

## Anexa la Anunțul de participare

### Cerințe tehnice “Servicii de mentenanță preventivă SIA “BusinessCad”

#### Descrierea sistemului.

Sistemul informațional automatizat „BusinessCad” este plasat pe platforma guvernamentală MCloud și infrastructura locală a ASP, și este bazat pe:

- Sistem de Operare
  - Client: Windows 7, Windows 10
  - Serverul baze de date: Windows Server 2012R2
  - Serverul de aplicație 1: Windows Server 2012R2 (CadNet)
  - Serverul de aplicație 2: Windows Server 2016
- Tehnologii și Platforme:
  - Microsoft .Net
  - DevExpress
  - limbajul de programare Visual Basic
  - Visual Studio 2019
  - Baza de date PostgreSQL
- Integrări cu părți terțe:
  - WS SGARI: serverul web din cadrul sistemului de gestionare al accesului la resursele informaționale.
  - SIA SMAE ELO Arhiva Electronica: Sistemul se utilizează pentru păstrarea dosarelor tehnice, dosarelor cadastrale și alte documente din cadastrul bunurilor imobile.
  - SIA Comanda serviciilor prin internet: Sistemul de depunere a cererii pentru serviciile cadastrale prin utilizarea internetului.
  - Registrul de stat al unităților de drept și Registrul de stat al populației
  - SIA MOLDLIS: sistem informațional destinat gestionării registrului bunurilor imobile (în curs de dezvoltare);
- Documentație tehnică:
  - De instalare și administrare – există;
  - De utilizator – există.

#### **Obligațiunile Companiei IT, privind prestarea serviciilor de mentenanță preventivă SIA „BusinessCad”, va implica următoarele activități:**

1. Să asigure monitorizarea continuă și mentenanță preventivă permanentă a SIA „BusinessCad”;
2. Să asigure consultarea și soluționarea erorilor în cazul depistării lor în timpul utilizării SIA „BusinessCad” în mediul de producere;
3. Să asigure respectarea cerințelor stipulate în punctul **Termeni de reacție**;
4. Să asigure rezolvarea incidentelor și problemelor, inclusiv a celor ce țin de transportarea datelor, bug-urilor, scăderii performanței sistemului din cauza codului programului;
5. Să asigure suportul tehnic și restabilirea activității aplicației în caz de deconectare;
6. Să asigure executarea lucrărilor preventive;
7. Să asigure furnizarea unei versiuni ajustate a aplicației în cazul depistării erorilor critice;
8. Să asigure suport în procesul de instalare a versiunii ajustate a sistemului pe mediul de producere, în cazul actualizării versiunii;

9. Să asigure, transmiterea în cazul livrării versiuni ajustate, a codurilor-sursă ale softului și să asigure compilarea pe mediul Beneficiarului;
10. Să asigure ajustarea rapoartelor existente în conformitate cu cerințele Beneficiarului;
11. Să asigure eliminarea problemelor legate de serviciul de integrare al SIA „BusinessCad”;
12. Să asigure securitatea informației și transmiterea ei în conformitate cu drepturile de acces atribuite utilizatorilor din cadrul Beneficiarului;
13. Să asigure testarea preliminară a versiunii livrate și să prezente raportul de testare. Să documenteze toate modificările efectuate.

**Orele de lucru:**

**Zilnic:** intervalul de timp cuprins între orele 08:00 și 17:00;

**Săptămânal:** 5 zile lucrătoare, cu excepție 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.*

| <b>Neconcordanță</b> | <b>Descriere</b>                                                                                                                                                 | <b>Timpul maxim de reacție</b>  | <b>Timp maxim de restabilire a funcționalității sau soluționare a problemei (ore de lucru, zile)</b> |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Critică</b>       | Problemă care afectează funcționalitatea întregului sistem.                                                                                                      | Timp maxim de reacție:<br>2 ore | Timp maxim de restabilire a funcționalității:<br>4 ore.                                              |
| <b>Înaltă</b>        | Probleme care au o influență înaltă asupra funcționalității sistemului, care pot conduce la limitarea utilizării sistemului.                                     | Timp maxim de reacție:<br>4 ore | Timp maxim de restabilire a funcționalității:<br>8 ore                                               |
| <b>Medie</b>         | Probleme ce țin de dereglările funcționalității sistemului, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau prejudicierea funcționalității sistemului. | Timp maxim de reacție:<br>8 ore | Timp maxim de restabilire a funcționalității:<br>40 ore                                              |
| <b>Redusă</b>        | Probleme cu impact redus sau foarte redus asupra funcționalității sistemului.                                                                                    | Timp maxim de reacție:<br>8 ore | Timp maxim de restabilire a funcționalității:<br>72 ore                                              |

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. În baza Acordului de confidențialitate și Contactului, Beneficiarul va asigura, pentru întreagă perioadă contractuală, Prestatorului, acces de la distanță (Remote Service) la SIA „BusinessCad”, la serverul de aplicație și bazele de date a Beneficiarului pentru executarea serviciilor de către acesta.