

**Descrierea programului:**

Sistemul Informațional „ e-Servicii Stare Civilă” este destinat depunerii și evidenței prelucrării cererilor cetățenilor pentru actele de stare civilă, disponibil din rețeaua internă pentru operatori și public pentru cetățeni. Acest sistem informațional oferă servicii pentru utilizatorii și administratorii acestora care se află local, ceea ce creează o necesitate de monitorizare continuă a bunei funcționări în regim real.

Lipsa disponibilității acestui sistem de aplicații inclusiv și pe un termen scurt creează inconveniențe atât utilizatorilor, cât și administratorilor.

Scopul principal al achiziționării este contractarea companiei, care va fi responsabilă de suport și asistența continuă a sistemului informațional gestionat de Direcția generală stare civilă.

**Servicii de suport:**

Servicii de suport a SIA „ e-Servicii Stare Civilă” pe perioada 01.01.2020 - 31.10.2020.

**Descrierea sistemului.**

Sistemul este plasat în mCloud și este bazat pe:

- Sistem de Operare – 6 unități (5 Windows, 1 CentOS)
- Tehnologii și Platforme:
  - IIS
  - C#/ASP.NET MVC 5
  - Microsoft SQL Server
- Integrări cu părți terțe:
  - MPass - serviciul de autentificare și control al accesului
  - MSign – serviciul guvernamental de semnare
  - MPay – serviciul guvernamental de plăți electronice
- Documentație tehnică:
  - De instalare și administrare – există;
  - De utilizator – există.

**Obligațiunile Companiei IT, privind serviciile de suport SIA „ e-Servicii Stare Civilă”, va implica următoarele activități:**

- a. Monitorizare continuă și suportul permanent a SIA „ e-Servicii Stare Civilă”

- b. Să asigure actualizarea certificatelor de autentificare și SSL;
- c. Actualizarea certificatelor de integrare cu MPay și MSign în timp util.
- d. Să asigure crearea copiilor de rezervă a SIA „e-Servicii Stare Civilă” în regim regulat;
- e. Corectarea și ajustarea rapoartelor statistice și financiare integrate în sistem.
- f. Să restabilească funcționarea sistemului dat în regim de urgență în limitele competențelor sale și după caz să interacționeze cu administratorul platformei mCloud sau serviciilor MSign/MPass din numele Beneficiarului sistemului;

### Orele de lucru :

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

### Termeni de reacție:

În cazul parvenirii solicitărilor de suport sunt prezentați în tabelul 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.