

Oferta tehnica

Alfasoft SRL este o companie de produse și servicii software de cea mai bună calitate din Republica Moldova, creată în anul 2005 și care se axează pe soluții *eGovernment* prin oferirea de servicii de management de programe și proiecte, reengineering-ul proceselor de business, servicii de inginerie software și pachete de soluții software pentru ramurile legislative, executive și judiciare ale puterii în țările emergente. Noi ajutăm clienții noștri din întreaga lume să planifice și să implementeze o *schimbare tehnologică*, într-un mod adecvat și strategic, utilizând soluțiile noastre avansate de management al informației.

Avantajele noastre se datorează echipei extrem de experimentată – ce ne oferă o înțelegere de 360° a oricărui proiect pe care îl gestionăm; leadership-ului vizionar – motivează echipa noastră și indică direcția pentru planificare și stabilire de obiective; unei metodologii mature a proceselor – ajută la atingerea obiectivelor clienților noștri; Echipa propusă pentru oferirea serviciilor de mentenanță corectivă și preventivă al SII ISS a participat la dezvoltarea sistemului SII ISS, ce ne va ajuta la implementarea mai rapidă a solicitărilor cu mai puține erori. Alfasoft are o experiență vastă în mentenanță SI, cât în Republica Moldova atât și afara ce este confirmat prin multe scrisori de recomandare, unde clienții exprimă aprecierea calității serviciilor prestate.

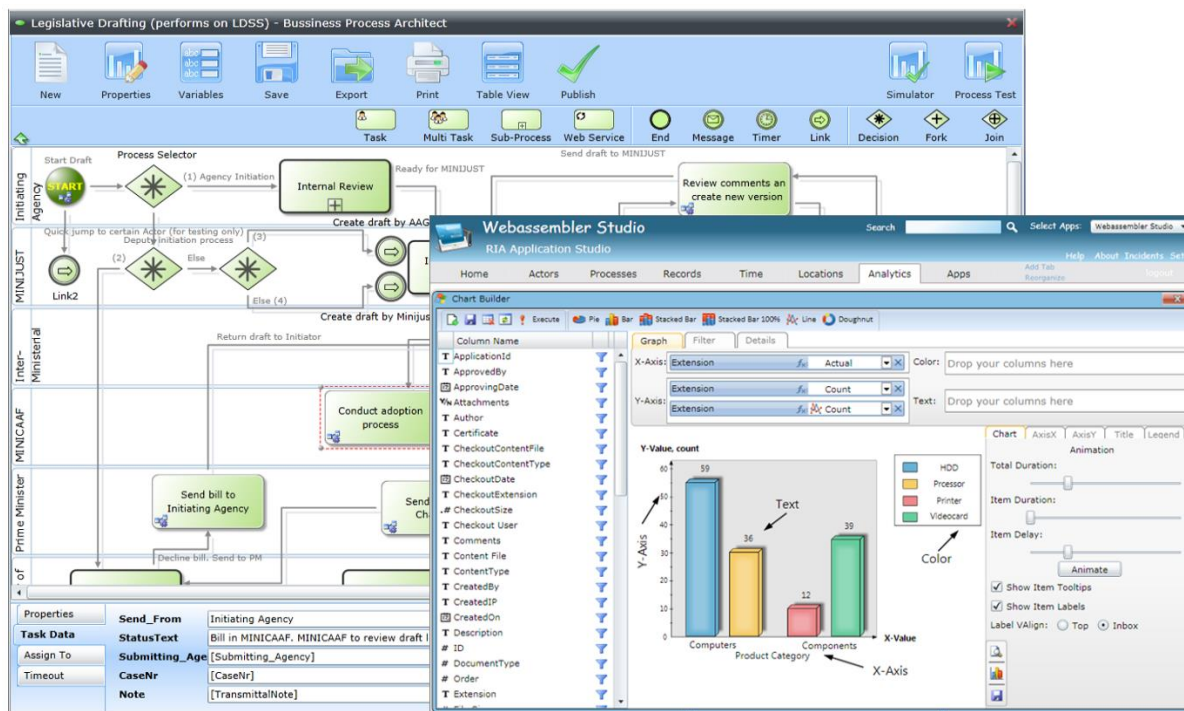
Cunoștințele temeinice din domeniul guvernamental și experiența noastră globală ne oferă avantajul de a cunoaște cerințele și de a elabora soluții cu valoare adăugată combinate cu un management eficient de proiect și know-how tehnologic.

AlfaSoft este producătorul original al soluției **WebAssembler.NET®** (cunoscut acum și sub numele **Alfa Five Platform**) – o platformă de aplicații, cu o productivitate ridicată, bazată pe modele, *low-code*, care permite dezvoltatorilor de software și analiștilor de afaceri să proiecteze rapid, să dezvolte și să implementeze aplicații web la sediu, pe *cloud*, publice sau private.

Modulele sale principale includ portalul web, managementul datelor, gestionarea proceselor și a fluxului de lucru, gestionarea documentelor și a înregistrărilor, analiza performanței și raportarea, orchestrarea serviciilor web și consola administrativă (studio).

Îmbunătățit anual pentru mai mult de un deceniu, WebAssembler.NET® combină maturitatea produselor software comerciale cu flexibilitatea design-ului personalizat. Acesta servește atât ca un mediu de modelare și de producție, eliminând astfel bariera între dezvoltare și implementare. Acesta vine cu o bibliotecă de componente de aplicații software care pot fi combinate cu ușurință într-o aplicație de business nouă folosind tehnica de tragere și plasare. Toate soluțiile noastre sunt bazate pe modele, folosesc metodologia prototipului evolutiv și pot fi implementate mult mai rapid și la un cost mai mic decât soluțiile construite folosind metodele convenționale de dezvoltare a software-ului. Acesta este construit exclusiv pe baza arhitecturii deschise și a standardelor XML deschise. Nu ne bazăm pe secrete de proprietate pentru a ne asigura o afacere repetată de la aceiași clienți. Orice programator Microsoft capabil poate să înțeleagă cu ușurință și să își asume proprietatea asupra soluțiilor pe care le oferim. Acordăm clienților noștri licențe gratuite, nelimitate de distribuție și acces complet la codul sursă.

Figura . WebAssembler.NET® — PLATFORMA DE DEZVOLTARE A APLICAȚIILOR



Prin însăși natura designului său, platforma WebAssembler.NET® este potrivită pentru soluțiile e-guvernare. Oferă *transparență* (de exemplu, accesul deplin la toate înregistrările bazate pe permisiuni specifice de rol), *responsabilitate* (traseul de audit complet al tuturor activităților utilizatorilor), *flexibilitate* (instrumente vizuale pentru modificarea proceselor de afaceri sau a structurilor de date fără întreruperi ale sistemului), *integrarea inter-agenție* (adică capacitatea de a vorbi cu orice sistem parte - terță prin intermediul mesajelor XML), *eficiență* (adică o creștere semnificativă a productivității angajaților), *lipsa dependenței de furnizori* (datorită standardelor XML deschise) și *ușurința utilizării* (toate funcțiile sunt livrate printr-o interfață de browser web cunoscută).

Software-ul are mai multe niveluri de securitate, inclusiv criptarea SSL / TLS, autentificarea PKI (semnături electronice) și personalizarea pe bază de roluri.

1. Platforma de soluție WebAssembler.NET

În scopul de a construi soluții e-guvernare care satisfac tuturor necesităților clienților și standardelor internaționale, produsul nostru WebAssembler.NET Server care a acumulat experiența noastră de mulți ani. WebAssembler.NET Server este o platformă software generică creată pentru dezvoltarea rapidă a soluțiilor de gestionare a documentelor, proceselor și procedurilor, fiind extrem de scalabil. Platforma poate fi desfășurată pe serverele locale a clienților precum și utilizat ca Software-as-a-Service (SaaS) în nor de calcul (cloud).

La momentul actual este exploatată generația a cincea WebAssembler.NET care combină maturitatea de aplicații comerciale off-the-shelf, cu flexibilitatea de design personalizat. Ea servește ca un mediu de modelare și de producție, eliminând astfel bariera dintre dezvoltare și implementare. WebAssembler.NET este dotat cu o bibliotecă de componente de aplicații software care pot fi ușor combinate într-o nouă aplicație folosind tehnici drag-and-drop. Toate soluțiile noastre folosesc metodologii de prototipuri evolutive și pot fi implementate mult mai rapid și la costuri mai mici decât soluțiile construite folosind metode de dezvoltare de software convenționale.

Construit pe standarde deschise XML, software-ul vine cu codul sursă, și personalul Clienților noștri poate menține cu ușurință, modifica și extinde funcționalitatea acestuia. Am proiectat WebAssembler.NET

special pentru a îmbrățișa cele mai bune calități din ambele tabere concurente - OSS și COTS, evitând în același timp dezavantajele lor.

Cum ar fi software-ul COTS, WebAssembler.NET este un produs matur, stabil, gata pentru a fi instalat și este dotat cu o gamă largă de caracteristici sofisticate. El nu are nevoie de teste intensive și poate fi personalizat și re-configurat rapid și ușor, printr-o interfață vizuală, fără a scrie orice cod particularizat. Dar spre deosebire de software-ul COTS, WebAssembler.NET poate fi distribuit în mod liber și modificat de către Clienți, numărul nelimitat de utilizatori poate fi adăugat fără a plăti pentru licențe suplimentare.

WebAssembler.NET Server dispune de un set de zone funcționale care pot fi ușor implementate și care vor acoperi funcțiile-cheie a SII ISS, după cum urmează:

Module funcționale

Soluția dezvoltată include următoarele module funcționale (obiecte):

- Subsistemul informațional “Portalul public ANSA”
- Subsistemul informațional “Registrul de stat al animalelor” (RSA)
- Subsistemul informațional “Managementul măsurilor sanitar-veterinare” (MMSV)
- Subsistemul informațional “Managementul laboratoarelor” (LIMS)
- Subsistemul informațional “Administrarea și funcționalități de sistem”
- Aplicația mobilă
- Modul de gestionare a înregistrărilor
- Funcționalitate de căutare și filtrare
- Modul de raportare (analiza datelor)
- Modul de comunicații (mesagerie)
- Consolă administrativă
- Sistem de gestionare a conținutului

Procese interfeței subsistemul informațional “Portalul public ANSA”

1. Asigurarea accesului anonim la datele publice produse în cadrul proceselor de activitate în RSA și LIMS
2. Încărcarea și vizualizarea / descărcarea documentelor tradiționale (DOC / DOCX, PDF, XLS / XLSX etc.) și multimedia (VIDEO, AUDIO, IMAGINI GRAFICE etc.)
3. Transmiterea feedback-urilor
4. Colectarea datelor statistice despre accesarea informației de către vizitatori
5. Vizualizarea datelor despre animalele înregistrate și evenimentele de trasabilitate ale acestora
6. Verificarea documentelor furnizate de ANSA legate de înregistrarea animalelor, identificarea sau evenimentul de trasabilitate
7. Asigurarea accesului autorizat prin MPass și verificarea delegațiilor prin MPower cu identificarea tipului profilului după parametrul persoană fizică sau juridică
8. Înregistrarea profilului cu interogare către RSP pentru persoane fizice și RSUD pentru persoane juridice
9. Adăugare / actualizare manual a datelor de contact ale unităților utilizatorului autorizat (de exemplu, adresa, e-mail, numărul de telefon, persoanele de contact etc.) și locația geospațială, dacă aceste date nu sunt furnizate de către SC
10. Furnizarea cutiei poștale de afaceri / dashboard pentru utilizatorii autorizați desemnați cu rolul de proprietari, cu următoarele posibilități
 - 10.1. Vizualizați notificările legate de proprietarul unității (definit prin FR 38.02)
 - 10.2. Completarea și trimiterea cererii de asistență legată de procedurile de înregistrare a animalelor
 - 10.3. Completarea și trimiterea cererii de asistență legată de procedurile de sănătate animală
 - 10.4. Completarea și trimiterea cererii legată de înregistrarea evenimentelor de afaceri pe animalele deținute (mișcare, îndepărtare etc.)
 - 10.5. Completarea și trimiterea cererii legată de înregistrarea produselor sanitar-veterinare;
 - 10.6. Completarea și trimiterea cererii legată de măsura sanitar-veterinară
 - 10.7. Completarea și trimiterea cererii referitoare la notificarea bolilor animalelor;
 - 10.8. Completarea și trimiterea cererii de teste de laborator
 - 10.9. Completarea și trimiterea cererii pentru eliberarea documentelor / permiselor NAFS;

- 10.10. Vizualizare profil animalelor deținute
- 10.11. Descărcare documente referitoare la animalele deținute
- 11. Utilizare MSign pentru aplicarea semnăturii digitale la formulare și documente
- 12. Generare note de plată integrate MPay, pentru serviciile contra plată.

Soluțiile bazate pe platforma WebAssembler.NET Server oferă Clienților noștri beneficii, cum ar fi:

- 1) Transparența (de exemplu, acces complet la toate înregistrările pe baza permisiuni-rol specific),
- 2) Evidența (audit complet a tuturor activităților de utilizatori),
- 3) Flexibilitate (adaptarea la orice modificare a proceselor interne sau structuri de date),
- 4) Integrare (capacitatea de a comunica cu orice sistem extern prin XML),
- 5) Eficiență (creștere semnificativă în productivitatea angajaților),
- 6) Lipsa de dependență de furnizor (ca urmare a standardelor deschise) și ușurința de utilizare (toate funcțiile sunt realizate printr-o interfață a browser-ului web).

Soluția noastră pentru SII ISS bazată pe WebAssembler.NET are mai multe straturi de securitate care pot fi activate atunci când este necesar, inclusiv criptarea SSL și autentificare PKI. Securitatea sistemelor noastre este bazată pe roluri și oferă acces personalizat la obiectele de date și aplicații bazate pe permisiunile de grup. WebAssembler.NET permite utilizarea semnăturilor electronice. WebAssembler.NET este o soluție bazată în exclusivitate pe web și nu are nevoie de nici un software suplimentar terț dincolo de un browser web standard.

Caracteristici generale de funcționare

Sistemul Informațional "Înregistrare cu statut de șomer" (în continuare – SIA ÎSS) este un sistem informațional destinat să asigure înregistrarea, păstrarea, prelucrarea și utilizarea informațiilor din domeniul înregistrării solicitanților de servicii în calitate de persoane în căutarea unui loc de muncă sau în calitate de șomer, cu stabilirea dreptului la ajutor de șomaj, după caz.

Posesorul și deținătorul SI „Înregistrare cu statut de șomer” este ANOFM. Rolul de posesor al sistemului informațional reflectă aspectul administrativ ce ține de competențele totale deținute de ANOFM, necesare creării, administrării și dezvoltării continue a sistemului informatic. ANOFM, în calitate de implementator, asigură suportul organizațional și metodologic întru digitizarea proceselor de lucru necesare atingerii obiectivelor sistemului informatic.

Administratorul tehnic al soluției informatice este I.P. „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”, care furnizează infrastructura tehnică care va găzdui sistemul în conformitate cu cerințele față de sistemele informatice de importanță statală.

Registratorii SI „Înregistrare cu statut de șomer” sunt angajații ANOFM. În procesul de prestare a serviciilor de ocupare a forței de muncă SI „Înregistrare cu statut de șomer” consumă date din surse externe de date și, la rândul său, furnizează date sistemelor terțe prin intermediul platformei guvernamentale de interoperabilitate (MConnect).

În continuare, sistemul descris va fi prezentat de către noi atât din punct de vedere arhitectural, cât și funcțional. Prezenta documentație va include detalii despre tehnologiile utilizate și modul de prelucrare a datelor. Noi, în calitate de furnizor, vom avea acces la codul sursă deținut de Autoritatea Contractantă și ne vom asuma toate riscurile asociate modificării acestuia. Preluarea serviciilor din proiect implică oferirea unei garanții pentru SIA ÎSS pentru o perioadă de minim 12 luni de la încetarea contractului. De asemenea, vom documenta toate operațiunile de modificare efectuate asupra sistemului și le vom prezenta Beneficiarului, asigurând garanția pentru întregul sistem din momentul intrării în producție și ori de câte ori vom interveni asupra lui.

Descrierea generala a sistemului SIA ÎSS

În scopul înțelegerii cât mai corecte a cerințelor Caietului de Sarcini, Autoritatea Contractantă aduce la cunoștința participanților la procedura de achiziție detaliile tehnice funcționale ale SIA ÎSS.

Sistemul permite solicitanților să aplice la serviciul de înregistrare cu statut de șomer în diferite moduri:

- de sine stătător prin intermediul interfeței publice a sistemului (e-Filing), utilizând Serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass);
- prin intermediul Centrelor Universale de Prestări Servicii (CUPS);
- prin adresarea nemijlocită la ghișeul subdiviziunii teritoriale pentru ocuparea forței de muncă din cadrul Agenției Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă.

Aplicarea la serviciul de înregistrare cu statut de șomer prin intermediul Centrelor Universale de Prestări Servicii permite majorarea numărului de solicitări depuse online de către solicitanți. Sistemul permite solicitantului:

- să se informeze de sine stătător cu privire la serviciu, accesând informații textuale, fișiere video, broșuri, precum și formulare a documentelor necesare a fi completate, disponibile a fi descărcate;
- să-și programeze vizita la subdiviziunea teritorială a ANOFM,
- să micșoreze numărului de vizite a solicitantului la subdiviziunile ANOFM,
- să monitorizeze statutul cererii și a deciziei privind stabilirea dreptului la asigurarea de șomaj,
- să informeze subdiviziunea ANOFM cu privire la apariția condițiilor de suspendare, restabilire, încetarea a plății ajutorului de șomaj sau apariția condițiilor de scoatere din evidență cu statut de șomer.

Sistemul informațional "Înregistrare cu statut de șomer" asigură și alte cerințe de business:

- Publicarea informației în componenta publică de către angajații Agenției Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă, precum și generarea rapoartelor, statisticilor, buletinelor informative conform criteriilor stabilite;
- Integrarea cu serviciile guvernamentale MPass, MSign, MLog, MNotify;
- Schimbul de date cu alte instituții și autorități din Republica Moldova, prin platforma guvernamentală de interoperabilitate MConnect în vederea recepționării datelor personale veridice, în strictă conformitate cu cerințele legale prevăzute în procedura de prestare a serviciului concret, de la autoritățile competente.
- Recepționarea și validarea cererilor depuse online de solicitant;
- Recepționarea și validarea cererilor depuse online de solicitant asistat de angajatul CUPS;
- Completarea cererii la solicitarea persoanei care s-a adresat la subdiviziunea teritorială;
- Verificarea informației declarative a persoanei cu instituțiile/autoritățile competente, prin platforma guvernamentală de interoperabilitate MConnect;
- Generarea Deciziilor de stabilire a dreptului la ajutor de șomaj, a suspendării, restabilirii sau încetării plăților ajutorului de șomaj;
- Crearea și gestionarea Registrelor electronice de evidență a cererilor, deciziilor înregistrate prin sistemul informațional;
- Programarea vizitelor ulterioare a solicitanților la subdiviziunile teritoriale ANOFM;
- Alte funcționalități, conform cerințelor tehnice înaintate de Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă pentru elaborarea sistemului informațional "Înregistrarea cu statut de șomer", contractul nr. 1627570 din 05 octombrie 2020.

Specificații tehnice SIA ÎSS

Sistemul Informațional „Înregistrare cu statut de șomer”, reprezintă o soluție bazată pe web care integrează aplicația dezvoltată și serviciile online deja implementate în cloud-ul național (MCloud), cum

ar fi MPass (autentificare utilizator), MSign (semnătură digitală), MNotify (alerte și mesaje) și MLog (registrul acțiunilor).

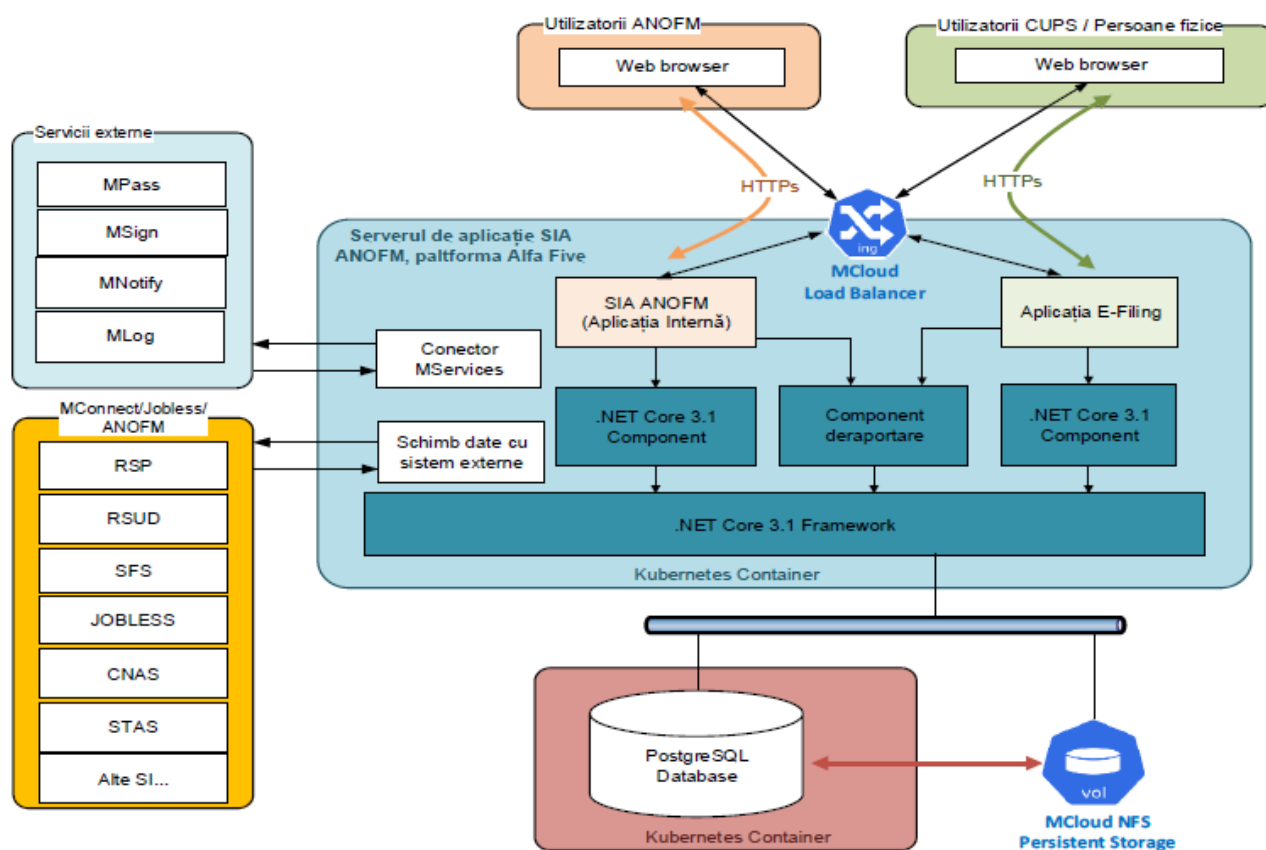
Arhitectură software (SIA ÎSS)

În calitate de sistem de operare a Sistemul informațional ”Înregistrare cu statut de șomer” este utilizat Linux. Al doilea component este reprezentat de către SGBD PostgreSQL care este utilizat pentru stocarea datelor și fișierelor.

Aplicația rulează și este gestionată de web serverul NGINX, care este integrat cu platforma .NET Core 3.1. Aplicația este conectată la baza de date prin SQL Connector/.NET client. Pentru interacțiunea cu BD aplicația frontend utilizează capabilitățile de mapare relațională a obiectelor, integrate în middleware.

Arhitectura de “n-straturi” oferă un nivel bun de securitate și integritate a datelor precum și de toleranță la deranjamente (fault tolerance). În conformitate cu cele mai bune practici, în acest design de stocare de date, logica de operare și stratul de prezentare sunt separate fizic.

În imagine este prezentată arhitectura SIA ÎSS din punct de vedere a componentelor



.NET Core 3.1 Framework .NET Core 3.1 Component SIA ANOFM (Aplicația Internă) Aplicația E-Filing .NET Core 3.1 Component Component deraportare Utilizatorii ANOFM Web browser Kubernetes Container Utilizatorii CUPS / Persoane fizice Web browser Servicii externe MConnect/Jobless/ ANOFM SFS RSP RSUD Alte SI... JOBLESS Schimb date cu sistem externe Conector MServices PostgreSQL Database Kubernetes Container CNAS STAS MNotify MPass MSign MLog Serverul de aplicație SIA ANOFM, platforma Alfa Five MCloud Load Balancer HTTPs HTTPsMCloud NFS Persistent Storage.

Lista modificărilor SIA **“Inregistrarea cu statut de somer”**

Necesare implementării prevederilor legislative LP302 din 26.10.23, MO404-407/31.10.23 art.703; în vigoare 31.01.24, LP165 din 26.06.25, MO343-345/03.07.25 art.429; în vigoare 03.08.25 si LP112 din 22.05.25, MO257-260/28.05.25 art.300; în vigoare 01.01.26 la Legea 105/2018 și HG 1276/2018 Nr

	Denumire
1	Elaborarea și implementarea web-serviciului de schimb de date cu SIA PFM (Jobless) destinat verificărilor statutului de angajare a persoanei fizice (conform metodei GetWorkPlaces, în bază de IDNP, din MConnect) in cadrul proceselor de prestare a serviciilor, monitorizare a angajării și de închidere a dosarului.
2	Elaborarea și implementarea web-serviciului de verificare prin MConnect, in bază de IDNP, (metoda GetSocialAssistanceFamilyMember), a persoanelor solicitante, privind deținerea statutului de beneficiar de ajutor social, cu asigurarea stocării datelor si transiterii ulterioare în SIA PFM (Jobless).
3	Elaborarea și implementarea web-serviciului de verificare prin MConnect a certificatelor de concediu medical deschise (active), in baza de IDNP (metodaGetMedicalCertificat) , cu asigurarea stocării datelor si transiterii ulterioare în SIA PFM (Jobless).
4	Elaborarea funcționalităților de solicitare, in bază de IDNP, a perioadelor de activitate și a ocupațiilor persoanei (metoda GetWorkPlaces) prin MConnect, cu înscrierea în dosarul electronic a beneficiarului de sevicii de angajare , compartimentul Experienta profesionala, datele urmînd sa fie exportate in SIA PFM (Jobless) in componenta fisei si aparte, la solicitare.
5	Elaborarea web-servicilui de extragere a datelor din MConnect, în bază de IDNP, privind statutul persoanei de inmatriculat la o instituție cu frecvență (metoda GetStudent), cu înscrierea datelor în dosarul electronic și exportarea in SIA PFM (Jobless) in componenta fisei si aparte, la solicitare.
6	Adăugarea unui submeniu în meniul Cereri- Cereri Respinse
7	Sincronizarea operațiunile de închidere a dosarelor în SIA PFM (Jobless) și SIA ÎSS.
8	Sincronizarea operațiunilor de finalizare a vizitelor în SIA ÎSS și SIA PFM (Jobless).
9	Implementarea funcționalităților de ținare în evidență a strainilor, din 01.01.2026, în baza unui document nou – carte de reședință.
10	Actualizarea statutului deciziilor de stabilire a indemnizației de șomaj in baza informației din CNAS.
11	De redenumit butonul „Nu realizează venituri” în „Nu este scos din evidența ASP” .
12	Extragerea prin utilizarea web-servicilui cu MConnect, în bază de IDNP (metoda GetWorkPlaces) a datelor aferente ultimului loc de muncă, inclusiv - Profesia, Data angajării pentru completarea compartimentului “Carnetul de munca” din fisa somerului , cu asigurarea transiterii în Jobless pentru subcompartimentul “Carnet de munca/ultimul loc de munca”.
13	De adăugat următoarea inscripție la Cererile din E-filling, care nu au fost finalizate: RO -Pentru a vă programa și transmite cererea către STOFM, finalizați completarea Cererii

	RU- Чтобы записаться на прием в STOFM, заполните заявку.
14	Elaborarea și implementarea web-serviciului de schimb de date cu SIA PFM (Jobless) privind vizita planificată.

Modalități de intervenție

Sistemul este găzduit pe infrastructura guvernamentală virtualizată de servere (Mcloud) operată de către Serviciul Tehnologia Informației și Securitatea Cibernetică (STISC). Sistemul este integrat cu platforma națională de schimb de date (MConnect) și servicii web guvernamentale partajate (interfețe de programare a aplicațiilor, API), și anume, single sign-on (Mpass), semnătura digitală (MSign), serviciul de notificări (MNotify) și înregistrarea tranzacțiilor (MLog).

În timpul desfășurării operațiunilor de întreținere este important de păstrat o comunicare corectă între echipa Furnizorului și cea a Beneficiarului. Furnizorului îi va fi asigurat acces la mediile de test și de producție SIA ÎSS, plasate pe MCloud, la fel codul sursă, care include toate librăriile necesare activității operaționale a sistemului, este plasat pe DevOps server. Furnizorul va fi responsabil de crearea infrastructurii de dezvoltare și modificările pe mediile de test și de producție se vor aplica cu participarea reprezentanților Beneficiarului.

Toate operațiunile de întreținere a tuturor nivelurilor sistemului se vor face la distanță prin canale securizate de acces sau prin alte metode agreeate prealabil cu Beneficiarul.

Nivelul serviciilor de suport [SLA]

Nivelul serviciilor de suport oferite de Prestator sunt caracterizate de timpul de reacție (TR) și timpul obiectiv pentru soluționare (TS).

SIA ÎSS va beneficia de asistență adecvată pentru utilizatori pe durata contractului, cel puțin în intervalul orar 8.00-17.00 în zilele lucrătoare. În această perioadă, contractul de nivel de serviciu (SLA) disponibil pentru SIA ÎSS va fi de cel puțin 99,9%.

Următoarele categorii de SLA-uri trebuie măsurate în mod audibil de către Furnizor, iar nivelurile de conformitate trebuie raportate Beneficiarului periodic:

SLA-uri de funcționare: Furnizorul va lua toate măsurile rezonabile pentru a asigura disponibilitatea sistemului și a aplicației pentru toți utilizatorii. „Timpul de funcționare” al sistemului este o valoare măsurată prin scăderea timpului ferestrei de întreținere programată din numărul de ore din luna curentă. „Timpul de funcționare” este apoi calculat ca procentul de ore din luna dată pentru care sistemul este complet disponibil (utilizatorii pot efectua toate lucrările în aplicație, așa cum sunt definite în cerințele aplicației, fără nici o degradare în serviciu). Timpul de funcționare necesar pentru SIA ÎSS este de 99,9%.

SLA-uri cu privire la timpul de răspuns: Furnizorul va fi responsabil pentru asigurarea duratei de încărcare a paginilor aplicației / a timpilor de răspuns ai sistemului care respectă standardele acceptabile din industrie pentru aplicațiile web utilizabile și receptive. Având în vedere natura distribuită a SIA ÎSS și a mai multor puncte de integrare cu sisteme externe, timpii de încărcare a paginilor vor depinde în mod necesar de capacitatea de răspuns a aplicațiilor externe. Furnizorul va colecta valori privind timpii de răspuns din sistemele externe și timpii de răspuns ai paginilor, în funcție de aceste servicii externe. Pe baza acestor date, Furnizorul și Beneficiarul pot dezvolta un set de timpi de răspuns acceptabili conveniți, având în vedere diferite scenarii de conectivitate a utilizatorului, pentru a susține o experiență rezonabilă a utilizatorului.

SLA-uri de monitorizare a sistemului: Furnizorul va fi responsabil de stabilirea procedurilor de monitorizare a resurselor sistemului, cum ar fi utilizarea CPU a serverelor, utilizarea memoriei operaționale, spațiul pe disc și orice alte valori necesare pentru a asigura disponibilitatea sistemului și timpii de răspuns rapid la întreruperile serviciului. Aceste măsurători ar trebui să ofere, de asemenea, o

notificare adecvată că resursele hardware ale sistemului se apropie de epuizare, astfel încât să poată fi luate măsuri de atenuare.

Furnizorul trebuie să anunțe Beneficiarul că orice praguri trecute de utilizarea sistemului va necesita configurarea sistemului și modificări hardware cu o notificare prealabilă.

Furnizorul trebuie să notifice Beneficiarul în termen de cincisprezece (15) de minute în baza alertelor de la servicii de monitorizare, indicând faptul că aplicația nu este accesibilă total sau parțial. SLA-uri de estimare a îmbunătățirii sistemului: dacă în perioada de performanță, părțile interesate ale Beneficiarului și ale sistemului identifică noi funcționalități necesare nespecificate inițial în cerințele tehnice, Furnizorul va colabora cu Beneficiarul pentru a defini cerințele funcționale pentru orice caracteristici noi. Odată ce a fost dezvoltată și convenită o specificație funcțională pentru o nouă funcționalitate, Furnizorul trebuie să furnizeze o estimare.

Furnizorul trebuie să notifice Beneficiarul în termen de cincisprezece (15) de minute în baza alertelor de la servicii de monitorizare, indicând faptul că aplicația nu este accesibilă total sau parțial.

SLA-uri de estimare a îmbunătățirii sistemului: dacă în perioada de performanță, părțile interesate ale Beneficiarului și ale sistemului identifică noi funcționalități necesare nespecificate inițial în cerințele tehnice, Furnizorul va colabora cu Beneficiarul pentru a defini cerințele funcționale pentru orice caracteristici noi. Odată ce a fost dezvoltată și convenită o specificație funcțională pentru o nouă funcționalitate, Furnizorul trebuie să furnizeze o estimare pentru dezvoltarea și livrarea completărilor sistemului în termen de o săptămână. Modalitatea de estimare se va stabili cu Beneficiarul în perioada de lansare a colaborării.

Solicitările pentru servicii de suport și mentenanță sunt clasificate din punct de vedere al importanței acestora pentru Beneficiarul. Importanța pentru Beneficiarul este apreciată în funcție de impactul (produs sau probabil) al evenimentului ce a generat necesitatea plasării solicitării asupra parametrilor de calitate pentru funcționarea aplicațiilor (vezi definițiile mai sus). Din acest punct de vedere, solicitările Beneficiarului vor fi clasificate pe următoarea scară:

Clasificare	Impactul asupra parametrilor de calitate pentru funcționarea aplicațiilor
<i>Critică</i>	Disponibilitatea: sistemul este indisponibil pentru toți sau marea majoritate a utilizatorilor de business. Tranzacții importante sunt necesare a fi efectuate cât mai curând posibil (ordin de ore). Utilizabilitatea: funcții cheie de business nu pot fi utilizate. Nu există proceduri și funcționalități alternative. Performanța: timpul de răspuns la interelările utilizatorilor fac practic aplicația indisponibilă. Securitatea: există riscuri majore de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității informației.
<i>Înaltă</i>	Disponibilitatea: sistemul este indisponibil pentru o bună parte din utilizatori. Tranzacții și operațiuni importante sunt necesare a fi efectuate pînă la începutul următoarei zile. Utilizabilitatea: funcții cheie de business pot fi utilizate limitat. Performanța: timpul de răspuns la interelările utilizatorilor afectează în măsura semnificativă desfășurarea proceselor de business cheie. Securitatea: există riscuri înalte de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității informației.
<i>Ordinară</i>	Disponibilitatea: sistemul este indisponibil pentru o parte din utilizatori. Sunt tranzacții și operațiuni ce trebuie să fie executate în următoarele trei zile. Utilizabilitatea: funcționalitatea de business a sistemului poate fi utilizată limitat.

	Performanța: timpul de răspuns la interpelările utilizatorilor afectează în măsură moderată desfășurarea proceselor de business. Securitatea: există riscuri de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității informației.
<i>Joasă</i>	Disponibilitatea: aplicația este indisponibilă pentru un număr limitat de utilizatori. Nu sunt tranzacții și operațiuni ce trebuie executate în următoarele trei zile. Utilizabilitatea: funcționalitatea de business a aplicației este afectată nesemnificativ. Există proceduri și funcționalități alternative. Performanța: timpul de răspuns la interpelările utilizatorilor este mai mare decât cel obișnuit. Nu este afectată desfășurarea proceselor de business. Securitatea: există riscuri minore de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității informației.

La plasarea unei solicitări pentru servicii de suport și mentenanță, deponentul stabilește clasificarea pentru solicitare. Se va atașa scurta informație pentru a explica clasificarea efectuată. Beneficiarul va putea reclasifica solicitările plasate, în funcție de modificările în contextul aferent solicitărilor.

Compania va presta servicii de suport în zilele lucrătoare conform legislației din R. Moldova, în intervalul de timp 08:00 – 17:00.

3. Nivelul serviciilor de suport prestate de furnizor trebuie să corespundă următoarelor cerințe:

Clasificarea solicitării plasate de Beneficiarul	Timpul de Răspuns (TR)	Timpul de Soluționare (TS)
<i>Critică</i>	15 min	Pana la 4 ore lucrătoare
<i>Înaltă</i>	120 min	O zi lucrătoare
<i>Ordinară</i>	24h	3 zile lucrătoare
<i>Joasă</i>	3 zile	Cel mai bun efort*

* Compania va depune tot efortul în vederea soluționării cat mai rapide a solicitării pentru servicii, activând în regim normal. Timpul limita pentru soluționarea solicitării va fi comunicat și acceptat de Beneficiarul. Modificări ulterioare a timpului limita sunt permise doar cu acceptul Beneficiarul. Nivelul de disponibilitate și restabilire pentru mediul de testare va fi asigurat în baza principiului „cel mai bun efort”.

Nivelul de accesibilitate a mediului de testare va fi identic mediului de producție.