



---

Republic of Moldova, Chisinau, MD-2012, 134, Stefan cel Mare si Sfânt Ave  
Phone: +373 22 820 026, email: [office@egov.md](mailto:office@egov.md), web: <http://www.egov.md>

Nr. 3011-058 din 23.01.2024  
La nr. 06/03-SAP/25 din 22.01.2024

**Agenția Servicii Publice**  
E-mail: [asp@asp.gov.md](mailto:asp@asp.gov.md)

Agenția de Guvernare Electronică (AGE), în conformitate cu prevederile Metodologiei de coordonare a achizițiilor în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.544/2019 (în continuare - *Metodologie*), a examinat *solicitarea Agenției Servicii Publice cu privire la coordonarea oportunității achiziției serviciilor de mentenanță corectivă pentru SIA „e-Servicii Stare Civilă” și coordonarea documentației aferente și vă comunică următoarele:*

Considerăm oportun ca autoritatea contractantă să prevadă în documentația de aferentă că achitățile se vor face doar pentru intervențiile real efectuate pe baza pretențiilor înaintate (trouble ticket/ticketing system).

Implementarea unui sistem de ticketing și reglementarea acestuia prin contractul de achiziție va permite să se facă față oricăror probleme/incidente legate de activitatea sistemelor informaționale, gestionând incidentele din momentul în care sunt identificate și până la rezolvarea lor. Acest fapt va permite ca serviciile de mentenanță corectivă să fie organizate și eficiente, și nu mai puțin important, nu va admite achitări neîntemeiate.

În concluzie, în temeiul pct.8 subpct. 2) și 3) din Metodologie, **AGE consideră oportună achiziționarea serviciilor de mentenanță corectivă pentru SIA „e-Servicii Stare Civilă” și cu referire la cele menționate supra, avizează pozitiv documentația aferentă.**

**Director**

**Andrei PRISACAR**

Ex.: Vadim HARITON  
Email: [vadim.hariton@egov.md](mailto:vadim.hariton@egov.md)  
Tel.: 079206664