

GESTIONAREA SOLICITARILOR DE SCHIMBARE

1. Scop și aplicabilitate.

Această Instrucțiune stabilește natura și nivelul serviciilor de garanție a solicitărilor de schimbare pentru soluția **Manage Engine Service Desk Plus (ME SDP)**. De asemenea, stabilește modelul de interacțiune între Prestator și Beneficiar în vederea prestării serviciilor și monitorizării performanței acestora.

Durata de valabilitate a Instrucțiunii este 12 luni din data acceptanței finale pentru proiectul "Servicii prestate în baza solicitărilor de schimbare" pentru soluția *Service Desk Plus Enterprise* de la Manage Engine.

2. Descrierea Serviciilor de dezvoltare și modificare conform solicitărilor de schimbare.

Serviciile de garanție a solicitărilor de schimbare au scopul de îmbunătăți soluția ME SDP de către Beneficiar, conform necesităților și așteptărilor beneficiarului. Serviciile includ dezvoltarea și modificarea (alt fel denumite servicii prestate în baza solicitărilor de schimbare).

Serviciile de dezvoltare și modificare a soluției ME SDP sunt destinate să adapteze soluția ME SDP la necesitățile în dinamică ale Beneficiarului. Orice servicii solicitate de Beneficiar și care nu sunt încadrate în Serviciile de suport sau Serviciile de mentenanță, sunt încadrate în Servicii de dezvoltare și modificare.

Prestatorul se angajează să presteze ca parte a Serviciilor de dezvoltare și modificare următoarele acțiuni:

- implementarea de noi fluxuri de lucru în cadrul soluției ME SDP,
- ajustarea fluxurilor de lucru deja implementate,
- ajustarea structurilor de date, formelor și rapoartelor,
- instalarea repetată și configurarea soluției pe altă platformă tehnologică,
- pregătirea și importul noilor seturi de date, etc.

Prestatorul se angajează să presteze, conform acestei Instrucțiuni, servicii de dezvoltare și modificare a soluției ME SDP în volum de 100 unități de om/ore.

3. Modelul de prestare a Serviciilor de dezvoltare și modificare conform solicitărilor de schimbare.

Serviciile de dezvoltare și modificare conform solicitărilor de schimbare sunt prestate de către Prestator la solicitarea Beneficiarului. Modelul de interacțiune între Prestator și Beneficiar, este următorul:

1. Beneficiarul plasează către Prestator solicitarea de dezvoltare sau modificare a soluției ME SDP prin intermediul cutiei poștale support@rsd.md la care Beneficiarului se vor crea conturi de autentificare (conform unei liste a persoanelor implicate în acest proiect prealabil).
2. Prestatorul pregătește Specificațiile tehnice pentru modificarea solicitată și le validează cu Beneficiarul. Scopul Specificațiilor este de a obține înțelegerea de comun acord a necesităților și așteptărilor Beneficiarului.
3. Prestatorul pregătește planul de lucru pentru soluționarea solicitării de dezvoltare și modificare. Planul va conține etapele, livrabilele produse, perioadele propuse și consumul estimat de resurse în om-ore. Planul de lucru este transmis spre coordonarea și acceptanța Beneficiarului.
4. Prestatorul demarează executarea Planului de lucru aprobat de Beneficiar. La finalizarea executării Planului, părțile semnează actul de acceptanță pentru serviciile prestate și livrabilele produse.

4. Nivelul serviciilor de dezvoltare și modificare.

Prestatorul se angajează să presteze servicii de dezvoltare și modificare pentru soluția ME SDP la următoarele nivele:

1. Pregătirea și transmiterea Specificațiilor tehnice pentru modificarea/dezvoltarea solicitată – până în 10 zile lucrătoare;
2. Pregătirea Planului de lucru pentru implementarea modificării/dezvoltării – până în 10 zile lucrătoare din data confirmării Specificațiilor tehnice;
3. Implementarea Planului de lucru conform termenilor agreeți în Plan.

5. Monitorizarea performanței Serviciilor.

5.1. Raportarea performanței serviciilor

Prestatorul optează pentru prestarea transparentă a serviciilor către Beneficiar. În acest scop, Prestatorul va prezenta trimestrial Beneficiarului rapoarte privind nivelul serviciilor. Structura și conținutul rapoartelor respective este stabilită de Prestator. Beneficiarul poate formula propuneri privind conținutul rapoartelor de monitorizare servicii. Rapoartele de performanță ale serviciilor va conține cel puțin:

1. Tipul serviciilor prestate;
2. Indicatori cantitativi cu privire la solicitările plasate de Beneficiar (clasificare, timp de reacție, timp consumat(om/ore), data inițierii, data finalizării, etc.);
3. Excepții de la nivelul serviciilor agreeate;
4. Măsuri de îmbunătățire a serviciilor prestate;

5.2. Gestiunea reclamațiilor

În cazul în care Beneficiarul este nemulțumit de calitatea serviciilor de schimbare, acesta va prezenta pe cale formală o reclamație la adresa Prestatorului. Va indica motivul nemulțumirilor, abaterile de la acest acord, necesitățile și așteptările ce nu sunt satisfăcute.

Prestatorul se obligă în termen de 5 zile lucrătoare să vină cu un răspuns la orice reclamație de acest gen. Prestatorul va analiza cauzele obiective ce au generat nemulțumirea Beneficiarului și va veni cu un plan de acțiuni pentru înlăturarea acestor cauze. Planul urmează a fi confirmat de către Beneficiar și implementat de către Prestator în limitele de timp agreeate.