. Ambele documente contribuie la eficiența, stabilitatea și securitatea sistemului informațional, ajutând la atingerea obiectivelor și la gestionarea cu succes a schimbărilor tehnologice.

Astfel, în temeiul pct.8 subpct. 2) și 3) din Metodologie, AGE **consideră oportună achiziționarea serviciilor de mentenanță preventivă pentru SIA „Arhiva Stare Civilă” pentru anul 2024 și cu referire la cele menționate supra, avizează pozitiv documentația aferentă.**

Reiterăm recunoștința pentru atenția și atitudinea manifestată și mizăm pe o bună colaborare în continuare.

Director adjunct

Andrei PRISACAR

Ex.: Vadim HARITON
Email: vadim.hariton@egov.md
Tel.: 079206664