

Descrierea obiectului de achiziționare:

Serviciul de mentenanță produselor de program și extindere a garanției a echipamentului a Sistemului de reglementare electronică a fluxului de cetățeni "Rând Electronic" pe perioada 12 luni.

Descrierea Sistemului:

Sistemul de reglementare electronică al fluxului de cetățeni "Rând Electronic" reprezintă un complex de echipamente și produse de program destinat reglementării și gestionării fluxurilor de cetățeni în incintele Centrelor multifuncționale.

Sistemul informațional este bazat pe:

- Sistemul de Operare – Windows Server
- Software și Hardware:
 - SW Qmatic Orchestra v.6.3.2.0
 - SW Orchestra 6, Essential
 - SW Orchestra 6, Digital Communication
 - SW Orchestra 6, Appointment Management
 - SW Orchestra 6, Connectivity
 - SW Orchestra 6, Distrib.Oper./Node
 - Kiosk Intro 17 Generation 2
 - Kiosk Intro 8
 - Workstation display Notes 924 RED With Sign
 - Connection units CS1701 CONNECTION BOX 4/2
 - Connection units PSU 24V 2,5A 100-240 VAC EA 10522F
 - Interface RS232 1745 Branch HUB
- Documentația tehnică:
 - De instalare și administrare – există;
 - De utilizator – există.

Servicii spre achiziționare:

Scopul principal al achiziționării este contractarea companiei care va fi responsabilă de mentenanța și asistența continuă al sistemului gestionat de ASP.

Obligațiunile Companiei IT, privind serviciile de mentenanță și suportul tehnic al Sistemului de reglementare electronică al fluxului de cetățeni "Rând Electronic, va include următoarele activități:

- a. Mentenanță al Sistemului de reglementare electronică a fluxului de cetățeni "Rând Electronic", înlăturarea problemelor depistate în cadrul exploatării sistemului;
- b. Restabilirea funcționării sistemului respectiv în limitele competențelor sale (la distanță și/sau deplasarea la fața locului);
- c. Consultarea continuă a colaboratorilor ASP în procesul de ajustare sistemului, adoptarea conform necesităților și/sau schimbărilor în legislației, în limită instrumentelor existente a platformei;

- d. Diagnosticarea lunară viabilității sistemului cu prezentarea raportului, consultarea și informarea privind apariția erorilor de sistem;
- e. Efectuarea lucrărilor de profilaxie odată în trimestru echipamentelor tehnice a sistemului, imprimante pentru taloane etc;
- f. Lucrări pentru deservirea produselor de program al platformei și bazelor de date;
- g. Asigurarea substituirii sau reparației cu garanție al utilajului necesar al Sistemului de reglementare electronică a fluxului de cetățeni "Rând Electronic" conform specificației Anexa 1

Orele de lucru :

Mentenanță Software în interval de timp conform programul de lucru a oficiilor 8 ore 6 zile. Termeni de reacție conform tabelul 1.

Mentenanță hardware în intervalul de timp conform programului de lucru a oficiilor, 8 ore 6 zile. Termeni de reacție conform tabelul 1.

Termeni de reacție:

Termenele de executare solicitărilor de suport sunt prezentați în tabelul de mai jos:

Tabel 1.

Neconcordanță	Descriere	Timp max. de restabilire a funcționalității sau soluționare a problemei (ore de lucru, zile)
Critică	Problemă care afectează funcționalitatea întregului sistem.	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 max. 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 max. de restabilire a funcționalității - 2 zile.
Mică	Probleme cu impact mic sau foarte mic asupra funcționalității sistemului.	Timp max. de restabilire a funcționalității - 3 zile.