

Descrierea programului:

Sistemul informațional automatizat „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.

Descrierea sistemului.

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 suport SIA „Arhiva Stării Civile”, va implica următoarele activități:

Condiții de prestare a serviciilor:

- a. Să asigure monitorizarea 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 actualizarea certificatelor de integrare cu MPass și MSign în timp util;
- e. Să asigure un sistem eficient de raportare a problemelor identificate de către Beneficiar în SIA „Arhiva Stării Civile”;

- f. Să asigure crearea copiilor de rezervă a SIA „Arhiva Stării Civile” în regim regulat;
- g. 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;
- h. 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.