

Mentenanță și suport

1. Introducere

Pentru orice asistență necesară Beneficiarul va deschide un caz de asistență printr-un sistem existent de urmărire a problemelor - Serviciul Suport Clienți (SSC).

Echipa de proiect va oferi un răspuns inițial în sistem, ca un comentariu, care va fi, de asemenea, trimis Beneficiarului prin e-mail, în termenul maxim de răspuns inițial menționat în acest document.

Project managerul al echipei propuse pentru implementarea proiectului va fi responsabil pentru managementul contractului și sprijinul oferit în condițiile contractului, pentru escaladări și orice alte subiecte legate de contract.

Prestatorul va asigura asistență tehnică, suport și garanție pentru toate componentele sistemului, oferat pentru o perioadă de **6 luni (1.07.2020 – 31.12.2020)**.

Pentru situațiile critice în care întreg sistemul informatic este indisponibil iar acest lucru are un impact major asupra serviciilor de business ale Beneficiarului, Prestatorul va oferi un serviciu de urgență 24/7, astfel încât să poată fi contactat pentru demarare.

2. Metodologie și standarde

Suportul tehnic oferit în acest contract este de tip reactiv, pro-activ și ocazional. Serviciile reactive se oferă la cerere și sunt bazate pe sesizări interne/externe:

- Ajutor pentru clienți în utilizarea corectă a funcționalităților soluției informatice;
- Administrarea: aplicației, conturilor, drepturilor, funcționalităților;
- Rezolvarea problemelor prin soluții alternative;
- Configurări;
- Gestionarea sesizare: urmărirea fluxurilor soluțiilor, sesizarea și ținerea la curent a Beneficiarului;
- Reproducerea scenariilor de sesizare;
- Rezolvarea sesizărilor în aplicație;
- Testarea rezolvării sesizate.

Serviciile pro-active sunt menite să preîntâmpine apariția de disfuncționalități în operarea aplicației și să identifice potențialele probleme înainte de manifestarea lor, atunci când se poate realiza acest lucru:

- Monitorizarea aplicației;
- Testarea aplicației;
- Verificarea salvărilor (back-up) pe bază de date;
- Verificarea periodică a funcționalității sistemului;
- Manuale de utilizare.

Suport ocazional:

- Configurarea aplicației – realizarea operațiunilor de modificare a parametrilor și configurărilor aplicației, ajustări în funcție de modificările apărute în funcționare.
- Operare asistată pe operații dificile – sistemul informatic are anumite componente și funcționalități cu un efect mai mare asupra tuturor modulelor și care necesită validări și atenție sporită în utilizare. Pentru operațiunile cu un efect mai mare asupra tuturor modulelor și care necesită validări și atenție sporită în utilizare, se dorește ca Beneficiarul să fie asistat în operare, astfel încât să fie crescută viteza de operare și să se minimizeze riscurile de greșeli.

Toate acestea se vor regăsi în următoarele tipuri de mentenanță oferită Beneficiarului:

- Mentenanță corectivă (reactivă);
- Mentenanță preventivă;
- Mentenanță adaptivă;
- Mentenanță perfectivă.

2.1 Responsabilitățile de bază ale Prestatorului

Ofertantul va ajuta Beneficiarul în gestionarea proiectelor IT, conform listei de domenii care acoperă prezentul contract. În plus, Prestatorul va:

- Răspunde la solicitările de asistență descrise în SLA - în timp rezonabil și de fiecare dată când se cere;
- Face tot posibilul să înțeleagă exact ce trebuie de făcut și ajută Beneficiarul în definirea termenilor și viziunilor exacte;
- Estimează timpul necesar pentru executarea corectă a cererii respective;
- Notifică Beneficiarul în cazul unui incident de securitate a informației;

- Scalează orice problemă care poate apărea într-un mod adecvat, asigurându-se astfel că problema va fi rezolvată în cel mai scurt timp;
- Menține informarea Beneficiarului cu privire la progresul livrării proiectului;
- Facturarea Beneficiarului în funcție de activitățile desfășurate, timpul raportat și condițiile convenite;
- Menține în stare actuală documentația tehnică aferentă sistemelor informatice;
- Cel puțin o dată pe lună, Managerul de proiect raportează Beneficiarului starea și progresul proiectelor în derulare;
- Menținerea în permanență a unei bune comunicări cu Beneficiarul;
- Este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a sistemelor informatice supuse mentenanței, în limitele sarcinilor de mentenanță îndeplinite.

Prestatorul, la necesitate, va implementa modificări de infrastructură sau funcționale aferente sistemelor informatice supuse mentenanței. Fiecare acțiune de modificare a codului sursă, cu excepția celor urgente, neefectuarea imediată a cărora poate duce la indisponibilitatea Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora, va fi coordonată în prealabil cu Beneficiarul. Pentru fiecare lucrare de modificare va fi elaborat planul de aplicare a modificărilor care va include:

- Descrierea modificărilor aplicate și componentele afectate;
- Planul detaliat de efectuare a lucrărilor cu indicarea: termenilor, consecutivitatea, acțiunile și persoanele responsabile, lista și locația versiunilor noi, planul de efectuare a copiilor de rezervă, activitățile de testare a succesului aplicării modificărilor.
- Planul de rezervă în caz de insucces care conține algoritmul de revenire la versiunea anterioară, restabilirea sistemului informatic din backup, sau soluție alternativă de asigurare a disponibilității serviciilor pe perioada soluționării incidentului.

Prestatorul va notifica cu 5 zile în avans despre necesitatea efectuării testelor în mediul de testare și va comunica Planul de testare Beneficiarului.

În tabelul de mai jos sunt prezentate tipul lucrărilor de respective și angajamentul Prestatorului privind notificarea Beneficiarului, perioada și durata acestora pentru menținerea nivelului agreat al Serviciilor.

Tipul lucrărilor	Notificare Beneficiar	Condiții de inițiere	Perioadă și durată lucrări
------------------	-----------------------	----------------------	----------------------------

Modificări minore ce nu influențează nivelul serviciilor	Cu 1 zi în prealabil	Planul de aplicare a modificărilor aprobat de Beneficiar. Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic.	Vor fi efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 4 ore
Modificări majore ce necesită oprirea integră sau parțială a sistemului informatic sau implică riscuri de funcționare a acestuia	Cu 3 zile în prealabil	Planul de aplicare a modificărilor aprobat de Beneficiar. Raportul de testare aprobat de Beneficiar. Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic.	Vor fi efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 24 ore
Lucrări urgente, neefectuarea imediată a cărora poate duce la indisponibilitatea Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora	Cu notificarea imediată ce a apărut necesitatea inițierii lor	Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic	Vor fi efectuate în orice perioadă. Durata acestora nu va depăși 2 ore. Toate acțiunile și deciziile întreprinse vor fi comunicate Beneficiarului

Lucrările de aplicare a modificărilor vor fi efectuate de către Prestator cu impact minim asupra parametrilor de funcționalitate și disponibilitate a Serviciilor. În cazul apariției neconcordanței specificației funcționale, Prestatorul va notifica Beneficiarul în scris cu prezentarea descrierii detaliate a soluțiilor pentru înlăturarea neconcordanței.

2.2 Responsabilitățile de bază ale Beneficiarului

Beneficiarul va folosi asistența Prestatorului acoperit de prezentul contract, conform intenției. În plus, Beneficiarul va:

- Solicită asistență prin intermediul instrumentelor și utilizând procedura descrisă în acest document;
- Furnizează informațiile și accesul solicitat în timp util;
- Oferă Prestatorului accesul solicitat la echipamente, software și servicii în scopul finalizării sarcinilor;
- Notifică cealaltă parte în cazul unui incident de securitate a informației;
- Menține Prestatorul la curent cu schimbările potențiale a proiectelor în derulare;
- Achită serviciile furnizate în timp util;
- Menține în permanență o bună comunicare cu Prestatorul;
- Este responsabil să participe la testele inițiate de Prestator, conform Planului de testare.

2.3 Descrierea serviciilor

Serviciile aferente mentenanței corective

Serviciile aferente mentenanței corective sunt orientate spre restabilirea funcționalității sistemului informatic, în caz de incident, în timp optim și cu un impact minim asupra activității operaționale. Serviciile de mentenanță de corecție includ:

- Managementul incidentelor;
- Asistența administratorilor Beneficiarului la lucrările de restabilire a sistemului informatic;
- Expertiza și documentarea detaliată a incidentelor;
- Monitorizarea parametrilor de funcționare a sistemului.

Serviciile aferente mentenanței preventive

Serviciile de mentenanță preventivă sunt orientate spre identificare și înlăturare a defectelor ascunse înainte ca acestea să se manifeste și organizarea proceselor în așa mod încât să permită înlăturarea incidentelor în cazul apariției acestora, în timp restrâns și cu pierderi minime.

Serviciile aferente mentenanței preventive sunt orientate spre depistarea și înlăturarea erorilor ascunse și se vor efectua în conformitate cu un plan-program elaborat de Prestator și aprobat de Beneficiar, dar nu mai târziu de 30 de zile calendaristice. Ele vor include:

- Verificarea codului sursă al sistemului în vederea identificării defectelor ascunse;

- Managementul problemelor: identificarea, analiza și descrierea problemei, determinarea soluțiilor în baza analizei incidentelor, monitorizării operațiunilor și componentelor critice a sistemului;
- Analiza parametrilor de funcționare a sistemului, identificarea și raportarea riscurilor potențiale;
- În cadrul lucrărilor de organizare și realizare a planului de restabilire - efectuarea copiilor de rezervă (back-up) și restabilire în caz de dezastru conform planului aprobat.

Serviciile de dezvoltare

Serviciile de dezvoltare presupun servicii aferente mentenanței adaptive și servicii aferente mentenanței perfecte.

- Serviciile aferente mentenanței adaptive includ:
 1. Analiza impactului modificărilor mediului (cadru normativ legal, procesele de business, impactul modificării componentelor infrastructurii TIC, etc.) asupra sistemului informatic și formularea recomandărilor de dezvoltare a sistemului informatic;
 2. Adaptarea componentelor sistemului informatic pentru migrarea pe alte platforme hardware, utilizarea a noi capacități de producere, etc.
 3. Analiza parametrilor de funcționare a sistemului în vederea stabilirii suficienței performanță și formularea sarcinilor de optimizare / dezvoltare;
 4. Analiza solicitărilor și definirea cerințelor de modificare. Consultarea Beneficiarului în vederea formulării sarcinilor de dezvoltare;
 5. Modificarea codului sursă conform noilor cerințe impuse de cadrul normativ sau mediul de producție.
 6. Managementul schimbărilor;
 7. Documentarea sistemului și lucrări de reinginerie "inversă" (definirea structurii logice a în baza codului sursă).
 8. Perfectarea scripturilor de corectare a datelor în vederea soluționării incidentelor legate de SIF.
 9. Gestionarea documentației, inclusiv planul de continuitate aferente sistemului (segmentul sistemelor deservite).
- Serviciile aferente mentenanței perfecte stipulate de către Beneficiar în TOR:
 1. Consultare a Beneficiarului în aspecte ce deține de identificare, analiza și formularea sarcinilor de dezvoltare;
 2. Analiza solicitărilor de dezvoltare formulate de Beneficiar și elaborarea Caietelor de Sarcini;

3. Consultarea Beneficiarului în aspecte de configurare a SO, SGBD și alte produse program care interacționează cu sistemul informatic;
4. Modificări ce țin de îmbunătățirea performanțelor, reducerea nivelului riscurilor;
5. Modernizarea arhitecturii ;
6. Înlăturarea vulnerabilităților de sistem privind asigurarea disponibilității și integrării datelor.

Solicitarea Serviciilor de dezvoltare se efectuează doar de Persoana autorizată din partea Beneficiarului în baza unei solicitări. În rezultatul analizei solicitării, Prestatorul va comunica planul de soluționare cu indicarea: timpului, lucrărilor necesare de efectuat, necesarul de resurse, inclusiv din partea Beneficiarului și a costului estimativ conform tarifelor.

Prestarea serviciilor de dezvoltare se va efectua cu aplicarea următoarelor reguli:

- Prestarea Serviciilor se efectuează exclusiv în baza planului aprobat de Beneficiar privind prestarea Serviciilor de dezvoltare. În caz de necesitate planul de soluționare poate fi modificat, cu acordul Părților, fapt menționat în noul plan, care va conține referința la planul inițial.
- Un Serviciu de dezvoltare se consideră prestat în momentul confirmării acceptării soluției de către Persoana responsabilă din partea Beneficiarului.
- Termenul de prestare a Serviciului de dezvoltare include doar timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei și prestării nemijlocite a serviciului și poate fi diferit de intervalul de timp total dintre momentul enunțului acestuia și acceptării rezultatului, dar nu mai mult de 2 luni.
- Neacceptarea rezultatului de către Beneficiar nu este considerat motiv pentru tarificare suplimentară sau modificarea planului de soluționare dacă n-au fost modificate condițiile inițiale ale solicitării (formularea problemei și rezultatul solicitat) sau dacă în procesul de analiză nu s-a identificat necesitatea efectuării unor lucrări suplimentare.
- În cazul nealocării în termenii agreeți a resurselor necesare din partea Beneficiarului termenul de soluționare se majorează cu timpul respectiv, aplicându-se după caz penalitățile prevăzute de contract.
- Prestatorul va asigura executarea lucrărilor de elaborare a funcționalităților suplimentare, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate și a standardelor agreeate de Beneficiar, ținând cont și de ultimele cerințe în materie de elaborare, și calculate în baza tarifelor convenite de părți.
- Prestatorul, prealabil predării către Beneficiar, va asigura testarea funcționalităților suplimentare (pe serverul de testare), conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar, care se vor consemna prin proces-verbal. Pentru a testa funcționalitatea suplimentară solicitată de Beneficiar, acesta din urmă va asigura mediul software și

hardware, care va corespunde exact cu sistemul real și va asigura acces liber Prestatorului, precum și va oferi instrumente de testare necesare.

- Prestatorul va prezenta pentru funcționalitățile suplimentare realizate, următoarele livrabile care vor corespunde cerințelor Ordinului nr. 78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006, inclusiv: proiectul tehnic al sistemului actualizat (în limba română); ghidul administratorului actualizat (în limba română); ghidul utilizatorului (în limba română); codul sursă actualizat (pe purtător magnetic – CD) în două exemplare, cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului; actul de predare în exploatare industrială (în limba română).
- Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile suplimentare ale sistemului, predate de către Prestator, în conformitate cu procedurile statuate în contract.
- Integrarea funcționalităților suplimentare în sistemul real se va face doar de către specialiștii Beneficiarului, și/sau doar cu aprobarea acestora. Responsabilitatea pentru funcționarea sistemului real o va purta Beneficiarul.
- Beneficiarul și Prestatorul se vor obliga să se informeze reciproc despre orice modificări aduse sistemului atât prin funcționalitățile suplimentare integrate, cât și prin alte modificări cum ar fi dar fără a se limita la cele de administrare a sistemului (găzduire pe servere, adrese IP, resurse hardware alocate etc. Informarea se va face în scopul excluderii unor lacune în comunicare ce va putea periclita buna funcționare a sistemului.

3. Termeni și condiții

Nivelul de disponibilitate a Serviciilor este definit de parametrii ce urmează:

- Perioada garantată pentru disponibilitatea sistemelor informatice este: în zilele lucrătoare, interval de timp 08:00 – 18:00;
- Nivelul garantat de disponibilitate a Serviciilor este de minim 99.70% mediu lunar;
- În afara perioadei orelor de lucru, Prestatorul va asigura disponibilitatea Serviciilor în baza principiului "cel mai bun efort";
- Serviciile se consideră disponibile dacă, în perioada orelor de lucru, Beneficiarul va putea accesa Serviciile și utiliza funcționalitatea asigurată de Prestator.

Ofertantul va aplica condițiile menționate în cazurile de asistență, care au fost raportate în consecință la contractul semnat.

Termenii se bazează pe presupunerea că sarcina poate fi înțeleasă în mod corespunzător. În cazul în care Indrivo nu poate identifica toate aspectele și informațiile necesare pentru activitatea solicitată, termenii serviciului, definiți de SLA atașat, își desfășoară un efect limitat.

Pentru a activa procesarea sarcinilor, Beneficiarul este obligat să trimită o informație detaliată, dar scurtă, care să clarifice sarcina Prestatorului de asistență. Beneficiarul va depune eforturi adecvate pentru a reduce descrierea la esența sa. Prestatorul va oferi Beneficiarului un plan de acțiuni cuprinzător, astfel încât Beneficiarul să poată iniția proiectul sau să refuze procesarea ulterioară.

3.1 SLA Terms

Prestatorul și Beneficiarul vor conlucra strâns în vederea prevenirii incidentelor și în vederea soluționării operative a celor produse pentru a minimiza impactul acestora asupra utilizatorilor. Efortul și prioritatea acordată pentru soluționarea unui incident va ține cont de regulile stabilite la încheierea contractului.

Incidentul poate avea următoarele categorii de impact:

- Înalt – când activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatorii externi, reputația și imaginea Beneficiarului sau există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar.
- Mediu – în următoarele cazuri: activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate; incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi sau există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar.
- Jos - activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.

Prestatorul va reacționa la incidentele raportate de Beneficiar, conform regulilor din tabelul de mai jos. Regulile se aplică pentru perioada orelor de lucru. În afara orelor de lucru, soluționarea incidentelor se va baza pe principiul „cel mai bun efort”.

Prioritate incident	Timpul de răspuns	Timpul soluționării	Timp max. pentru corectare a cauzei*
---------------------	-------------------	---------------------	--------------------------------------

Critică	imediat	până la 1 oră	8 ore
Înaltă	15 minute	3 ore	ora 12 a zilei următoare
Medie	4 ore	24 ore	5 zile
Joasă	24 ore	3 zile	10 zile
Neglijabilă	72 ore	cel mai bun efort	-

Timp de răspuns - momentul în care Prestatorul va confirma primirea notificării și va înregistra apelul Beneficiarului; Timpurile de răspuns sunt măsurate din momentul notificării unei solicitări valide depuse de Beneficiar și înregistrate la Prestator.

Timpul soluției provizorii - Timp necesar până când Prestatorul transmite etapele de implementare către o soluție provizorie sau pune în aplicare soluția provizorie;

Timpul de soluționării, soluția finală - Timpul necesar până când Prestatorul transmite etapele de implementare a soluției finale sau implementează soluția finală sau, dacă aplicația este modificată, până când Prestatorul transmite și acceptă cu Beneficiarul planul de a face modificarea într-o versiune ulterioară.

Timpul de implementare a soluției sau remedierii temporare se măsoară din momentul primirii notificării transmise de Prestator și înregistrate către Prestator, cu excepția perioadei de așteptare în care Beneficiarul oferă informații suplimentare pentru soluționarea incidentului.

Formatul de raportare:

#	ID-ul sarcinii	Denumirea activității/ descrierea	Statutul	Timpul alocat	Termen limită

Îndată ce problema depistată va fi rezolvată, instalarea aplicației modificate pe serverul de producție va avea loc cu acordul Beneficiarului și în baza unui plan de livrare coordonat.

Planul-program, cu indicarea termenilor de efectuare a lucrărilor de mentenanță este elaborat de Prestator și aprobat de Beneficiar în termen de 30 zile lucrătoare de la data intrării în vigoare a Contactului, conform analizei multilaterale efectuate de către Prestator a Sistemului Informațional Automatizat RICC și a Planului de continuitate a SIA RICC, la necesitate inclusiv și cu angajații din partea Beneficiarului

Planul-program poate fi modificat în funcție de evoluția acestuia și apariția unor necesități de dezvoltare suplimentare în perioada contractuală cu acordul ambelor părți.

Părțile vor opta pentru prestarea transparentă a Serviciilor. În acest scop, Prestatorul va prezenta cu regularitate Beneficiarului rapoarte privind conținutul și nivelul Serviciilor acordate. Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora, este stabilită în tabelul de mai jos.

Tip de raport	Conținut	Regularitatea
Raport privind volumul serviciilor	Tipul solicitării, durata soluționării și tarifele aplicate	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie
Raport privind solicitările de modificare	Propunerile de modificare a Serviciilor	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie
Raport privind nivelul serviciilor	Nivelul de disponibilitate a sistemului, întreruperi planificate, incidente raportate, solicitări de suport	Lunar, în formă electronică, disponibil în Sistemul Service Desk. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie

3.2 Soluționarea divergențelor

Orice divergențe ivite între Părți vor fi soluționate cu efort comun și prin strânsă conlucrare între Părți. În acest scop, vor fi aplicate următoarele reguli:

- Părțile vor forma un grup comun de lucru în scopul soluționării divergențelor. De comun acord, în grupul de lucru pot fi acceptați reprezentanți ai părților terțe, inclusiv: experți independenți.

- La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.
- Grupul de lucru se va convoca și va examina subiectul divergențelor și probele existente la subiect. Părțile vor aplica prevederile Contractului și prezentele Reguli în scopul clarificării tuturor aspectelor disputate și identificării unei soluții echitabile pentru divergențele ivite. În acest scop, pot fi ascultate, sau obținute în scris, opiniile membrilor externi, convocați în grupul de lucru, precum și rezultatele de expertiză ale probelor electronice existente.
- Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnat de membrii grupului de lucru din partea ambelor părți.

Identificarea unei soluții echitabile pentru ambele Părți, în limite angajamentelor asumate ale Părților, este preferabilă în toate situațiile de divergență. În cazul în care o asemenea soluție nu poate fi identificată, părțile vor aplica prevederile Contractului pentru soluționarea litigiilor.