

Descrierea programului:

Sistemul informațional automatizat „Arhiva Stării Civile” este destinat stocării și actualizării actelor de stare civilă digitalizate din perioada 1911-2007. 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 creează inconveniențe atât utilizatorilor, cât și administratorilor.

Servicii de suport:

Servicii de suport a SIA „Arhiva Stării Civile” trebuie să fie asigurate pe perioada ianuarie – decembrie 2021.

Descrierea sistemului.

Sistemul informațional automatizat „Arhiva Stării Civile” este plasat în 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 părți terțe:
 - MPass - serviciul de autentificare și control al accesului;
 - MSign – serviciul guvernamental de semnare.
- Documentație tehnică:
 - De instalare și administrare – există;
 - De utilizator – există.

Obligațiunile companiei IT, privind prestarea serviciilor de suport SIA „Arhiva Stării Civile”, va implica următoarele activități:

1. Condiții de prestare a serviciilor:

- a. Să asigure monitorizarea continuă și suport permanent a SIA „Arhiva Stării Civile”;
- b. Să asigure actualizarea certificatelor de autentificare și SSL;

- c. Să asigure înlocuirea applet-ului de semnătură digitală (anual);
- d. Să asigure actualizarea certificatelor de integrare cu MPass si MSign in timp util;
- e. Să asigure un sistem eficient de raportare a problemelor identificate de către Beneficiar în SIA „Arhiva Stării Civile”;
- f. Să asigure crearea copiilor de rezervă a SIA „Arhiva Stării Civile” în regim regulat;
- g. Să asigure restabilirea funcționării a SIA „Arhiva Stării Civile” t 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;
- h. Să asigure 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 suportului, în special cu referire la cazurile de asigurare a funcționării sistemului, este necesară aplicarea timpului de reacție/de restabilire a funcționalității conform tabelului:

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 max. 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
---------------	---	---------------------------------	---

Prestatorul trebuie să asigure Beneficiarul, pentru perioada contractuală, prezentarea sistemului de înregistrare și evidență a apelurilor în format electronic și evidența apelurilor până la executarea acestora. Să prezinte darea de seamă pentru fiecare lună, împreună cu Actul de prestare a serviciilor și factura fiscală.