

Anexă 22.1 la Specificațiile tehnice (Anexa 22)

Numărul procedurii de achiziție: ANUNȚ DE PARTICIPARE privind achiziționarea serviciilor de mentenanță a sistemului „Rând Electronic” pentru anul 2025 prin procedura de achiziție - licitație deschisă, din 26.12.2024

Obligațiunile companiei S&T Mold privind serviciile de mentenanță preventivă și suportul tehnic pe bază de abonament achitat lunar al Sistemelor de reglementare electronică al fluxului de cetățeni „Rând Electronic” va include următoarele activități:

Servicii de reînnoire suport si mentenanță preventivă de la producător a produsului software QMatic (abonament)

Asigurarea serviciilor de reînnoire suport și mentenanță preventivă și suport local a modulelor software (fără suport a componentelor hardware și dispozitivelor) a complexului indicat în Anexa la Anunțul (producător - compania QMatic) pe baza suportului producătorului.

Servicii de mentenanță preventivă si suport local a modulelor software si a Sistemului de reglementare electronică a fluxului de cetățeni “Rând Electronic” (abonament)

Asigurarea serviciilor de mentenanță preventivă și suport a interfeței web pentru înscrierea prealabilă a Complexului. Înscrierea prealabilă prin 3 servere diferite: programare.asp.gov.md, programaredl.asp.gov.md și prin serverul interior din cadrul ASP - CallCentru.

Servicii:

- a. Se va asigura mentenanța preventivă a Sistemului de reglementare electronică a fluxului de cetățeni „Rând Electronic” (fără suport a componentelor hardware), înlăturarea problemelor depistate în cadrul exploatării sistemului;
- b. Se va asigura restabilirea funcționării sistemului respectiv în limitele competențelor sale (la distanță și/sau cu deplasarea la fața locului);
- c. Se va asigura consultarea continuă a colaboratorilor ASP în procesul de ajustare a software sistemului, adaptarea conform necesităților și/sau schimbărilor în cadrul legislativ și normativ, în limita instrumentelor existente ale platformei;
- d. Se va asigura diagnosticarea lunară a viabilității componentelor software a sistemului cu prezentarea raportului, consultarea și informarea privind apariția erorilor de sistem;
- e. Se vor asigura servicii pentru deservirea produselor de program a platformei, verificarea și optimizarea bazelor de date;
- f. Se va asigura identificarea locurilor înguste și optimizarea continuă a codului sursă, pentru asigurarea performanței și securității optime a sistemului;
- g. Se va asigura la necesitate – înaintarea recomandărilor de efectuare a modificărilor necesare pentru componentele hardware și/sau software, stabilite în rezultatul efectuării punctelor a.- f);
- h. Se va asigura mecanismul de creare automatizată a copiilor de rezervă a sistemului respectiv zilnic în coordonare cu Beneficiarul.

Orele De Lucru:

Zilnic: intervalul de timp cuprins între orele 08:00 și 17:00, conform programului de lucru a oficiilor ASP.

Săptămânal: 6 zile lucrătoare, luni – sâmbăta sau alte zile lucrătoare cu anunțarea prealabilă de la Beneficiarul sistemului.

Executarea serviciilor de mentenanță preventivă/upgrade(actualizare)/modificări funcționale sau de securitate urmează a fi planificată în majoritatea cazurilor astfel încât să nu influențeze procesul de deservire a cetățenilor în oficiile ASP - în afara orelor de deservire a cetățenilor.

Termeni de reacție:

În cazul în care vor parveni solicitări de mentenanță și anume cazurile de restabilire a funcționalităților și asigurarea continuă de funcționare a sistemului (vezi tabelul):

Excepții: cazurile de upgrade, cod suplimentar sau script.

Neconcordanță	Descriere	Timpul maxim de reacție	Timp maxim de restabilire a funcționalității sau soluționare a problemei (ore, zile)
Critică	Problemă ce afectează funcționalitatea întregului sistem inclusiv modulele.	Timp maxim de reacție: 2 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 4 ore.
Înaltă	Probleme care au o influență înaltă asupra funcționalității sistemului, care pot conduce la limitarea utilizării sistemului.	Timp maxim de reacție: 4 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 8 ore.
Medie	Probleme ce țin de dereglările funcționalității sistemului, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau alte prejudicii funcționalității sistemului.	Timp maxim de reacție: 8 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 2 zile.
Redusă	Probleme cu impact redus sau foarte redus asupra funcționalității sistemului.	Timp maxim de reacție: 8 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 5 zile.

Pentru asigurarea confidențialității datelor, pe perioada prestării serviciilor (anul 2025), S&T Mold va semna cu Beneficiarul un acord de confidențialitate

Compania S&T Mold SRL asigura acces la sistemul de înregistrare a apelurilor de suport și mentenanță.



Serviciul Suport Tehnic poate fi contactat prin intermediul:

- tel: +373 22 83 79 57
- mail: servicedesk@snt.md;
- sistemul online de asistență tehnică: <http://servicedesk.snt.md>

Semnat: _____ Numele, Prenumele: Andrei Cojocari În calitate de: Director Comercial

Ofertantul: S&T Mold SRL Adresa: Calea Ieșilor 8, Chișinău, MD-2069, Republica Moldova