

**Descrierea sistemului:**

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

Scopul principal al achiziționării este contractarea companiei care va fi responsabilă de suport și asistența continuă a sistemului informațional gestionat de Direcția generală stare civilă din cadrul Agenției Servicii Publice (în continuare DGSC).

**Servicii de suport:**

Servicii de suport a SIA „Arhiva Stării Civile” pe perioada 01.01.2020 - 31.12.2020.

**Descrierea sistemului.**

Sistemul 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 serviciile de suport SI „Arhiva Stării Civile”, va implica următoarele activități:**

- a. Monitorizare continuă și suport permanent a SIA „Arhiva Stării Civile”;
- b. Să asigure actualizarea certificatelor de autentificare și SSL;
- c. Să asigure înlocuirea applet-ului de semnătură digitală (anual);
- d. Să asigure un sistem eficient de raportare a problemelor identificate de către

DGSC în SI „Arhiva Stării Civile”;

- e. Să asigure crearea copiilor de rezervă a SIA „Arhiva Stării Civile” în regim regulat;
- f. Să restabilească funcționarea 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;
- g. Să asigure securitatea informației și transmiterea ei în conformitate cu drepturile de acces atribuite utilizatorilor din cadrul DGSC și subdiviziunilor teritoriale;

### **Orele de lucru :**

Intervalul de timp cuprins între orele 08:00 și 17:00, 5 zile lucrătoare.

### **Termeni de reacție:**

În cazul parvenirii solicitărilor de suport sunt prezentați în tabelul de mai jos:

| <b>Neconcordanță</b> | <b>Descriere</b>                                                                                                                                                | <b>Timp max. de restabilire a funcționalității sau soluționare a problemei (ore de lucru, zile)</b> |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Critică              | Problemă care afectează funcționalitatea întregului sistem.                                                                                                     | Timp max. de restabilire a funcționalității - 4 ore.                                                |
| Înaltă               | Probleme care au o influență înaltă asupra funcționalității sistemului, care pot conduce la limitarea utilizării sistemului.                                    | Timp max. 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 max. de restabilire a funcționalității - 2 zile.                                               |
| Mică                 | Probleme cu impact mic sau foarte mic asupra funcționalității sistemului.                                                                                       | Timp max. de restabilire a funcționalității - 3 zile.                                               |