

CERINȚE TEHNICE

pentru prestarea serviciilor de mentenanță a sistemului informațional 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 Prestatorului, privind prestarea serviciilor de mentenanță a sistemului informatic automatizat „Acces Activ la Registrul Bunurilor Imobile” (SIA „AARBI”) , va implica următoarele activități:

1. Condiții de prestare a serviciilor:

Prestatorul este obligat să asigure:

- monitorizarea continuă și mentenanță permanentă a SIA „AARBI”; înlăturarea erorilor în algoritmele realizate depistate în proces de exploatare, scăderea performanței sistemului;
- crearea copiilor de rezervă a SIA “AARBI” în regim regulat;
- un sistem eficient de raportare a problemelor identificate de către Beneficiar în SIA “AARBI”;
- 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 sistemului;
- modificarea codurilor de program existente, care trebuie efectuate în perioada prestării serviciilor de mentenanță pentru a elimina erorile sau pentru a îmbunătăți performanța execuției acestora, se aplică și tuturor serviciilor de integrare enumerate mai sus;
- furnizarea versiunilor noi a programului în cazul unor modificări în perioada de prestarea serviciilor de mentenanță (a codului sursă) inclusiv actualizarea documentației aferente;
- înlocuirea applet-ului de semnătură digitală (anul);
- consultarea utilizatorilor și administratorilor Beneficiarului;
- 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 mentenanței, în special cu referire la cazurile de asigurare a funcționării sistemului, este necesară aplicarea timpului de reacție/de restabilire a funcționalității conform tabelului:

Neconcordanță	Descriere	Timpul maxim de reacție	Timp maxim de restabilire a funcționalității sau de 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

Excepții: cazurile de upgrade, cod suplimentar sau script.

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 Prestatorul pe perioada prestării serviciului trebuie să semneze cu Beneficiarul un acord de confidențialitate.