

# **SPECIFICAREA TEHNICĂ DEPLINĂ PROPUȘĂ DE CĂTRE COMPANIA GHESAR SRL**

## **I.DESCRIEREA ȘI CONȚINUTUL SERVICIILOR**

### **Definirea și documentarea planului de prestare a serviciilor**

Serviciile de mentenanță vor fi prestate în conformitate cu reglementările tehnice prevăzute de "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006.

Prestatorul va elabora și preda Beneficiarului Concepția de mentenanță a SIA "ECCCPSC", care să acopere atât aspectele hardware, cât și pe cele software ale sistemului, inclusiv echipamente, infrastructură, aplicații și baze de date. Concepția de mentenanță urmează să cuprindă cel puțin următoarele obiective: Asigurarea funcționării neîntrerupte a sistemului informațional; Optimizarea performanței și eficienței sistemului; Protejarea și securizarea datelor și informațiilor stocate în sistem; Identificarea și remedierea rapidă a problemelor tehnice și a defecțiunilor; Asigurarea respectării standardelor și reglementărilor de securitate și confidențialitate.

Prestatorul va elabora și preda Beneficiarului Planul de mentenanță a SIA "ECCCPSC", care urmează să cuprindă: activitățile ce se referă la actualizările de software (Planul de mentenanță ar trebui să prevadă modalitățile de gestionare a acestor actualizări și îmbunătățiri, inclusiv testarea acestora înainte de implementare); verificări de securitate; testare de performanță; monitorizare și diagnosticare; backup și recuperare; gestionarea incidentelor (crearea unui sistem de ticketing, escaladarea problemelor către personalul competent și asigurarea unui timp de răspuns adecvat); resursele necesare (cum ar fi personalul specializat, echipamentele și instrumentele necesare).

### **Serviciile aferente mentenanței de avertizare/corecție**

Serviciile aferente mentenanței de avertizare/corecție presupun acțiunile realizate în scopul detectării și corectării erorilor ascunse în produsul software, pentru a preveni manifestarea evidentă a acestor erori la exploatarea produsului dat, precum și în modificarea reactivă a produsului software, pentru corectarea problemelor detectate (necoresponderilor, erorilor), restabilirea funcționalității sistemului informatic în caz de incident. Serviciile de mentenanță de corecție includ:

#### **1. Măsurile de depistare și înlăturare a erorilor ascunse. Acestea includ:**

##### **1. Verificarea codului sursă al sistemului în vederea identificării defectelor ascunse:**

- i. verificarea codului sursă și raportarea erorilor și riscurilor potențiale depistate,
- ii. identificarea soluției optime pentru înlăturarea erorilor depistate,
- iii. înlăturarea erorilor conform planului agreat cu Beneficiarul,
- iv. implementarea modificărilor;

##### **2. Managementul problemelor: identificarea, analiza și descrierea problemei, determinarea soluțiilor în baza:**

- i. analizei incidentelor,
- ii. monitorizării operațiunilor și componentelor critice a sistemului;

##### **3. 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.

## **2. Managementul incidentelor:**

i. Serviciu de linie fierbinte pentru gestiunea incidentelor: recepționarea, înregistrarea, analiza, clasificarea incidentelor, urmărirea procesului de soluționare și închiderea incidentului;

ii. Excelarea și gestiunea incidentelor care dețin de funcțiile sistemului informatic, din numele Beneficiarului, pentru serviciile externalizare. Serviciile respective nu includ incidente legate de infrastructura TIC.

iii. Corectarea erorii sau identificarea și aplicarea unei soluții de ocolire a acesteia;

iv. Depanarea erorilor, formarea raportului de analiză și a recomandărilor;

v. Gestiunea jurnalului de incidente și raportare statistice privind incidentele;

vi. Consultarea utilizatorului în aspecte ce dețin de incapacitatea acestora de utilizare a Sistemului informatic. Solicitățile de consultanță sunt considerate incidente în cazul dacă determină incapacitatea utilizatorului de a utiliza funcționalul Sistemul informatic

## **3. Asistența administratorilor Beneficiarului la lucrările de restabilire a sistemului informatic;**

## **4. Expertiza și documentarea detaliată a incidentelor;**

## **5. 5. Monitorizarea parametrilor de funcționare a sistemului.**

Serviciul de mentenanță de avertizare/corecție este prestat în baza unei *Solicitări* intervenite drept rezultat al:

1. unui incident de funcționare a sistemului informatic;
2. solicitare de consultanță din partea utilizatorului în vederea accesării funcționalului supus mentenanței;
3. autosesizării intervenite în baza alertei sistemului de monitorizare.

Prestarea serviciilor se va efectua conform regulilor descrise în anexa nr.2.

## **Serviciile aferente mentenanței adaptive**

Serviciile respective vor fi contractate per oră. Oferta financiară aferentă serviciilor respective va fi perfectată conform principiilor descrise în anexa nr.1.

Serviciile respective intervin drept rezultat al unei *solicitări de dezvoltare* și sunt gestionate conform cerințelor descrise în anexa nr.2.

1. Analiza impactului modificărilor mediului (cadrul 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 formularea sarcinilor de dezvoltare;
5. Consultare a Beneficiarului în aspecte ce deține de identificare, analiza și formularea sarcinilor de dezvoltare;
6. Analiza solicitărilor de dezvoltare formulate de Beneficiar și elaborarea Caietelor de Sarcină;
7. Consultare a Beneficiarului în aspecte de configurare a SO, SGBD și alte produse program care interacționează cu sistemul informatic;

8. Consultanță privind re-ingeneering, reconfigurare, optimizare (inclusiv virtualizarea componentelor funcționale) cu scopul înnoirii platformelor și tehnologiilor utilizate (inclusiv platforma mCloud).

9. Instruirea utilizatorilor.

10. Modificarea codului sursă conform noilor cerințe impuse de cadrul normativ sau mediul de producție.

11. Managementul schimbărilor:

i. Consultarea specialiștilor beneficiarului în vederea elaborării planurilor de implementare a modificărilor și suportul la implementarea acestora;

ii. Analiza impactului, testarea și suportul privind aplicarea reînnoirilor pentru sistemele de operare, SGBD și alte componente program externe cu care interacționează sistemul informatic;

iii. Testarea de comun cu specialiștii Beneficiarului a impactului modificărilor asupra parametrilor de funcționare și siguranței sistemului informatic;

12. Documentarea sistemului și lucrări de reinginerie "inversă" (definirea structurii logice a în baza codului sursă).

13. Perfectarea scripturilor de corectare a datelor în vederea soluționării incidentelor legate de SIF.

14. Gestionarea documentației, inclusiv planul de continuitate aferente sistemului (segmentul sistemelor deservite).

### **Serviciile aferente mentenanței totale**

Din serviciile ce se referă la mentenanță totală, Beneficiarul va contracta doar servicii de:

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. Consultare a 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.

Serviciile respective vor fi contractate per oră. Oferta financiară aferentă serviciilor respective va fi perfectată conform principiilor descrise în anexa nr.1.

Serviciile respective intervin drept rezultat al unei *solicitări de dezvoltare* gestionate conform cerințelor descrise în anexa nr.2.

## **II.NIVELUL SERVICIILOR**

Serviciile de mentenanță prestate trebuie să asigure funcționarea sistemelor informatice la următorul nivel de servicii.

Nivelul de disponibilitate a Serviciilor stabilește timpul de funcționare/nefuncționare a Serviciilor prestate și nivelul de performanță garantată a acestora. Nivelul de disponibilitate a

Serviciilor este definit de parametrii ce urmează:

1. Perioada garantată pentru disponibilitatea sistemelor informatice este: zilnic, interval de timp 08:00 – 23:00.
2. Nivelul garantat de disponibilitate a Serviciilor este de minim 99.50% mediu lunar. Criteriul determină că timp de o lună timpul total de indisponibilitate a sistemului informatic din cauza erorilor de cod nu poate depăși 3 ore.
3. Serviciile se consideră disponibile dacă, în perioada orelor de lucru, Beneficiarul va putea accesa Serviciile și utiliza funcționalitatea asigurată de Prestator. Timpul de răspuns la interelările de accesare a Serviciilor nu trebuie să fie mai mare decât 1 secundă. Timpul de răspuns reprezintă intervalul maxim de timp în care sistemul informatic trebuie să răspundă la o solicitare de statut indiferent de nivelul de solicitare a acestuia. Timpul de răspuns nu specifică timpul în care utilizatorul va primi răspunsul la interelarea sa.
4. În afara perioadei orelor de lucru, Prestatorul va asigura disponibilitatea Serviciilor în baza principiului “cel mai bun efort”.

**Administrator GHESAR SRL**

**Dmitri ALEXEEV**