

Cerințe tehnice **privind Serviciile de suport tehnic al produsului-program EJBCA**

1. Scopul Serviciilor de suport tehnic:

Asigurarea funcționării continue a produsului-program EJBCA, pe baza căruia funcționează toate Centrele de certificare din cadrul Agenției Servicii Publice, precum și posibilitatea de obținere a asistenței calificate în procesul de operare a produsului-program EJBCA în scopul asigurării funcționării continue a sistemului și a procesului de producere a documentelor, dezvoltarea EJBCA prin primirea actualizărilor software.

2. Cerințe pentru Prestatorul de servicii:

Prestatorul de servicii trebuie să dețină codul sursă al softului EJBCA instalat în Republica Moldova și să fie în stare să-l actualizeze.

3. Cerințe pentru Serviciile de asistență:

- Tipul de asistență: suport software (nivel Enterprise);
- Descărcarea software-lui, inclusiv a patch-urilor;
- Acces online la documentația tehnică;
- Acces la portalul de asistență;
- Portal privat;
- Număr de incidente: nelimitat;
- Notificări de securitate și patch-uri critice;
- Consultanță despre cele mai bune practici;
- Remediere rapidă și patch-uri de urgență;
- Instalare cu consultare în timpul procesului;
- Asistență: la distanță;
- Consilierea și suportul din partea experților;
- Obținerea asistenței telefonice: 8 ore x 5 zile (luni-vineri), cu excepția sărbătorilor;
- Obținerea asistenței prin web și e-mail;
- Timp de răspuns garantat, maxim: următoarea zi lucrătoare;
- Sistem de urmărire a problemelor.

4. Planul de mentenanță

Nivelul 1 — L1

Specialiști responsabili de preluarea solicitărilor inițiale și de soluționarea celor mai frecvente probleme, pe baza scenariilor standard și a procedurilor prestabilite.

Nivelul 2 — L2

Specialiști cu experiență avansată, care colectează informații de diagnostic (loguri, caracteristici tehnice) și gestionează solicitările complexe transmise de nivelul 1.

Nivelul 3 — L3

Ingineri de dezvoltare sau experți tehnici implicați în rezolvarea problemelor de complexitate ridicată, ce necesită analize aprofundate/detaliat sau intervenții asupra codului sursă.

5. Definirea priorității problemelor

A — Critic

Incidente cu impact sever asupra funcționării sistemului, precum:

- Oprirea completă sau parțială a sistemului
- Degradarea considerabilă a performanței
- Imposibilitatea executării operațiunilor standard de personalizare

Intervenție:

- Analiză imediată
- Soluție temporară (*workaround*) în maxim **1 zi de lucru**
- În maxim **10 zile lucrătoare**, comunicarea termenului estimat pentru livrarea soluției definitive

B — Major

Incidente cu impact redus sau moderat, precum funcționarea instabilă ori oprirea temporară (totală sau parțială) a sistemului.

Intervenție:

- Analiză imediată în programul oficial de lucru
- Soluție temporară în **3 zile lucrătoare**
- În max. **20 zile lucrătoare**, furnizarea datei estimate pentru soluția finală

C — Minor

Defecte sau incidente care nu influențează funcționarea sistemului.

Intervenție:

- În maxim 5 zile lucrătoare, analiza solicitării și comunicarea datei de furnizare a răspunsului final.

6. Canale de comunicare

- Acces la sistemul online de raportare și monitorizare a incidentelor, disponibil 24/7.
- Suport prin e-mail
- Suport telefonic, în caz de urgență