

Cerințe tehnice cu privire la prestarea

Serviciilor de mentenanță preventivă “SIA e-Servicii Stare Civilă”

Abonament 12 luni ale anului 2023

Descriere

Sistemul informațional automatizat „e-Servicii Stare Civilă” este destinat depunerii și evidenței prelucrării cererilor cetățenilor pentru actele de stare civilă, disponibil din rețeaua internă pentru operatori și publice pentru cetățeni. 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 stopează depunerea și evidența prelucrării cererilor cetățenilor pentru actele de stare civilă și va duce la stoparea procesului de prestare a serviciilor de stare civilă.

Descrierea sistemului

Sistemul informațional automatizat „e-Servicii Stare Civilă” este plasat în cadrul platformei guvernamentale comune MCloud și este bazat pe:

- ♦ Sistem de Operare – 6 unități (5 Windows, 1 CentOS)
- ♦ Tehnologii și Platforme:
 - IIS
 - C#/ASP.NET MVC 5
 - Microsoft SQL Server
- ♦ Integrări cu serviciile guvernamentale:
 - MPass - serviciul de autentificare și control al accesului
 - MSign – serviciul guvernamental de semnătură electronică
 - MPay – serviciul guvernamental de plăți electronice

Obligațiunile Prestatorului privind prestarea serviciilor de mentenanță preventivă SIA „e - Servicii Stare Civilă”, va implica următoarele activități:

1. Să asigure monitorizarea continuă și mentenanță preventivă a SIA „e-Servicii Stare Civilă”;
2. Să asigure actualizarea certificatelor de autentificare și SSL;
3. Să asigure actualizarea certificatelor de integrare cu Mpass, MPay și MSign în timp util;
4. Să asigure actualizarea și înlocuirea applet-ului de semnătură electronică (periodic după actualizările realizate de posesorul serviciului guvernamental de semnătură electronică);
5. Să asigure un sistem eficient de raportare a problemelor identificate de către Beneficiar în SIA „e-Servicii Stare Civilă”;
6. Să asigure crearea copiilor de rezervă a SIA „e-Servicii Stare Civilă” în regim regulat;
7. Să asigure corectarea și ajustarea rapoartelor statistice și financiare integrate în sistemul respectiv;
8. Să asigure restabilirea funcționării sistemului dat în regim de urgență în limitele competențelor sale și după caz să interacționeze cu administratorul platformei MCloud și/sau serviciilor MSign/Mpass/MPay din numele Beneficiarului sistemului;
9. Să asigure securitatea informației și transmiterea ei în conformitate cu drepturile de

acces atribuite utilizatorilor din cadrul Beneficiarului.

10. Să asigure modificarea minoră, ajustarea la legislația în vigoare a Republicii Moldova, ajustarea nomenclatorului serviciilor prestate sau alte modificări care nu aduc la impact de schimbare a funcționalităților realizate în cadrul sistemului.

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 de mai jos:

***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

Pentru întreaga perioadă contractuală, Prestatorul trebuie să asigure Beneficiarului prezentarea:

- sistemului de înregistrare și evidență a apelurilor de suport și mentenanță 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 serviciilor va semna cu Beneficiarul un Acord de confidențialitate.