

## **CERINȚE TEHNICE**

**Descrierea serviciilor:** Serviciile vor fi prestate în conformitate cu cerințele tehnice respective pentru administrarea sistemului informatic, asigurarea serviciilor de asistență software și mentenanță a sistemului, asigurarea serviciilor de întreținere și reparație a echipamentelor de înregistrare a datelor video și audio în procesul susținerii examenelor de calificare practice de obținere a permisului de conducere, instalate în mijloacele de transport speciale de examinare, pentru echipamentele tehnice de păstrare a informației pe serverul care se află în Agenția Servicii Publice (ASP).

**1. Obiective:** asigurarea serviciilor de asistență software și mentenanță a sistemului informatic și a serviciilor de întreținere și reparație a echipamentelor de înregistrare și păstrare a datelor video și audio, astfel încât toate compartimentele, toți beneficiarii sistemului și toate nivelele de conducere să beneficieze într-un timp optim de informațiile necesare activității curente sau procesului decizional, cu un grad sporit de acuratețe, cu direcționarea spre:

- gestionare software (alocare pe server/instalare la locurile automatizate de muncă);
- gestionare server (instalare versiuni noi, actualizări și instalare pe stații client).

### **2. Clasificarea serviciilor**

#### **2.1. Administrarea sistemului informatic și mentenanța acestuia**

##### **2.1.1. Această activitate se aplică sistemelor informatice aflate în posesia ASP.**

Principalele servicii care urmează a fi prestate sunt:

##### **2.1.2. Instalarea upgrade-urilor și a devirusărilor software**

**2.1.3. Rezolvarea neconformităților în funcționare, în limita cadrului contractual și a bugetelor**

**2.1.4. Asigurarea asistenței tehnice în utilizarea aplicațiilor software – iVMS 5200, iVMS 4200, SADPTool**

**2.1.5. Verificarea setărilor privind salvările automate de date, astfel încât să se asigure siguranța datelor și viteza de lucru a unităților**

#### **2.2. Serviciile solicitate pentru a fi prestate:**

- asigurarea monitorizării zilnice a funcționalității aplicațiilor, echipamentului;
- instalarea produselor software noi la echipamente;
- instruirea utilizatorilor pentru exploatarea corespunzătoare a produselor software;
- asigurarea coordonării utilizatorilor în vederea exploatarei cu eficiență maximă a resurselor informatice;
- realizarea testării unor aspecte, cum ar fi: integritatea, performanța, securitatea sistemului informatic;
- efectuarea recomandărilor pentru îmbunătățirea performanțelor aplicațiilor și stabilirea modificărilor de soft și de hardware necesare, cu estimarea eventualelor costuri în urma acestor modificări;
- evitarea pierderii informațiilor vitale sau evitarea blocajelor sistemului informatic, ce ar putea cauza pierderi de ordin financiar etc.

**2.3. Asigurarea serviciilor de întreținere și reparație pentru rețeaua internă, precum și a echipamentelor de înregistrare și păstrare a datelor video/audio (inclusiv periferice)**

Toate echipamentele se află în posesia ASP.

Serviciile de întreținere și reparație a echipamentelor, ce constituie obiectul achiziției, vor fi achiziționate în funcție de natura și specificul echipamentelor.

a) Reviziile de întreținere vor fi efectuate în scop preventiv, astfel încât toate echipamentele să fie supuse controlului cel puțin o dată pe durata executării contractului.

Din totalul serviciilor vor fi prestate:

Pentru echipamentele de înregistrare video și audio, instalate în autovehiculele speciale de examinare:

- verificarea componentelor din exteriorul carcaselor, în mod special a conexiunilor de pe sursele de alimentare;

- verificarea poziției și a conexiunilor camerelor video și ale microfoanelor;

- verificarea conexiunilor dispozitivelor de transmitere a semnalului GSM.

b) Intervenții în caz de defecțiune pentru toate echipamentele care constituie obiectul achiziției

Intervențiile în caz de defecțiune, la cererea personalului specializat al autorității contractante, au ca scop remedierea defecțiunilor apărute ca urmare a unor dereglări hardware ale echipamentelor.

Problemele/solicitările de intervenții vor fi raportate/realizate la sediile ASP prin telefon, fax sau e-mail, cu furnizarea următoarelor informații: locația, numărul de înmatriculare a autovehiculului, subdiviziunea teritorială, adresa, tipul echipamentului, descrierea defecțiunii.

Reparațiile curente constau în:

- constatarea/diagnosticarea defecțiunii;

- evaluarea pieselor de schimb necesare;

- remedierea echipamentului defect, cu înlocuirea componentei defecte (dacă este cazul); costul componentei fiind asigurat de ASP, iar costul montării va fi inclus în prețul abonamentului lunar;

- înlocuirea temporară a echipamentului defect cu unul echivalent, dacă nu poate fi remediat în termenul solicitat/ofertat.

Remedierea defecțiunilor se efectuează cu păstrarea, eventual creșterea, dar în nici un caz diminuarea caracteristicilor tehnice ale echipamentului original.

Remedierea defecțiunilor echipamentelor se efectuează în locațiile unde acestea sunt instalate. În cazul în care reparațiile necesită operațiuni tehnologice mai complicate, acestea pot fi executate și la sediul Prestatorului, caz în care se întocmește actul de prestare a serviciilor.

Verificarea post depanare se execută doar în locațiile ASP, prin rularea testelor de funcționalitate specifice elementului defect și prin verificarea funcționării echipamentului reparat în mediul în care a fost utilizat anterior intervenției.

Prestatorul va suporta toate cheltuielile legate de deplasarea personalului de specialitate al acestuia la sediile ASP, precum și cheltuielile legate de transport, instalare și punere în funcțiune a echipamentelor preluate la sediul propriu pentru reparații.

Componentele folosite pentru reparare vor fi funcțional identice cu cele înlocuite. Sunt posibile substituții, dar numai cu păstrarea caracteristicilor tehnice.

În cazul înlocuirii temporare a întregului echipament, este obligatorie returnarea echipamentului inițial (după ce acesta a fost adus în stare de funcționare) și retragerea echipamentului folosit temporar pentru remedierea defecțiunii.

Toate operațiunile ce constituie mutări, reinstalări ale echipamentelor se efectuează în locațiile ASP.

Pentru serverele care vor face obiectul unei intervenții la sediul Prestatorului, în cazul în care remedierea nu poate fi realizată în locațiile ASP, va fi semnată o declarație pe proprie răspundere privind păstrarea confidențialității asupra datelor existente pe sistemul respectiv.

Prestatorul va realiza împreună cu Beneficiarul probele de funcționare a echipamentelor reparate.

La recepția serviciului, Prestatorul va prezenta lista tuturor materialelor și a subansamblelor utilizate, precum și copiile certificatelor de calitate ale acestora.

Fiecare intervenție va fi consemnată într-un proces-verbal de intervenție semnat de ambele părți, în care se vor specifica: locația, data și ora sesizării, data și ora intervenției, tipul echipamentului (denumire, producător, model, serial number), defecțiunea constatată, operațiunile efectuate pentru remedierea defecțiunii, piesa/piese care au fost înlocuite, timpul necesar remedierii.

Prestatorul va centraliza toate procesele-verbale de intervenție și le va transmite lunar Agenției Servicii Publice.

#### c) Cerințe privind timpul de răspuns și de remediere

Timpul de diagnosticare a defecțiunii este timpul scurs de la sesizarea defectului de către Beneficiar până la oferirea unui diagnostic referitor la defect de către Prestator.

În cadrul acestui interval se va realiza, dacă este necesar, o vizită la locația Beneficiarului și se va efectua o estimare referitoare la timpul necesar remedierii defecțiunii.

Timpul de remediere/înlocuire este timpul scurs de la încheierea diagnosticării până la remedierea defecțiunii sau înlocuirea temporară a echipamentului cu unul echivalent până la remediere.

Timpul de răspuns de la solicitare, care reprezintă timpul de intervenție în locația Beneficiarului, pentru toate echipamentele, va fi de maxim 8 ore lucrătoare pentru mun. Chișinău și de maxim 24 ore lucrătoare pentru subdiviziuni teritoriale.

Timpul de remediere pentru toate echipamentele va fi de maxim 24 ore lucrătoare de la solicitare, în condițiile în care echipamentul poate fi reparat, fără a fi necesară înlocuirea acestuia cu unul echivalent.

Dacă defectul nu poate fi remediat în timpii precizați mai sus, Prestatorul va înlocui echipamentul defect cu unul echivalent, în termen de maxim 24 ore lucrătoare de la solicitare.

Orele lucrătoare se referă la programul de lucru al Beneficiarului: de luni până vineri, între orele 8.00 – 17.00.

În cazul în care ASP trebuie să ia o decizie de ordin tehnic și/sau financiar cu referire la piesele de schimb necesare, timpul scurs între diagnosticare și comanda fermă primită de la ASP privind piesele de schimb nu este considerată ca făcând parte din timpul total măsurat de remediere. În acest caz, timpul de remediere/înlocuire curge de la comanda fermă a Beneficiarului.

#### d) Aprovizionare cu piese de schimb pentru reparații curente/revizii periodice

Prestatorul, pe întreaga perioadă de executare a contractului, va asigura Beneficiarul cu piese de schimb și subansambluri originale și compatibile, contra cost.

Piese sau subansamblurile achiziționate, care le vor înlocui pe cele defecte, vor avea o perioadă de garanție de minim 12 luni de la data înlocuirii.

Dacă Beneficiarul acceptă prețul propus, Prestatorul va pune la dispoziția acestuia piesa de schimb în termenul convenit de comun acord de către ambele părți (maxim 4 săptămâni). În cazul în care Beneficiarul nu acceptă prețul propus, atunci acesta va achiziționa de sine stătător piesa de schimb, ulterior, aceasta fiind montată de către Prestator. Prestatorul va indica în ofertă

despre posibilitatea asigurării pieselor de schimb din stoc propriu (în cazul în care își creează periodic un stoc de piese) sau realizează achiziții în funcție de necesități.

e) Servicii suport și asistență tehnică specializată pentru echipamentele care constituie obiectul achiziției

Serviciile se vor desfășura în timpul programului de lucru al Agenției Servicii Publice, de luni până vineri, între orele 8.00 – 17.00. Reviziile și intervențiile, în caz de defecțiune, la cererea personalului ASP, se vor planifica de comun acord și în afara programului de lucru.

Prestatorul va ține evidența stării echipamentelor supuse activității de service și va propune Beneficiarului decizii cu privire la mentenanță și întreținere, rezultate din analiza informațiilor colectate.

f) Securitatea informației

1) Prestatorul va respecta politicile de protecție a informației Beneficiarului și regulamentul de utilizare a sistemului informatic al acestuia.

2) În relația dintre Beneficiar și Prestatorul de servicii se stabilește contractual faptul că toate informațiile Beneficiarului la care are acces Prestatorul sunt CONFIDENȚIALE.

3) Prestatorul va respecta prevederile privind datele cu caracter personal.

### **3. Prestarea serviciilor**

3.1. Documentarea prestării serviciilor se va realiza printr-un act de prestare a serviciilor lunare, întocmit în 2 exemplare, care va însoți factura fiscală și va avea un conținut minim, orientându-se spre aspectele menționate mai jos:

- enumerarea serviciilor de infrastructură software verificate în luna curentă;
- enumerarea unităților de înregistrare video/audio testate în luna curentă, astfel încât să fie minim testate pe semestru, la fiecare unitate de echipament instalat în autovehiculele speciale de examinare;
- enumerarea intervențiilor pentru reparații, cu consemnarea datei prestării;
- enumerarea serviciilor de update prestate în luna curentă (dacă au fost necesare);
- eventuale recomandări;
- alte activități desfășurate.

Prestatorul va garanta reparațiile, intervențiile efectuate, calitatea și performanța serviciilor prestate.

### **4. Recepția serviciilor**

La începutul fiecărei luni, Prestatorul va justifica prestarea serviciilor din luna anterioară cu următoarele documente:

- proces-verbal de recepție a serviciilor;
- procese-verbale de constatare și prestare a serviciilor, în care vor fi enumerate toate intervențiile;
- lista de control a echipamentelor.

*Notă: În Complexul tehnico-aplicativ de înregistrare video și audio în procesul susținerii examenelor de calificare practice de obținere a permisului de conducere în cadrul Agenției Servicii Publice este instalat echipament de la producătorul Hikvision.*