

## **Cerințe față de concurs “Servicii de mentenanță a sistemelor ”Rând Electronic”**

### **Mentenanța Sistemului:**

Servicii de mentenanță a Sistemelor de reglementare electronică a fluxului de cetățeni ”Rând Electronic” trebuie să fie asigurate pe parcursul a 12 luni consecutive din data semnării contractului.

Sistemul ”Rând Electronic” conține: Serverul de aplicație, Serverul Bazei de Date, Serverul Datelor și a raportărilor statistice, Serverele Distribuite a Subdiviziunilor teritoriale și Centrelor multifuncționale ASP ( 42 unități), interfețele (2 unități) Web pentru înscrierea prealabilă.

### **Descrierea programului (Complexului):**

Sistemul de reglementare electronică a fluxului de cetățeni ”Rând Electronic” reprezintă un complex soft și hard destinat reglementării și gestionării fluxurilor de cetățeni în subdiviziunile ASP, inclusiv înscrierea prealabilă (24/7/365) la serviciile prestate, ce creează o necesitate de monitorizare continuă a bunei funcționări în regim real. Lipsa disponibilității acestui sistem inclusiv și pe un termen scurt, creează inconveniențe atât cetățenilor, cât și utilizatorilor în particular, cât și activității ASP în mod general.

### **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.

**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. Asigurarea serviciilor de mentenanță și suport local a modulelor software (fără suport partea de hardware, dispozitivelor) a complexului indicat mai sus (producător - compania Qmatic) pe baza suportului producătorului;
- b. Asigurarea serviciilor de mentenanță și suport a interfeței web pentru înscrierea prealabilă a Complexului. Înscrierea prealabilă se execută prin 2 servere diferite: programare.asp.gov.md și prin serverul interior din cadrul ASP - CallCentru.

**Servicii:**

- a. Asigurarea mentenanței Sistemului de reglementare electronică a fluxului de cetățeni "Rând Electronic" (fără partea hardware ), înlăturarea problemelor depistate în cadrul exploatării sistemului;
- b. Asigurarea restabilirii funcționării software sistemului respectiv în limitele competențelor sale (la distanță și/sau deplasarea la fața locului);
- c. Asigurarea consultării continue a colaboratorilor ASP în procesul de ajustarea software a sistemului, adaptarea conform necesităților și/sau schimbărilor în legislație, în limita instrumentelor existente ale platformei;
- d. Asigurarea diagnosticării lunare a viabilității partea software a sistemului cu prezentarea raportului, consultarea și informarea privind apariția erorilor depistate;
- e. Asigurarea lucrărilor pentru deservirea produselor de program a platformei, verificarea și optimizarea bazelor de date;
- f. La necesitate – emiterea recomandărilor de efectuare a modificărilor necesare pentru hardware sau software, stabilite în rezultatul efectuării p. a./g.

**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 lucrărilor de mentenanță/upgrade/modificări urmează a fi planificată în majoritatea cazurilor astfel încât să nu influențeze procesul de deservire a cetățenilor în oficiile ASP, preferabil în afară orelor de primire a cetățenilor

**Termeni de reacție:**

În cazul în care vor parveni solicitări de suport și anume cazurile de asigurare a funcționării sistemului (*vezi tabelul*):

**Excepții:** cazurile de upgrade, cod suplimentar sau script.

| <b>Neconcordanță</b> | <b>Descriere</b>   | <b>Timpul maxim de reacție</b>  | <b>Timp maxim de restabilire a funcționalității sau soluționare a problemei (ore de lucru, zile)</b> |
|----------------------|--|---------------------------------|--|
| Critică              | Problemă ce afectează funcționalitatea întregului sistem inclusiv modulele.  | Timp maxim de reacție:<br>2 ore | Timp maxim de restabilire a funcționalității:<br>4 ore.  |
| Înaltă               | Probleme care au o influență înaltă asupra funcționalității sistemului, care pot conduce la limitarea utilizării sistemului.                                       | Timp maxim de reacție:<br>4 ore | Timp maxim de restabilire a funcționalității:<br>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:<br>8 ore | Timp maxim de restabilire a funcționalității:<br>2 zile.   |
| Mică                 | Probleme cu impact mic sau foarte mic asupra funcționalității sistemului.  | Timp maxim de reacție:<br>8 ore | Timp maxim de restabilire a funcționalității:<br>5 zile.   |

Prestatorul trebuie să asigure Beneficiarul, pentru perioada contractuală, prezentarea sistemului de înregistrare și evidență a apelurilor în format electronic și evidența apelurilor până la executarea acestora. Să prezinte darea de seamă pe fiecare lună, împreună cu Actul de prestare a serviciilor și factura fiscală.

Pentru asigurarea confidențialității datelor Prestatorul pe perioada prestării serviciului trebuie să semneze cu Beneficiarul un acord de confidențialitate.