

## ANEXA nr.1 Formular 4.1

### Propunerea Tehnică

**Obligațiunile S&T IT Services SRL, 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: pr  
gramare.asp.gov.md și prin serverul interior din cadrul ASP - CallCentru.â

#### Servicii:

- a. Asigurarea mentenanței Sistemului de reglementare electronică a fluxului de cetățeni "Rând Electronic" (fără partea hardware ), înlăturarea problemelor depistate în cadrul exploatarei 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.

| Ne-concoordanță | Descriere                                                                                                                                                          | Timpul maxim de reacție         | Timp maxim de restabilire a funcționalității sau soluționare a problemei (ore de lucru, zile) |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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.

Semnat: \_\_\_\_\_

Nume: Andrei Cojocari

În calitate de: Director Vânzări și Dezvoltare Business

Ofertantul: **S&T IT SERVICES SRL**

Adresa: str. Calea Ieșilor 8, Chișinău, MD-2069, Republica Moldova

Data: 11.09.2020