

Procedura de prestare a serviciilor de mentenanță (Anexa 1)

Serviciile de suport a SIA „Arhiva Stării Civile” va fi asigurata pe perioada 01.01.2020 – 31.12.2020 și va include:

- Monitorizare continuă și suport permanent a SIA „Arhiva Stării Civile”;
- Asigurarea actualizării certificatelor de autentificare și SSL;
- Asigurarea înlocuirii applet-ului de semnătura digitală (anual);
- Asigurarea unui sistem eficient de raportare a problemelor identificate de către DGSC în SI „Arhiva Stării Civile”;
- Asigurarea creării copiilor de rezervă a SIA „Arhiva Stării Civile” în regim regulat;
- Restabilirea funcționării sistemului dat în regim de urgență în limitele componentelor sale și după caz să interacționeze cu administratorul platformei mCloud sau serviciilor MSign/MPass din numele Beneficiarului sistemului;
- Asigurarea securității informației și transmiterea ei în conformitate cu drepturile de acces atribuite utilizatorilor din cadrul DGSC și subdiviziunilor teritoriale.

Orele de lucru:

Intervalul de timp va fi cuprins între orele 08:00 și 17:00, 5 zile lucrătoare.

Termeni de reacție:

În cazul parvenirii solicitărilor de suport se va acționa conform tabelului de mai jos:

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

Data completării: 27.11.2019

Semnat: _____

Nume/prenume: Eugen Moșanu

Funcția în cadrul firmei: Director Operații Tranzacții

Denumirea firmei: „BASS Systems” SRL