

Anexă 22.1 la Specificațiile tehnice (Anexa 22)

Numele și numărul procedurii de achiziție: Servicii de mentenanță a Sistemului Informațional integrat de management intern (ELO) pentru Instituția Publică Organizația pentru Dezvoltarea Antreprenoriatului

S&T MOLD va presta servicii de mentenanță preventivă, adaptivă și corectivă asupra tuturor componentelor software ale Sistemului Informațional integrat de management intern (SIIMI) bazat pe platforma ELO, care includ:

- Rezolvarea incidentelor și problemelor.
- Eliminarea erorilor apărute în exploatare.
- Ajustări conform modificărilor normative-juridice
- Reînnoirea suportului de la producător (ELO Digital Office).

1. Servicii de mentenanță preventive – în bază de abonament

S&T MOLD va asigura prestarea serviciilor de mentenanță preventivă și reînnoire suport de la producător (ELO Digital Office) pentru modulele software (fără suport a componentelor hardware).

Activitățile aferente mentenanței preventive se vor desfășura de către echipa de mentenanță în scopul menținerii funcționării neîntrerupte a sistemului, menținerea nivelului corespunzător de securitate și creșterea duratei de viață a sistemului.

Echipa de mentenanță a S&T MOLD va monitoriza și va analiza funcționarea sistemului, va înregistra problemele identificate, va oferi Beneficiarului cele mai bune soluții de înlăturare a acestor probleme și le va aplica în așa fel, încât să fie menținută integritatea sistemului.

Echipa de mentenanță va elabora raport ce va conține toate intervențiile planificate și descrierea detaliată a măsurilor întreprinse.

În cadrul activităților de mentenanță se va ține cont de necesitatea îmbunătățirii controlului securității, integrității, redundanței și coerenței a datelor.

Indiferent de operațiunile executate, baza de date își va menține structura optimă care nu va suprasolicita, inutil sau în exces, resursele alocate, iar sistemul va răspunde corect cerințelor aplicative.

Exemple de activități aferente mentenanței preventive:

- a) analiza sistemului și monitorizarea proceselor active de sistem;
- b) prognozarea obiectivă a necesarului de resurse pe mediul de găzduire MCloud;
- c) acțiuni de instalare, configurare, necesare pentru update (actualizare) și upgrade (modernizare) în scopul funcționării corecte a produselor utilizate
- d) identificarea erorilor în modulele sistemului, remedierea eficientă a acestora și menținerea bunei funcționări după remediere;
- e) prevenirea incidentelor și soluționarea incidentelor deja produse;
- f) administrare SGBD;
- g) generare și includerea tuturor certificatelor necesare (ex. SSL);
- h) menținerea procedurilor de backup și testarea copiilor de rezervă;

- i) documentarea lunară a activităților (planificare, analiză, raportare);
- j) alte activități necesare

2. Servicii de mentenanță adaptivă și de corecție – la cerere

S&T MOLD va asigura prestarea serviciilor de mentenanță adaptivă ce au drept scop asigurarea capacității de funcționare a sistemului în condiții modificate sau care se modifică pe perioada exploatării, dar și prestarea serviciilor de mentenanță corectivă ce au la bază efectuarea corecțiilor asupra tuturor componentelor de sistem, acțiuni de configurare, ajustare și modificare a SIIMI.

Echipa de mentenanță a S&T MOLD va prelua de la persoanele responsabile din partea Beneficiarului cereri (prin care se comunică despre incidente, erori, blocaje, etc.) și va estima efortul necesar pentru implementarea celor mai bune soluții.

După aprobarea de către Beneficiar a soluțiilor propuse și estimărilor de efort, acestea vor fi implementate.

Exemple de activități aferente mentenanței adaptive și de corecție:

- a) modificarea și corecția componentelor sistemului, a funcționalităților și serviciilor web aferente acestuia;
- b) servicii de customizare flux unificat pentru Programele:
 - Programul de atragere a remitențelor în economie „PARE”
 - Programul de creștere a competitivității întreprinderilor mici și mijlocii și internaționalizare a acestora
 - Programul de susținere a inovațiilor digitale și startup-urilor
 - Programul de re tehnologizare și eficiență energetică a întreprinderilor mici și mijlocii
 - Programul „START pentru TINERI”
 - Programul de transformare digitală a întreprinderilor mici și mijlocii
- c) modificarea și corecția: elementelor grafice a aplicației, paginilor deschise conform meniurilor, filtrelor de căutare, mecanismelor de formare și generarea rapoartelor, și alte acțiuni ce duc la îmbunătățirea structurii paginilor de lucru;
- d) ajustarea și modificarea după formă, structură și conținut a filtrelor, rapoartelor, formularelor, registrelor, liste, etc.;
- e) optimizarea bazelor de date;
- f) optimizarea modulelor de sistem;
- g) reorganizarea fluxurilor;
- h) eficientizarea serviciilor web;
- i) documentarea activităților.
- j) alte activități necesare.

Efortul preconizat pentru prestarea serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă constituie valoarea om/ore reieșind din 8 ore lucrătoare pe zi, 5 zile lucrătoare pe săptămână, 22 zile lucrătoare pe lună (indiferent de numărul de persoane implicate).

3. Orele De Lucru

Echipa de mentenanță a S&T MOLD va presta serviciile în regim de 8/5 (8 ore pe zi, 5 zile lucrătoare), 08.00 - 17.00, cu excepția sărbătorilor și zilelor de odihnă.

În afara perioadei orelor de lucru, Prestatorul va asigura disponibilitatea Serviciilor în baza principiului “cel mai bun efort”.

4. Nivelul Serviciilor/Termeni de Reacție

Echipa S&T MOLD se angajează să presteze serviciile ce țin de rezolvarea incidentelor și a problemelor cu respectarea nivelului stabilit în tabelul de mai jos.

Prioritate	Acoperire	Timp de reacție	Timp de restabilire/aplicare soluție de ocolire (workaround)	Timp de soluționare/aplicare soluție finală
Critica	8X5	1 BH	3 BH	3 BD
Severă	8X5	3 BH	8 BH	5 BD
Standard	8X5	max 24 BH	2 BD	Next Release

BH – business hour, ora de lucru

BD – business day, zi de lucru

Incidentele cu Prioritate Critica vor fi dublate de un apel telefonic la numărul indicat în p. 5 a prezentei Anexe.

Obiectivele privind Timpul de Reacție, Timpul de Restabilire și Timpul de Soluționare se aplică doar atunci, când incidentul/problema poate fi soluționat în întregime de la distanță.

Timpii de Restabilire și Soluționare nu sunt aplicabili pentru incidentele/problemele care au fost provocate de funcționarea necorespunzătoare a sistemelor externe cu care interacționează sau schimbă date SIIMI.

Dacă pentru soluționarea incidentului/problemei este nevoie de remote access, Timpul de Restabilire și de Soluționare vor fi suspendați până la asigurarea acestuia de către Beneficiar.

Prestatorul nu va fi responsabil pentru Timpul de Restabilire și cel de Soluționare specificat în SLA, dacă pentru înlăturarea incidentului/problemei este nevoie de a deschide ticket la Level 3, adică serviciul suport al producătorilor platformei (ELO Digital Office).

5. Datele de contact a echipei de mentenanță a S&T MOLD

Solițările de suport vor fi expediate de către Beneficiar către echipa S&T MOLD prin e-mail, aplicația servicedesk, pusă la dispoziția Beneficiarului sau telefon.

Datele de contact sunt:

e-mail: servicedesk@snt.md

tel: 022 837959

aplicația servicedesk: <https://servicedesk.snt.md/otrs/customer.pl>

Cu stimă,

Chief Commercial Officer, Andrei Cojocari

S&T MOLD S.R.L., str. Calea Iesilor 8, Chișinău, MD-2069, Republica Moldova

Data completării: 25.03.2025

Semnat: _____