

## CERINȚE TEHNICE

### **Descrierea:**

Sistemul informațional automatizat „Arhiva Stare Civilă” este destinat stocării și actualizării actelor de stare civilă digitalizate din perioada 1911-2007.

Pe baza sistemului menționat mai sus, Agenția Servicii Publice prestează servicii în domeniul stare civilă. Lipsa disponibilității SIA „Arhiva Stare Civilă” chiar și pentru o perioadă de scurtă durată, va duce la imposibilitatea prestării mai multor servicii de stare civilă.

### **Descrierea sistemului:**

Sistemul informațional automatizat „Arhiva Stare Civilă” este plasat în cadrul platformei guvernamentale comune 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 serviciile guvernamentale:
  - MPass - serviciul de autentificare și control al accesului;
  - MSign – serviciul guvernamental de semnătură electronică.

### **Obligațiunile Prestatorului privind prestarea serviciilor de mentenanță preventivă SIA „Arhiva Stare Civilă”, va implica următoarele activități:**

1. Să asigure monitorizarea continuă și mentenanță preventivă permanentă a SIA „Arhiva Stare Civilă”;
2. Să asigure actualizarea certificatelor de autentificare și SSL;
3. Să asigure actualizarea certificatelor de integrare cu MPass 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 „Arhiva Stare Civilă”;
6. Să asigure crearea copiilor de rezervă a SIA „Arhiva 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 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 modificări minore urmare a ajustării la legislația în vigoare a Republicii Moldova - ajustarea nomenclatorului serviciilor prestate sau alte modificări care nu vor avea 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.*

<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: 2 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 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: 4 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 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: 8 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 40 ore
<b>Redusă</b>	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-i asigure Beneficiarului acces la sistemul de înregistrare și evidență a apelurilor.

Pentru asigurarea confidențialității datelor Prestatorul pe perioada prestării serviciilor (01.01.2023 – 31.12.2023) trebuie să semneze cu Beneficiarul un acord de confidențialitate. În baza Acordului de confidențialitate și Contactului, Beneficiarul va asigura, pentru întreaga perioadă contractuală Prestatorului – la solicitarea în scris a acestuia cu indicarea numelui/pre numelui specialiștilor săi tehnici, acces de la distanță (prin canale securizate VPN) la serverele SIA „Arhivă Stare Civilă” pentru exercitarea serviciilor de mentenanță preventivă.