

Cerințe tehnice obligatorii pentru prestarea serviciilor

1. Generalități

Tipul serviciilor: Serviciile de administrare, mentenanță, asistența tehnică IT și asigurarea serviciilor de mentenanță, întreținere și reparații echipamente a complexului tehnico-aplicativ de înregistrare a datelor video și audio în procesul susținerii examenelor de calificare practice de obținere a permisului de conducere, instalat în mijloacele de transport speciale de examinare.

Scopul serviciilor: Administrarea sistemului informatic, asigurarea serviciilor de asistență software și mentenanță a sistemului; asigurarea serviciilor de întreținere și reparații a echipamentelor tehnice de păstrare a informației pe serverul aflat în ASP.

Componența serviciilor: Serviciile de deservire și mentenanță a Complexului tehnico-aplicativ de înregistrare video și audio în procesul susținerii examenelor de calificare practice de obținere a permisului de conducere constau din:

- *servicii de asistență și mentenanță software (preventiv), pentru 12 luni ale anului 2023,*
- *servicii de mentenanță și deservire a serverului de stocare a informației, pentru 12 luni ale anului 2023,*
- *servicii de mentenanță și deservire a echipamentului de înregistrare în regim on-line a imaginilor video și audio, pentru 12 luni ale anului 2023.*

Obiective: asigurarea asistenței software și a mentenanței sistemului informatic, asigurarea întreținerii și a reparației echipamentelor de înregistrare și pastrare a datelor video și audio, astfel încât toate compartimentele, toți Beneficiarii sistemului să dispună într-un timp util de informațiile necesare activității curente sau procesului decizional, cu un grad sporit de acuratețe.

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

2. Clasificarea serviciilor

2.1. Administrare sistem informatic și mentenanță.

2.1.1. Aceasta activitate se aplică sistemelor informatice proprii ale Î.P. "ASP";

Principalele activități care se prestează sunt:

2.1.2. Instalare upgrade-uri și devirusări software;

2.1.3. Rezolvare neconformități în funcționare, în limita cadrului contractual și al bugetelor;

2.1.4. Asigurare asistență tehnică în utilizarea aplicațiilor software – iVMS 5200, iVMS 4200, SADPTool;

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

2.2. Serviciile solicitate în cadrul prestației:

- să asigure monitorizarea zilnică a funcționalității aplicațiilor, echipamentului;
- să instaleze produsele software noi pe echipamente;
- să instruiască utilizatorii pentru exploatarea corespunzătoare a produselor software;
- să asigure coordonarea utilizatorilor în vederea exploatării cu maximum de eficiență a resurselor informatice;
- să realizeze testarea unor aspecte cum ar fi: integritatea, performanța, securitatea sistemului informatic;
- să vină cu recomandări pentru optimizarea performanțelor aplicațiilor și să stabilească care sunt modificările de soft și de hardware necesare, estimând costurile pe care le presupun aceste modificări;

- evitarea pierderii informațiilor vitale sau evitarea blocajelor sistemului informatic ce ar genera pierderi de ordin financiar etc.

2.3 Asigurarea serviciilor de întreținere și reparație pentru rețeaua internă și echipamentelor de înregistrare și pastrare a datelor video și audio (inclusiv periferice).

Toate echipamentele se află în posesia ASP .

Serviciile de întreținere și reparație a echipamentelor vor fi achiziționate în funcție de natura și specificul echipamentelor. Revizii de întreținere în scop preventiv vor fi efectuate astfel încât toate echipamentele să fie supuse controlului minim de două ori pe durata desfășurării contractului.

Cerințe privind mentenanța software

Mentenanța pentru sistemul informatic și suportul tehnic în perioada de post-garanție va respecta următoarele cerințe:

- actualizările de versiuni ale aplicației software (upgrade) să fie emise cu prezentarea avantajelor noilor versiuni, precum și a îmbunătățirilor tehnice adăugate. Fiecare versiune trebuie însoțită de actualizarea documentației de utilizare.

- actualizările aplicației fie să nu implice și actualizări pentru hardware, fie acestea să se aducă la cunoștință în timp util;

- furnizorul trebuie să asigure un mecanism eficient pentru implementarea noilor versiuni ale aplicației software.

2.3.1 Actualizări software de bază pentru echipamente:

Sistemele de operare ale echipamentelor de tip server de capacitate mare sau dispozitive de stocare pot fi actualizate la ultima versiune necesară și disponibilă de la producător la care Beneficiarul are acces.

2.3.2 Servicii de securizare a platformelor software:

Serviciile au ca scop asigurarea nivelului de securitate a datelor conform cerințelor Beneficiarului și standardelor existente.

Prestatorul va asista Beneficiarul și va participa direct împreună cu acesta la activitățile de analiză a nivelului de securitate a aplicațiilor și datelor, de definire și evaluare a obiectivelor de securitate pentru aplicații și date.

Prestatorul va asista Beneficiarul în identificarea de noi modalități de securizare a aplicațiilor și a datelor asociate acestora.

Prestatorul va asista Beneficiarul în alegerea de standarde, definirea de soluții tehnice și arhitecturi care să implementeze și să susțină cerințele de securitate.

Aceste servicii pot consta în:

- îmbunătățirea funcționării sistemelor de management al accesului,
- îmbunătățirea funcționării sistemelor de control al accesului,
- securizarea legăturilor dintre aplicații din punct de vedere al transportului de date și al accesului la acestea,

- securizarea platformelor de internet, intranet și extranet ale Beneficiarului,
- analiza și configurarea serverelor de aplicații în vederea îndeplinirii cerințelor de securitate și emiterea de recomandări pentru noi versiuni și patch-uri, precum și instalarea acestora,

- monitorizarea permanentă a gradului de securitate a datelor și a cerințelor de securitate.

Serviciile de mentenanță și deservire a serverului de păstrare a informației trebuie să fie asigurate de o garanție a producătorului de echipamente, cu posibilitate verificării on-line:

- diagnosticarea la distanță;
- mentenanța la distanță;
- reînnoirea și instalarea mijloacelor de soft specializat pentru servere și pentru componente, după caz.

Pentru toate cazurile de schimbare a pieselor defectate, Prestatorul trebuie să prezinte actul de predare-primire.

Pentru echipamentele de înregistrare video și audio instalate în autovehiculele speciale de examinare, vor fi prestate serviciile:

- de verificare a componentelor din exteriorul carcaselor, în mod special a conexiunilor de pe sursele de alimentare;
- de verificare a poziției și a conexiunilor camerelor video și microfoanelor;
- de verificare a conexiunilor dispozitivelor de transmitere semnalului GSM.

Intervenții în caz de defecțiune - pentru toate echipamentele care fac obiectul procedurii.

Intervențiile în caz de defecțiune, la cererea personalului specializat de la nivelul 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 defectului.

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 montarea va intra în costul abonamentului lunar;
- înlocuirea temporară a echipamentului defect cu unul echivalent dacă nu poate fi remediat în termenul solicitat/ofertat.

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

Remedierea echipamentelor aflate în contract de service se efectuează în locațiile unde sunt instalate echipamentele. În cazul în care reparațiile necesită operații tehnologice mai complicate, acestea pot fi executate și la sediul prestatorului, caz în care se întocmește actul lucrărilor indeplinite.

Verificarea post depanare se va face numai 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 transportul, instalarea și punerea în funcțiune a echipamentelor preluate pentru reparații la sediul propriu.

Componentele folosite pentru reparare vor fi funcțional identice cu cele înlocuite. Există posibilitatea substituirii, 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 defectului.

Operațiuni de mutări, reinstalări echipamente se efectuează în locațiile ASP.

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

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

La recepția serviciilor, prestatorul va prezenta lista tuturor materialelor, a subansamblelor utilizate și a copiilor certificatelor de calitate ale acestora.

Fiecare intervenție va fi consemnată într-un act de primire-predare a serviciilor 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 în care s-a remediat.

Prestatorul va centraliza toate actele de primire-predare a serviciilor și le va transmite lunar Beneficiarului.

Cerințe privind timpul de răspuns și remediere

Timpul de diagnosticare a defecțiunii este perioada de timp dintre sesizarea defectului de către Beneficiar și oferirea unui diagnostic referitor la defect.

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

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 24 ore lucrătoare pentru mun. Chișinău și de maxim 3 zile lucrătoare pentru subdiviziuni teritoriale.

Timpul de remediere pentru toate echipamentele va fi de maxim 5 zile 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, Furnizorul va înlocui echipamentul defect cu unul echivalent, în termen de maxim 5 zile 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 beneficiarul trebuie să ia o decizie tehnică și/sau financiară referitoare la piesele de schimb necesare, timpul scurs între diagnosticare și comanda fermă primită de la ASP, referitoare la 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.

Aprovizionare cu piese de schimb pentru reparații curente/revizii periodice

Furnizorul va asigura, pe întreaga perioadă de valabilitate a contractului, piese de schimb și subansamble originale și compatibile, contra cost.

Piese sau subansamblele achiziționate și 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 dispoziție piesa de schimb în termenul convenit de comun acord de către cele două părți (maxim 4 săptămâni).

Dacă Beneficiarul nu acceptă prețul propus, atunci acesta va achiziționa el însuși piesa de schimb, urmând ca prestatorul să presteze servicii de montare a acesteia.

Prestatorul are obligația de a informa Beneficiarul despre faptul dacă asigură piese de schimb din stoc propriu (în cazul în care își constituie periodic un stoc de piese) sau realizează achiziții în funcție de necesități.

Servicii suport și asistență tehnică specializată pentru echipamente

Serviciile vor fi prestate în timpul programului obișnuit de lucru al Beneficiarului, de luni până vineri, între orele 8.00 – 17.00; reviziile și intervențiile în caz de defecțiune, la cererea personalului ASP, se pot planifica de comun acord și în afara programului obișnuit de lucru.

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

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 Prestator și Beneficiar se stabilește contractual faptul că toate informațiile Beneficiarului la care furnizorul are acces sunt de ordin confidențial.

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

3. Prestarea serviciilor

3.1. Documentarea executării serviciilor se va consemna printr-un act de primire-predare a serviciilor prestate lunar, întocmit în 2 exemplare, care va însoți factura și care va avea un conținut minim de informație, cum ar fi:

- enumerarea serviciilor de infrastructură software verificate în luna curentă;

- enumerarea unitaților de înregistrare video/audio testate în luna curentă, astfel încât să fie testate pe semestru minim fiecare unitate de echipament instalat în autovehiculele special de examinare;

- enumerarea intervențiilor pentru reparații, cu consemnarea în act a datei prestării serviciilor, cu semnătura persoanei responsabile;

- enumerarea serviciilor de update prestate în luna curentă (dacă au fost necesare) cu consemnarea datei executării în act de primire-predare a serviciilor prestate, cu semnătura persoanei responsabile;

- eventuale recomandări;

- alte activități desfășurate.

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

4. Recepția serviciilor

La începutul fiecărei luni, prestatorul va justifica prestarea serviciilor din luna precedentă cu următoarele documente:

- proces-verbal de recepție a serviciilor;

- procesele-verbale de constatare și prestare a serviciilor în care vor fi enumerate intervențiile;

- actele de primire-predare a serviciilor prestate, cu semnătura persoanei responsabile;

- lista de control a echipamentelor.

5. Garanție:

Certificat de garanție de minim 12 luni de la data înlocuirii pentru piesele sau subansamblele achiziționate, care le vor înlocui pe cele defecte.

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.