

FORMELE DE PRESTARE A SERVICIILOR DE MENTENANȚĂ (ANEAXA 1)

Serviciul de mentenanță va fi asigurat pe perioada mai 2018-decembrie 2018 și va include următoarea formă:

- **mentenanța corectivă**- constă în totalitatea activităților orientate spre restabilirea funcționalității sistemului informațional în caz de incident. Intervenția se consideră acceptabilă dacă sistemul funcționează la un nivel minim acceptat;
- **mentenanța adaptivă** - constă în modificarea sistemului informațional aflat în exploatare în scopul asigurării eficienței și performanței acestuia în condițiile de modificare a mediului.

Specificația serviciilor de mentenanță a SIA „Arhiva Stării Civile”

Nr.	Denumirea și descrierea serviciilor
1.	Servicii de mentenanță corectivă include următoarele servicii:
1.1.	Monitorizare continuă și mentenanță permanentă a sistemului;
1.2.	Actualizarea certificatelor de autentificare și SSL la nivel de notificarea Beneficiarului despre necesitatea prelungirii lor și instalarea certificatelor actualizate pe mediu de producere.
1.3.	Asigurarea înlocuirii applet-ului de semnătură digitală (anual) utilizat în cadrul sistemului cu cel prezentat de către Beneficiar.
1.4.	Asigurarea cu un sistem eficient de raportare a problemelor identificate de către DGSC în SI „Arhiva Stării Civile” prin intermediul helpdesk-ului al Furnizorului.
1.5.	Crearea copiilor de rezervă a sistemului în regim regulat.
1.6.	Restabilirea funcționării sistemului în regim de urgență în limitele competențelor sale și după caz interacțiunea cu administratorul platformei mCloud și a serviciilor mSign/mPass din numele Beneficiarului sistemului.
1.7.	Asigurarea securității informației și transmiterea ei în conformitate cu drepturile de acces atribuite utilizatorilor din cadrul DGSC și subdiviziunile teritoriale.
2.	Servicii de mentenanță adaptivă include următoarele servicii:
2.1.	Asigurarea completării sistemului prin reîncărcarea repetată a registrelor scanate, care nu au trecut validarea semnăturii electronice aplicate(circa 8000 de registre).

Serviciile de mentenanță a sistemului se va presta în intervalul de timp cuprins între orele 08:00 și 17:00, 5 zile lucrătoare pe săptămână și vor cuprinde:

- Recepționarea incidentelor prin telefon, e-mail sau fax (help-desk);
- Evaluarea incidentelor;
- Soluționarea incidentelor;
- Actualizarea jurnalului de incidente.

Termenii de reacție în cazul parvenirii solicitărilor de suport este prezentată 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.

Semnat:

Nume: Sîrbu Ion

În calitate de: Director

Data: "03" Decembrie 2020



**DECLARAȚIE PRIVIND LISTA PRINCIPALELOR LIVRARI DE BUNURI SI/SAU PRESTARI SERVICII
SIMILARE IN ULTIMII ANI (F3.7)**

Subsemnatul, reprezentant împuternicit al *DAAC Software Systems S.R.L., mun.Chisinau str.Calea Iesilor 10*, declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că datele prezentate sunt reale.

Subsemnatul declar că informațiile furnizate sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg că autoritatea contractantă are dreptul de a solicita, în scopul verificării și confirmării declarațiilor, situațiilor și documentelor care însoțesc oferta, orice informații suplimentare în scopul verificării datelor din prezenta declarație.

Subsemnatul autorizez prin prezenta orice instituție, societate comercială, bancă, alte persoane juridice să furnizeze informații reprezentanților autorizați ai *DAAC Software Systems S.R.L., mun.Chisinau str.Calea Iesilor 10* cu privire la orice aspect tehnic și financiar în legătură cu activitatea noastră.

Anexăm următoarele proiecte implementate similare:

Denumirea Organizației	Anul implementării
ÎS Cadastru (Centrul de Guvernare Electronică)	2014
Inspectoratul Fiscal Principal de Stat	2016
Serviciul Starea Civilă	2017
Instituția Publică " AGENTIA SERVICII PUBLICE"	2018

Informația suplimentară despre proiecte implementate sunt anexate.

Operator economic,

DAAC Software Systems S.R.L.

Data 03.12.2020



SUMAR AL ACTIVITĂȚILOR DIN ULTIMII 5 ANI ÎN REALIZAREA UNOR SARCINI/CONTRACTE DE COMPLEXITATE SIMILARĂ.

1.	Numărul contractului	Contract Agreement no. 11/ICB/2.2 dated March 15, 2013
2.	Denumirea contractului:	Sistemul Informațional Integrat „Acces Activ la Registrul Bunurilor Imobile”
3.	Tara:	Republica Moldova
4.	Denumirea Cumpărătorului:	Centrul de Guvernare Electronică
5.	Adresa Cumpărătorului:	Centrul de Guvernare Electronică, Piața Marii Adunări Naționale 1, Chișinău
6.	În cadrul proiectului au fost realizate serviciile de livrare, instalare, acceptanță operațională și suport tehnic pentru complexul informațional implementat, ce includ: • Elaborarea Caietului de Sarcini; • Dezvoltarea SI; • Adaptarea SI (Customizare și dezvoltare aplicațiilor, integrarea componentelor) ; • Instruirea utilizatorilor și administratorilor; • Asigurarea menținerii prin intermediu Call Center; • Susținerea informațională și deservirea tehnică; • Monitorizarea și raportare proiectului. Platforma tehnologică: Microsoft	
7.	Rolul Contractual:	Contractor principal
8.	Suma contractului Contractor principal (% , Valuta):	100% US\$
9.	Echivalentul US\$ Total pe contract:	\$ 177 000,00
10.	Date de începere/finalizare:	2013/2014
11.	Descrierea soluției: Destinația al AARBI este asigurarea Î.S. „Cadastru” cu o soluție informatică capabilă să recepționeze online și să integreze automatizat în S.I. LegalCad a cererilor de punere/scoatere a sechestrului pe bunurile imobile perfectate de executorii judecătorești. SI AARBI efectuează validarea conținutului formularelor tranzacțiilor destinate înregistrării notărilor executorilor judecătorești cu informația conținută în LegalCad și înregistrează automat totalitatea acțiunilor efectuate de utilizatori cu înregistrarea detaliată a datelor, a parametrilor informațiilor și formularelor solicitate, precum și posibilități de filtrate a diferitor tipuri de solicitări, inclusiv accesarea detaliilor profilurilor utilizatorilor. Fiecare executor judecătoresc poate prin intermediul unei interfeței publice WEB să efectueze în timp real notări în Registrul Bunurilor Imobile (aplecare/scoatere sechestrul pe bunurile imobile) și să recepționeze notificări de aprobare sau respingere a formularelor tranzacțiilor expediate. Serviciile integrate: • M-Cloud • M-Notify	

	• M-Log • M-Pass • M-Sign • ODP • etc. Sistemul Informațional SIA "Accesul Activ la Registrul Bunurilor Imobile" este destinat pentru crearea unui spațiu informațional unic pentru procesele legate de accesul activ la Registrul Bunurilor Imobile. Sistemul oferă depozitarea, actualizarea și furnizarea informației documentate despre aceste procese prin utilizarea tehnologiilor informaționale și de comunicații, asigurând actualitatea, autenticitatea și veridicitatea informației. SIA "Accesul Activ la Registrul Bunurilor Imobile" prevede următoarele sarcini funcționale : Gestionarea formularului – crearea formularului; – crearea listelor înregistrărilor formularului; – crearea listei documentelor formularului; – oferirea utilizatorilor a șabloanelor de documente (inclusiv documentelor de bază); – asigurarea procesului de gestionare a formularelor cu vizualizarea statutelor lor și posibilitatea luării deciziei; – evidența certificatelor; Evidența utilizatorilor – crearea cartei utilizatorului; – evidența datelor de identificare; – evidența datelor de contact; – atribuirea rolurilor utilizatorilor în funcție de responsabilitățile funcționale; Monitorizarea lucrului sistemului și al utilizatorilor – salvarea automată a informației despre prelucrarea formularului (cine, când, statutul); – monitorizarea lucrului sistemului; – monitorizarea lucrului utilizatorilor în sistem; – notificarea utilizatorilor; Crearea rapoartelor – statistice; – listă; Administrarea sistemului – actualizarea clasificatoarelor; – administrarea utilizatorilor;
--	--

1.	Numărul contractului	Contract No. 36/16 din 04.02.2016
----	----------------------	-----------------------------------

2.	Denumirea contractului: servicii de mentenanță și dezvoltare a SIA „Contul curent al Contribuabilului”
3.	Tara: Republica Moldova
4.	Denumirea Cumpărătorului: Inspectoratul Fiscal Principal de Stat de pe lângă Ministerul Finanțelor al Republicii Moldova
5.	Adresa Cumpărătorului: 9, Constatin Tănase, Chisinau, Moldova
6.	În cadrul proiectului au fost prestate serviciile de mentenanță și dezvoltare a SIA „Contul curent al Contribuabilului”, ce includ: • Servicii de mentenanță corectivă – totalitatea activităților orientate spre restabilirea funcționalității sistemului informațional în caz de incident. Intervenția se consideră acceptabilă dacă sistemul funcționează la un nivel minim acceptat; • Servicii de mentenanță adaptivă – modificarea funcționalității sistemului informațional aflat în exploatare în scopul asigurării eficienței și performanței acestuia coordonat cu IFPS. Platforma tehnologică: Microsoft
7.	Rolul Contractual: Contractor principal
8.	Suma contractului Contractor principal (% , Valuta): 100% US\$
9.	Echivalentul US\$ Total pe contract:~ \$80000
10.	Date de începere/finalizare: 2016
11.	Descrierea soluției: SIA “Contul Curent al Contribuabilului” oferă Inspectoratului Fiscal Principal de Stat, Inspectoratelor Fiscale de Stat Teritoriale, contribuabililor acces concurent în regim client-server la contul curent al contribuabil. De asemenea, soluția informatică simplifică procedurile de certificarea contribuabilului oferind posibilitatea altor instituții să acceseze on-line certificatul contribuabilului eliberat de autoritatea fiscală a statului. SIA “Contul Curent al Contribuabilului” este o componentă a Sistemului Informațional al Serviciului Fiscal de Stat, gestionat de FiscServInform, care este și parte componentă a Sistemului Informațional de Stat al Republicii Moldova. SIA “Contul Curent al Contribuabilului” reprezintă o soluție informatică care permite accesarea on-line a informațiilor despre obligațiile fiscale ale contribuabilului, precum și verificarea statutului curent al tuturor restanțelor sau supraplăților la Bugetul Public Național. Situația fiscală poate fi vizualizată pe diferite clasificări bugetare, pe diferite subdiviziuni ale companiei, soldurile istorice și descifrarea calculului majorării de întârziere. SIA “Contul Curent al Contribuabilului” este elaborat cu următoarele scopuri: • Asigurarea accesului la informațiile privind obligațiunile fiscale a Contribuabililor; • Unificarea sistemelor de evidență existente ale IFPS într-o bază centralizată unică; • Asigurarea posibilităților de analiză și gestionare efectivă a datelor procesate; • Asigurarea interacțiunii informaționale cu alte resurse informaționale de stat;

	- Asigurarea accesului la baza centralizată de date direct de la locurile de muncă ale colaboratorilor IFPS, precum și ale colaboratorilor altor organizații, care au obținut, în modul stabilit, acces la informație. Accentele principale ale dezvoltării SIA “Contul Curent al Contribuabilului” sunt puse pe integrarea cu resursele informaționale externe și prestarea serviciilor electronice, ceea ce ar permite ridicarea nivelului de interacțiune cu clienții IFPS și optimizarea procesului de solicitare și obținere a informațiilor privind îndeplinirea obligațiilor față de buget. SIA “Contul Curent al Contribuabilului” este elaborat în conformitate cu specificațiile unui sistem fiscal modern descris în Raportul Fondului Monetar Internațional, care oferă: - administrarea și evidența contului fiecărui contribuabil; - contabilizarea tuturor conturilor de debit și credit pentru toate tipurile de impozite pentru vizualizarea agregată și detaliată a datelor pe fiecare contribuabil; - posibilitatea înregistrării tuturor tipurilor de impozite în conturi de același format; - posibilitatea separării obligațiilor fiscale de alte venituri administrate de Serviciul Fiscal de Stat; - posibilitatea identificării adecvate a tuturor informațiilor furnizate de sistemele de procesare a plăților și veniturilor; - calcularea datelor scadente pentru tranzacțiile de intrare; - posibilitatea efectuării modificărilor prin reevaluări, ajustări de cont, transferuri etc.; - posibilitatea solicitării în regim on-line a tuturor datelor despre contul contribuabilului; - posibilitatea accesării și vizualizării de către contribuabil a contului său în regim on-line, asigurându-se securitatea transferului datelor și protecția datelor cu caracter personal; - calcularea și afișarea penalităților pentru neachitare sau achitare întârziată a impozitelor; - structurarea contului contribuabilului pentru asigurarea unei delimitări clare între informațiile despre impozite și penalități și/sau alte sancțiuni, astfel încât să fie posibilă prezentarea tuturor soldurilor contribuabilului pe oricare tip de impozit; - stabilirea periodicității (istoricului) apariției datoriilor (restanțelor); - generarea extrasului din cont pe suport de hârtie sau în format electronic, pe tipuri de impozite sau consolidat pentru toate impozitele. - trecerea în contul de debit și credit în cadrul unui tip de impozite și pe toate tipurile de impozite; - o varietate de tranzacții de contabilizare, de exemplu, debite, credite, transferuri, rambursări, penalități, plăți, ajustări, casări etc.; - generarea datelor de gestiune privind starea contului, generarea rapoartelor aferente IFPS și Ministerului Finanțelor (auditul sistemului fiscal) și generarea rapoartelor aferente exploatării SIECC (auditul sistemului informatic);
--	--

	• suport pentru extragerea informațiilor și rapoartelor privind obligațiunile fiscale, inclusiv privind restanțele la Bugetul Public Național; • suport pentru extragerea informațiilor și rapoartelor privind restanțele corespunzătoare perioadelor fiscale în raport cu termenul de prescripție. Au fost prestate serviciile: Specificația serviciilor de mentenanță adaptivă: • Completarea cu funcționalitatea de alegere a detalierii: a) detaliere Clasificația ven. bugetară -> Organul fiscal (localitatea, subdiviziunea) realizată la moment; b) detaliere Organul fiscal (localitatea, subdiviziunea)->Clasificatia ven. bugetară -una noua • Restabilirea raportului de forma veche CC04AE și crearea în baza acestuia a unui raport nou în grupul de rapoarte Operative cu codul CC02PS și denumirea Contul curent generalizat prescurtat (rezumat). Se setează după aceleași criterii ca și 02. Se exclud: Stema, Nr, Valabil până la și compartimentul Autentificat, Se înlocuiește compartimentul Destinat cu Date privind emiterea (rap.CC02) • În regimul de căutare la afișarea informației de adăugat încă două câmpuri: Codul oficiului (la coincidência denumirii unor contribuabili să fie posibilă identificarea OF) • Posibilitatea trecerii de la fișa generalizată la cea detaliată prin referință în dependență de impozitul ales • De introdus un câmp suplimentar Ultima dată prelucrată a veniturilor • Verificare defalcarilor la completitudinea localitatilor Specificația serviciilor de perfecționare: a) Optimizarea bazei de date de producere MS SQL Server 2008 R2: • analiza posibilității de migrare pe versiunile noi MS SQL Server; • partishening, indexarea și alte posibilități de optimizare a proceselor de prelucrare a datelor procesate; • reproiectarea arhitecturii: partajarea masivelor de date pe diferite discuri fizice pentru creșterea vitezei de procesare legate de citire/inscriere a datelor; • alte ajustări la nivel de baza de date. b) Optimizarea platformei tehnologice: • elaborarea cerințelor noi față de platforma tehnologică reieșind din volumul de date acumulate și volumul adresărilor procesate simultan, etc. c) Dezvoltarea modului de administrare • vizualizarea parametrilor de performanță la diferite nivele (server BD, server de aplicații, numărul utilizatorilor activi etc.); • Serviciul de notificare administratorului privind depășirea parametrilor critice. d) Monitoring logurilor de performanță pentru depistarea proceselor care pot fi optimizate.
--	---

1.	Număr contract	Contract No. 227 din 19 iunie 2017
2.	Denumirea contractului: Achizionarea Serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă pentru SIA "Registrul de Stat al actelor de stare civilă" (SAIS) aflat la balanța Serviciului Stare Civilă	
3.	Tara: Republica Moldova	
4.	Denumirea Cumpărătorului: Serviciul Stare Civilă	
5.	Adresa Cumpărătorului: 11/1, Mihai Viteazul, Chisinau, Moldova	
6.	În cadrul proiectului pentru complexul informațional implementat SIA "Registrul de Stat al actelor de stare civilă" (SAIS) aflat la balanța Serviciului Stare Civilă au fost prestate serviciile, ce includ: • Servicii de mentenanță corectivă – totalitatea activităților orientate spre restabilirea funcționalității sistemului informațional în caz de incident. Intervenția se consideră acceptabilă dacă sistemul funcționează la un nivel minim acceptat; • Servicii de mentenanță adaptivă – modificarea funcționalității sistemului informațional aflat în exploatare în scopul asigurării eficienței și performanței acestuia în condițiile de modificare a mediului. Platforma tehnologică: DB Server PostgreSQL, AppServer Apache Tomcat, OpenJDK	
7.	Rolul Contractual: Contractor principal	
8.	Suma contractului Contractor principal (% , Valuta): 100% US\$	
9.	Echivalentul US\$ Total pe contract: ~\$13000	
10.	Date de începere/finalizare: 2017	
11.	Descrierea soluției: Mentenanța SIA "Registrul de Stat al actelor de stare civilă" (SAIS) aflat la balanța Serviciului Stare Civilă • Monitorizare continuă și asigurarea bunei funcționări a SIA "Registrul de stat al actelor de stare civilă" • Investigarea, analiza și identificarea cauzelor pentru problemele raportate de către reprezentanții Serviciului Stare Civilă în utilizarea sistemului, propunerea și elaborarea soluțiilor pentru implementare. • Asigurarea regulată a copiilor de rezervă a SIA "Registrul de stat al actelor de stare civilă" ✓ Crearea copiilor de rezervă la nivel de sistem de operare, codul aplicațiilor sistemelor, bazelor de date, și a aplicațiilor aferente; ✓ Pastrarea copiilor de rezervă minim 90 zile; • Perfectarea rapoartelor lunare de activitate pe serviciul prestat. • Analiza și raportarea problemelor legate de erorile comunicate de către beneficiar • Prezentarea codului sursă a versiunilor și a documentației actualizate a sistemului.	

12.	Număr contract	Contract No. 997 din 13 iunie 2018
-----	----------------	------------------------------------

13.	Denumirea contractului: Achiziționarea Serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă pentru SIA „Arhiva Stării Civile”
14.	Tara: Republica Moldova
15.	Denumirea Cumpărătorului: Agenția Servicii Publice
16.	Adresa Cumpărătorului: 42, Alexandr Pușkin, Chisinau, Moldova
17.	În cadrul proiectului pentru complexul informațional implementat SIA Arhiva Stării Civile au fost prestate serviciile, ce includ: • Servicii de mentenanță corectivă – totalitatea activităților orientate spre restabilirea funcționalității sistemului informațional în caz de incident. Intervenția se consideră acceptabilă dacă sistemul funcționează la un nivel minim acceptat; • Servicii de mentenanță adaptivă – modificarea funcționalității sistemului informațional aflat în exploatare în scopul asigurării eficienței și performanței acestuia în condițiile de modificare a mediului. Platforma tehnologică: DB Server PostgreSQL, AppServer Apache Tomcat, OpenJDK
18.	Rolul Contractual: Contractor principal
19.	Suma contractului Contractor principal (% , Valuta): 100% US\$
20.	Echivalentul US\$ Total pe contract: ~\$26000
21.	Date de începere/finalizare: 2018
22.	Descrierea soluției: Servicii de mentenanță corectivă al SIA ”Registrul de Stat al actelor de stare civilă” (SAIS) aflat la balanța Serviciului Stare Civilă include următoarele servicii: • Monitorizare continua și mentenanța permanentă a sistemului ✓ Recepționarea incidentelor prin telefon, e-mail sau fax (help-desk); ✓ Evaluarea incidentelor; ✓ Soluționarea incidentelor; ✓ Actualizarea jurnalului de incidente • Actualizarea certificatelor de autentificare și SSL la nivel de notificarea Beneficiarului despre necesitatea prelungirii lor și instalarea certificatelor actualizate pe mediu de producere • Asigurarea înlocuirii applet -ului de semnatura digitala (anual) utilizat în cadrul sistemului cu cel prezentat de către Beneficiar • Asigurarea cu un sistem eficient de raportare a problemelor identificate de către DGSC în SIA „Arhiva Stării Civile” prin intermediul helpdesk-ului Furnizorului • Crearea copiilor de rezerva a sistemului în regim regulat • Restabilirea funcționării sistemului în regim de urgență în limitele competențelor sale și după caz interacțiunea cu administratorul platformei mCloud și a serviciilor mSign/mPass din numele Beneficiarului sistemului.

	• Asigurarea securitatii informatiei și transmiterea ei în conformitate cu drepturile de acces atribuite utilizatorului din cadrul DGSC și subdiviziunile teritoriale Servicii de mentenanta adaptiva include urmatoarele servicii: • Asigurarea completarii sistemului prin încărcarea repetata a registrelor scanate, care nu au trecut validarea semnaturii electronice aplicate (circa 8000 de registre)
--	---

DECLARAȚIE PE PROPRIA RĂSPUNDERE PRIVIND DETINEREA SISTEMULUI DE ÎNREGISTRARE A APELURILOR DE MENTENANTA SAU DESERVIRE

Subsemnatul, reprezentant împuternicit al *“DAAC Software Systems” SRL, mun.Chisinau str.Calea Iesilor 10*, declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că datele prezentate sunt reale.

Subsemnatul declar că informațiile furnizate sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg că autoritatea contractantă are dreptul de a solicita, în scopul verificării și confirmării declarațiilor, situațiilor și documentelor care însoțesc oferta, orice informații suplimentare în scopul verificării datelor din prezenta declarație.

Subsemnatul autorizez prin prezenta orice instituție, societate comercială, bancă, alte persoane juridice să furnizeze informații reprezentanților autorizați ai *“DAAC Software Systems” SRL, mun.Chisinau str.Calea Iesilor 10* cu privire la orice aspect tehnic și financiar în legătură cu activitatea noastră.

Confirmăm deținerea sistemului de înregistrare a apelurilor de mentenanță sau deservire, și anume:

1.1 Serviciul Service Desk

Pentru asigurarea realizării eficiente a serviciilor tehnice în cadrul Departamentului de Deservire Tehnică se utilizează serviciul automatizat de suport tehnic (ServiceDesk) pe baza standardelor IT Infrastructure Library (ITIL) și managementul calității serviciilor IT (IT Service Management – ITSM). Recunoscută la nivel mondial, metodologia ITIL de realizare a serviciului de suport tehnic descrie cele mai bune practici de organizare a lucrului și de interacțiune între departamentele IT ale companiei.

Avantajele soluției pe baza ITIL/ITSM:

- Furnizarea serviciilor IT devine mult mai orientată spre client, acordul asupra calității serviciilor înlesnește îmbunătățirea relațiilor;
- Serviciile sînt descrise mai bine, în limbajul clientului și cu detaliile necesare;
- Control îmbunătățit al calității și costului serviciilor;
- Relație îmbunătățită între client și contractant;

Serviciul Service Desk integrat în cadrul companiei noastre îndeplinește funcțiile de primire și prelucrare a solicitărilor, incidentelor, cererilor de deservire, reclamațiilor, cererilor de substituie a detaliilor, precum și analiza ulterioară și interpretarea lor.

1.2 Avantajele utilizării sistemului Service Desk

- Punct unic de intrare pentru clienți – toate solicitările sînt primite pe un telefon multi-line, sau pe un e-mail unic;
- Simplificarea procedurii de restabilire a operațiunilor normale de prestare a serviciilor cu pierderi minime pentru clienți în cadrul nivelului de servicii convenit și a priorităților afacerii.

Orice solicitare, parvenită prin intermediul Service Desk, trece prin următoarele etape:

1. Primirea cererii, prima interacțiune cu clienții;
2. Înregistrarea incidentului sau a cererii de deservire;
3. Efectuarea evaluării inițiale a solicitării, încercarea de a o rezolva sau de a determina, cine poate să o rezolve;
4. Numirea inginerului, responsabil de rezolvarea problemei;
5. Identificarea problemei;
6. Rezolvarea problemei;
7. Determinarea necesității instruirii clienților;
8. Închiderea incidentului și notificarea clientului.

Tel. serviciului 509 777

e-mail: ServiceDesk@dsi.md

Operator economic,

“ DAAC Software Systems” SRL

Data 03.12.2020



DECLARAȚIE PE PROPRIA RĂSPUNDERE, CA PERSOANA JURIDICĂ, ELABORATOR DE SISTEME INFORMAȚIONALE

Subsemnatul, reprezentant împuternicit al "DAAC Software Systems" SRL, mun.Chisinau str.Calea Iesilor 10, declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că datele prezentate sunt reale.

Subsemnatul declar că informațiile furnizate sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg că autoritatea contractantă are dreptul de a solicita, în scopul verificării și confirmării declarațiilor, situațiilor și documentelor care însoțesc oferta, orice informații suplimentare în scopul verificării datelor din prezenta declarație.

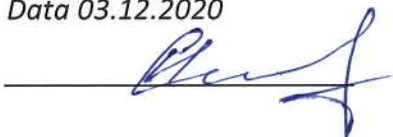
Subsemnatul autorizez prin prezenta orice instituție, societate comercială, bancă, alte persoane juridice să furnizeze informații reprezentanților autorizați ai "DAAC Software Systems" SRL, mun.Chisinau str.Calea Iesilor 10 cu privire la orice aspect tehnic și financiar în legătură cu activitatea noastră.

Confirmăm că "DAAC Software Systems" - elaborator de sisteme informaționale.

Operator economic,

"DAAC Software Systems" SRL

Data 03.12.2020



REGULI PRIVIND ORGANIZAREA ȘI PRESTAREA SERVICIILOR (ANEXA NR.2)

1 . Scopul anexei

Scopul acestei Anexe este de a stabili regulile și procesele de interacțiune între Prestator și Beneficiar în vederea prestării și utilizării Serviciilor de mentenanță aferente Sistemului Informațional Automatizat supus mentenanței ale Beneficiarului, nivelul agreat de Servicii, precum și responsabilitățile individuale ale Prestatorului și Beneficiarului în cadrul acestor procese, numite în continuare Servicii.

Prezentele Reguli vor fi anexe la Contract și vor asigura cadrul funcțional pentru prestarea Serviciilor de către Prestator și utilizarea acestora de către Beneficiar.

2 Organizarea procesului de prestare a serviciilor

2.1 Interacțiunea între Părți

Aspectele administrative ce dețin de interacțiunea dintre Prestator și Beneficiar se va efectua prin intermediul Persoanelor responsabile desemnate de Părți.

Fiecare Parte va desemna câte o persoană responsabilă de relația cu cealaltă (Manager Suport Client). Părțile se vor informa reciproc, prin scrisoare oficială, despre persoana desemnată și informația de contact a acesteia (numele, prenumele, funcția, nr. telefon, e-mail, etc.) în termen de maxim 3 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanei responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

Suportul operațional la utilizarea Serviciilor este asigurat de către Prestator prin intermediul unui singur punct de acces - Serviciul Suport Clienți (SSC).

SSC al Prestatorului va fi disponibil 24x24x365 pentru recepționarea solicitărilor. Disponibilitatea pentru soluționarea acestora este determinată de nivelul agreat de servicii.

Prestatorul oferă Beneficiarului posibilitatea de a contacta SSC prin următoarele modalități (enumerate în ordinea descreșterii preferinței) :

1. utilizarea sistemului de gestiune a solicitărilor (Service Desk) al Prestatorului.
2. expedierea de e-mail la adresa SSC;
3. apel telefonic la numărul corporativ al SSC.

2.2 Reguli de înregistrare a solicitărilor

Solicitare este orice interpelare formulată de un utilizator al Beneficiarului aferentă sistemului informatic deservit. În funcție de natura evenimentului care a generat solicitarea și rezultatul așteptat, interpelarea poate fi clasificată drept:

- a) **Solicitare de suport** – reprezintă o solicitare a unui serviciu prevăzut expres de acordul de prestare servicii privind funcționarea SIF sau/și mediului conex. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă prestarea serviciului solicitat conform nivelului de calitate prestabilit. Serviciile de suport nu includ și nu prevăd dezvoltarea sistemului informatic dacă nu este stabilit altfel în acordul de prestare servicii de mentenanță.

- b) **Incident** – reprezintă orice solicitare care are la bază un **incident** de funcționare a sistemului informatic. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă o soluție privind înlăturarea sau ocolirea incidentului / problemei enunțate. Serviciile de suport nu includ și nu prevăd dezvoltarea sistemului informatic. În cazul când soluția optimă determină necesitatea de dezvoltare a sistemului informatic și există o soluție de ocolire a erorii care asigură funcționarea sistemului informatic la un nivel de performanță acceptabil, atunci va fi aplicată soluția de ocolire, iar soluția optimă va fi recalificată în solicitare de dezvoltare.
- c) **Solicitare de dezvoltare** – orice solicitare care necesită dezvoltarea sistemului informatic și presupune realizarea de noi funcționalități prin elaborarea de cod program sau modificare conținut informațional a BD (bazei de date). Serviciile de dezvoltare oferite de Prestator nu includ dezvoltare de funcțional care dețin de alte produse program utilizate de sistemul informatic sau licențele pentru acestea.

Orice solicitare din partea Beneficiarului este adresată Prestatorului prin intermediul SSC al acestuia.

În scopul enunțului solicitării către SSC al Prestatorului, Beneficiarul va întreprinde în ordinea indicată, următoarele:

1. Va consulta ghidurile utilizatorului în vederea asigurării corectitudinii acțiunilor sale și identificării eventualelor soluții;
2. Va consulta prin intermediul persoanei responsabile a Beneficiarului "Baza de Cunoștințe" pusă la dispoziție de Prestator prin intermediul portalului intern al SSC;
3. Va contacta Serviciul Suport Clienți.

Beneficiarul trebuie să poată justifica modalitatea de contact selectată (ex. de ce apel telefonic și nu interfața web). Prestatorul poate solicita Beneficiarului să utilizeze altă modalitate de contactare a SSC, în cazul în care acest fapt corespunde Regulilor.

În scopul prestării serviciilor de mentenanță în care se încadrează solicitarea SSC:

1. SSC efectuează expertiza preventivă a fiecărei solicitări:
 - identifică tipul acestuia: solicitare de suport, incident sau solicitare de dezvoltare;
 - clasifică solicitările din punct de vedere al impactului și al urgenței declarată de Beneficiar.
 - determină prioritatea de soluționare considerând regulile privind managementul solicitărilor conform tipului acesteia.
2. Înregistrează informația necesară pentru acordarea suportului:
 - *în cazul incidentelor*, identifică și înregistrează parametrii de mediu: componenta sistemului informatic la care se referă, consecutivitatea de acțiuni care au dus la apariția incidentului, conținutul incidentului, rezultatul așteptat, și alți parametri prevăzuți de reglementarea internă cu privire la gestiunea incidentelor.
 - *în cazul solicitării de suport* identifică serviciul solicitat conform acordului;

- *în cazul solicitărilor de dezvoltare* înregistrează: conținutul solicitării, baza normativă pentru dezvoltare, descrierea succintă a business procesului necesar de dezvoltat și rezultatul așteptat.
3. Orice solicitare parvenită în adresa Prestatorului va fi analizată de acesta și raportată decizia. În funcție de complexitatea solicitării decizia poate să conțină:
- soluția – în cazul unor incidente/ probleme prezente în baza de cunoștințe sau repetitive.
 - timpul necesar de prezentare a soluției – în cazul lipsei necesității investigării subiectului
 - planul de analiză – în cazul necesității unor analize suplimentare
 - refuzul sau redirectionarea sarcinii în cazul când aceasta nu deține de competența Prestatorului. În cazul refuzului Prestatorul va argumenta decizia și va comunica Beneficiarului în competența cui este soluționarea acesteia.
4. În cazul acceptării solicitării, Prestatorul va comunica soluția sau planul de soluționare cu indicarea: timpului, lucrărilor necesare de efectuat, necesarul de resurse, inclusiv din partea Beneficiarului, iar în cazul solicitărilor de dezvoltare și a costului estimativ conform tarifelor.
- Planul de soluționare poate fi schimbat în funcție de evoluția soluției acesteia doar cu acordul ambelor părți.
5. Modul de realizare a activităților și prezentarea rezultatelor este determinat de tipul solicitării (incident / solicitare de suport / dezvoltare) și se va desfășura conform criteriilor descrise în continuare.

Orice solicitare și istoria prestării serviciului aferent este înregistrată de către SSC într-un sistem de gestiune a solicitărilor (sistemul Service Desk). În acest scop, Prestatorul va oferi conturi de utilizator în sistemul Help Desk pentru a asigura monitoriza solicitărilor Beneficiarului;

3 Reguli privind Managementul incidentelor

Serviciile de suport sunt orientate soluționării incidentelor și problemelor de utilizare a sistemului informatic. Solicitățile de consultanță sunt considerate de asemenea incidente în cazul dacă determină incapacitatea utilizatorului de a utiliza funcționalul sistemelor informatice supuse mentenanței.

3.1.1 Clasificarea incidentelor

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 acest capitol.

Impactul incidentului caracterizează consecințele acestuia asupra disponibilității și performanței sistemelor informatice supuse mentenanței. Urgența incidentului caracterizează operativitatea cu care acesta trebuie soluționat, pentru a minimiza impactul incidentului asupra Beneficiarului.

Prioritatea de escaladare și soluționare a incidentelor va fi în funcție de impactul și urgența incidentului. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unui incident este definit în continuare.

Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

		Impact		
		Înalt	Mediu	Jos
Urgență	Înalt	Critic	Înalt	Mediu
	Mediu	Înalt	Mediu	Jos
	Jos	Mediu	Jos	Neglijabil

Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului

URGENȚĂ	Descriere
Înaltă	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței "Înalt" în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există activități și operațiuni critice pentru afacerea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.
Medie	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp; - există activități și operațiuni importante pentru afacerea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.
Joasă	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței "Jos" în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp; - activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat; - nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.

Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului

IMPACT	Descriere
Înalt	Un incident este estimat ca având nivelul impactului "Înalt" în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; - incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; - există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;
Mediu	Un incident este estimat ca având nivelul impactului "Major" în una sau mai multe din următoarele cazuri:

	- activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat utilizatori interni și un număr ne semnificativ de utilizatori externi; - există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;
Jos	Un incident este estimat ca având nivelul impactului "Jos" în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile interne ne semnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.

3.1.2 Raportarea și soluționarea incidentelor

Orice incident aferent Serviciilor este raportat de Beneficiar către SSC, conform procedurilor stabilite la capitolul 2.2 "Reguli de înregistrare a solicitărilor".

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 reacție	Timpul de soluționare	Timp max. pentru corectare a cauzei*	Raportare primară
Critică	Timpul de reacție al Prestatorului – imediat;	până la 1 oră	4 ore	Telefon.
Înaltă	Timpul de reacție al Prestatorului – 15 minute;	3 ore	8 ore	Telefon; Sistem Service Desk
Medie	Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore;	24 ore	2 zile	Sistem Service Desk
Mică	Timpul de reacție al Prestatorului – 24 ore;	3 zile	3 zile	Sistem Service Desk
Neglijabilă	Timpul de reacție al Prestatorului – 72 ore;	Cel mai bun efort.	-	Sistem Service Desk

*Notă: se aplică pentru situația când soluționarea incidentului se face prin aplicarea unor măsuri de ocolire.

Prestatorului poate contacta persoana ce a raportat incidentul, pentru a preciza informația oferită de Beneficiar. De comun acord cu aceasta, Prestatorul poate revizui nivelul impactului și nivelul urgenței soluționării incidentului. Beneficiarul are de asemenea posibilitatea ca ulterior să revizuiască clasificarea stabilită inițial. Revizuirea poate fi necesară în funcție de progresele soluționării incidentului.

Prestatorul va diagnostica cauza incidentului și va identifica măsurile necesare a fi întreprinse pentru soluționarea incidentului. Pe tot parcursul soluționării incidentului, Prestatorul va oferi informația Beneficiarului privind progresele făcute în vederea soluționării incidentului.

Prestatorul poate solicita implicarea la gestiunea incidentului, a persoanelor responsabile ale Beneficiarului. Conlucrarea este necesară în vederea diminuării impactului incidentului și soluționării operative a acestuia.

Un incident se consideră soluționat atunci când funcționalitatea este restabilită pentru Beneficiar, la nivelul stabilit conform prezentelor Reguli. În cazul în care Beneficiarul nu este de acord cu nivelul de soluționare a incidentului, poate solicita deschiderea repetată a incidentului. În caz contrar, incidentul se consideră închis.

Toate incidentele raportate de Beneficiar sunt înregistrate în cadrul SSC. Prestatorul încurajează Beneficiarul să raporteze orice incident sau suspiciune de incident. Acest fapt va permite îmbunătățirea continuă a nivelului Serviciilor prestate.

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.

3.1.3 Escaladarea incidentelor

În cazul în care un incident nu poate fi soluționat în timpul agreat, Părțile pot escala incidentul la un nivel mai înalt de autoritate - către Managerul Suport Clienți. În ultimă instanță, pot fi formate grupuri de lucru specializate din partea Prestatorului și Beneficiarului, pentru a gestiona orice aspect ivit în relațiile dintre aceștia.

4 Reguli privind prestare a serviciilor de suport predefinite

4.1 Reguli de organizare a lucrărilor conform plaului-grafic

Planul-program de efectuare a lucrărilor de mentenanță este propus de Prestator și aprobat de Beneficiar.

Planul-program este elaborat în așa mod, încât pe parcursul perioadei de executare a contractului, analizei să fie supus întreg sistemul informatic.

4.2 Reguli de asigurare a planului de restabilire

Procedurile de continuitate menite să asigure posibilitatea restabilirii disponibilității Sistemelor informatice în situații de incident vor fi implementate conform cerințelor din tabelul de mai jos.

Nr.	Categorie incident	Planul de restabilire	Timpul pentru (TOR)	Obiectiv Restabilire	Momentul în Timp pentru Restabilirii (MTR) (pierderea de date admisă la momentul restabilirii)

1.	Căderea componentelor hard aferente Sistemului Informatic.	Ridicarea sistemului pe echipamentul din rezerva activă Sdandby.	TOR = 15 minute.	MTR = ultima tranzacție confirmată.
2.	Coruperea integrității datelor din bazele de date ale Sistemului Informatic.	Copii de rezervă incrementale la un interval de 15 minute.	TOR = 30 minute.	MTR = 15 minute.
3.	Alte incidente ce pot afecta disponibilitatea Sistemului Informatic.	Copii de rezervă conform punctelor 1 și 2 mai sus.	TOR = 2 ore.	MTR = 15 minute.
4.	Situații excepționale ce pot afecta disponibilitatea data centrului ce găzduiește infrastructura hard a Sistemului Informatic.	Copii de rezervă depline efectuate zilnic, stocate în afara data centrului de bază.	TOR = 3 zile.	MTR = 15 minute

Timpul Obiectiv pentru Restabilire specificat în tabelul de mai sus este valabil în perioada orelor de lucru. În cazul apariției situațiilor de incident ce au dus la pierderea datelor, Beneficiarul va restabili integral datele pierdute de la sursele din copiile de rezervă proprii.

Beneficiarul este responsabil pentru alocarea resurselor necesare organizării planului de restabilire.

5 Reguli privind prestare a serviciilor de dezvoltare

5.1 Solicitarea Serviciilor de dezvoltare

Solicitarea Serviciilor de dezvoltare se efectuează doar de Persoana autorizată din partea Beneficiari în baza unei solicitări înregistrate în sistemul Service Desk conform regulilor descrise în capitolul 2.2 "Reguli de înregistrare a solicitărilor"

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.

5.2 Prestarea Serviciilor de dezvoltare

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.

- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.
- a) 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.
- b) 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.
- c) 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).
- f) Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile suplimentare ale sistemului, predate de către Prestator, în conformitate cu procedurile statuate în contract.
- g) 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.
- h) 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 (gazduire 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.

6 Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor

6.1 Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor

Prestatorul poate, la necesitate, 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:

- 1.Descrierea modificărilor aplicate și componentele afectate
- 2.Planul detaliat de efectuare a lucrărilor cu indicare: termenilor, consecutivitatea, acțiunile și persoanelor responsabile, lista și locația versiunilor noi, planul de efectuare a copiilor de rezervă, activitățile de testare a succesului aplicării modificărilor.
- 3.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.

Aceste modificări pot necesita testarea prealabilă implementării în mediul de producție. Prestatorul va notifica cu 5 zile în avans despre necesitatea efectuării testelor în mediul de testare și va comunica Planul de testare Beneficiarului

Beneficiarul este responsabil să participe la testele inițiate de Prestator, conform Planului de testare.

Pentru menținerea nivelului agreat al Serviciilor, Prestatorul va efectua lucrări de modificare a sistemului informatic. Tipul lucrărilor de respective și angajamentele Prestatorului privind notificarea Beneficiarului, perioada și durata acestora sunt stabilite în tabelul de mai jos.

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	Sunt 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.	Sunt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 24 ore.
Lucrări urgente, neefectuarea imediată a	Cu notificarea imediat ce a	Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea	Pot fi efectuate în orice perioadă. Durata

căroră poate duce la indisponibilitatea Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora.	apărut necesitatea inițierii lor.	componentelor sistemului informatic.	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 se obligă să notifice în scris cu prezentarea descrierii detaliate a soluțiilor pentru înlăturarea neconcordanței.

6.2 Documentația tehnică

Prestatorul menține în stare actuală documentația tehnică aferentă sistemelor informatice. Documentația conține suficientă informație pentru ca orice echipa de dezvoltatori soft /administratori terți să poată prelua serviciile de mentenanță.

Prestatorul va notifica Beneficiarul despre noile versiuni și modificările importante, la documentația tehnică aferentă sistemelor informatice destinată Beneficiarului.

6.3 Mediul de test

Pentru efectuarea testărilor funcționale a Sistemului Informatic supus mentenanței, Prestatorul pune la dispoziția Beneficiarului un mediu de test. Mediul de test va putea fi utilizat de Beneficiar în următoarele cazuri:

- La apariția unor probleme semnificative în mediul de producție. În aceste situații, utilizarea mediului de testare poate fi solicitată atât de Beneficiar, cât și de Prestator;
- La implementarea modificărilor importante pentru sistemele informatice supuse mentenanței și testarea lor prealabilă pe mediul de test

Accesarea sistemelor informatice în mediul de testare se face în bază de canale securizate prin autentificarea similară cu mediul de producție.

6.4 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:

- 1) 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.
- 2) La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.
- 3) 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.

- 4) 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.

6.5 Raportarea privind nivelul serviciilor

Părțile vor opta pentru prestarea transparentă a Serviciilor. În acest scop, Prestatorul va prezenta cu regularitate Beneficiarului rapoarte privind conținutul și nivelul Serviciilor acordate. Beneficiarul va formula propuneri privind conținutul rapoartelor de monitorizare a serviciilor. Structura rapoartelor respective este stabilită de Prestator.

Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora, este stabilită în tabelul de mai jos.

Tip raport	Conținut	Destinație	Regularitatea
Raport privind volumul serviciilor	Tipul solicitării, durata soluționării și tarifele aplicate.	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea Serviciilor la nivelul agreat de Prestator.	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.
Raport privind solicitările de modificare	Propunerile de modificare a Serviciilor	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței dezvoltării SIF.	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.
Raport privind nivelul serviciilor.	Nivelul de disponibilitate a SGPE, întreruperi planificate, incidente raportate, solicitări de suport.	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea serviciilor la nivelul agreat de Prestator.	Lunar, în formă electronică, disponibil în Sistemul Service Desk. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.

6.6 Securitatea informației

Părțile agreează de comun acord să conlucreze și să coopereze în vederea gestiunii proactive a riscurilor de securitate a informației ce pot afecta serviciile Prestatorului și sistemele Beneficiarului, dependente de serviciile Prestatorului.

Prestatorul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a sistemelor informatice supuse mentenanței, în limitele sarcinilor de mentenanță îndeplinite.

Beneficiarul este responsabil pentru utilizarea securizată a serviciilor oferite de Prestator.

În cazul unui incident de securitate a informației, partea ce a constatat incidentul va notifica imediat și cealaltă parte, dacă aceasta poate fi de asemenea afectată de incident. Părțile vor coordona măsurile necesare a fi întreprinse în scopul diminuării impactului incidentului și soluționării acestuia.

La solicitarea Beneficiarului, Presatorul va întreprinde acțiunile de rigoare în scopul colectării și conservării probelor ce pot fi necesare la investigarea incidentului și la probarea juridică a responsabilității pentru incident. În acest scop, Prestatorul, la solicitarea Beneficiarului, poate efectua:

- Colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;
- Efectuarea copiilor de rezervă depline pentru sistemele informatice supuse mentenanței, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;
- Întocmirea proceselor - verbale cu participarea a cel puțin 3 specialiști din partea Prestatorului, privind efectuarea copiilor de rezervă. Prezența reprezentanților Beneficiarului este solicitată;
- Menținerea formală a Registrului privind deținerea probelor conservate (chain of custody).

După soluționarea unui incident de securitate, părțile vor întocmi rapoarte individuale privind gestiunea incidentului. De comun acord vor întocmi un plan de acțiuni pentru prevenirea repetării incidentelor similare.