

Oferta tehnică

Servicii de mentenanță și administrare a paginii web

Executor

Company name: EBS Integrator SRL		Address: str. Columna 170, blocul C, etajul 4t MD2004 Chișinău, Republica Moldova	
Name/Surname: Lilia Sviriniuc, Tender Manager	Phone: +373 60 360 488 +373 22 022 096	Name/Surname: Lilia Sviriniuc, Tender Manager	Email: ludmila.girlea@ebs- integrator.com

Recipient

Company name: Agentia de Guvernare Electronica		Address: 2012, MOLDOVA, mun.Chișinău, mun.Chișinău, Bulevardul Ștefan cel Mare și Sfânt 134	
Name/Surname: Tatiana Ciburciu	Phone: +373 79 020 266	Name/Surname: Tatiana Ciburciu	Phone: +373 79 020 266

Table of Content

Contents

1	Descrierea companiei.....	3
1.1	Descrierea generală.....	3
1.2	Istoricul companiei.....	4
1.3	Tehnologiile utilizate.....	5
2	Metodologia de lucru.....	6
2.1	Descrierea Generală.....	6
2.2	Raportare și Planul de Acceptanță.....	7

1 Descrierea companiei

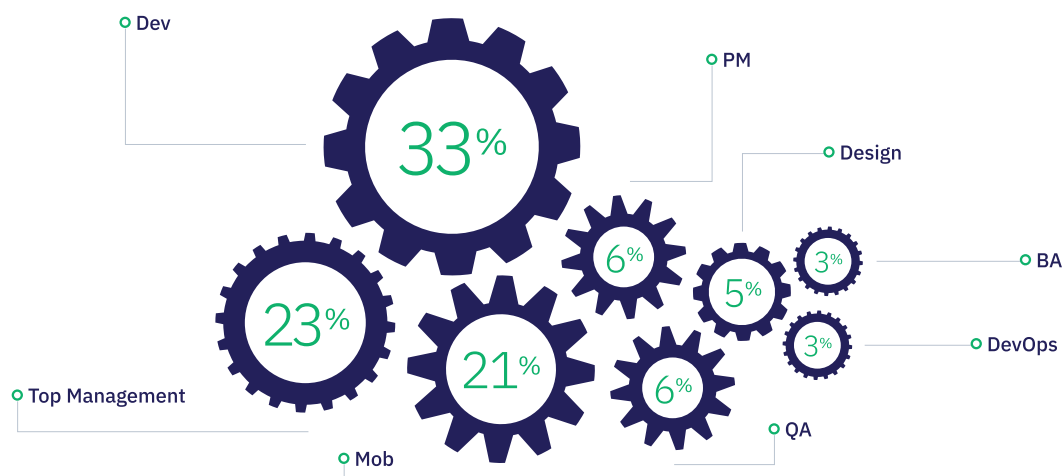
1.1 Descrierea generală

EBS Integrator SRL este o companie de tehnologie a informației cu răspundere limitată, înființată în data de **11 octombrie 2010** în Republica Moldova, cu INDO #1010607002906 (o copie xtrasului din registrul de stat al persoanelor juridice este anexată la documentația ofertei).

EBS Integrator este o companie de dezvoltare software, care își concentrează energia pentru a oferi servicii de calitate, experiențe digitale excepționale pentru startup-uri și/sau întreprinderi, companii ambițioase în creștere/scalare și instituții publice din întreaga lume.

Compania este reprezentată de o echipă de înaltă calificare, cu o vastă experiență de muncă în proiecte atât locale, cât și internaționale. Echipa EBS Integrator este formată din peste 70 de angajați, specialiști în diverse domenii de la web development: Arhitecți de sistem, Front-End developeri, Back-End developeri, echipa de Mobile (Android, iOS și Flutter), Web designeri (UI/UX designeri), DevOps ingineri, QA testeri și până la manageri operaționali: business analiști, project manageri, finanțe, resurse umane, marketing și vânzări.

Mai jos puteți vedea împărțirea echipei pe diferite segmente:



Astfel, compania asigură oferirea unei serii largi de **servicii**:

- **Consultanță** (Transformare Digitală, Analiză de Business, CTO ca serviciu);
- **Dezvoltare de software** (Proiectare și Dezvoltare de Produse Software, Modernizarea Aplicație (refactoring și redesign), Dezvoltare Aplicații Web, Dezvoltare Aplicații Mobilă, Dezvoltare Personalizată (inclusiv refactoring și redesign), Suport și Mentenanță, Gestionarea serviciilor IT.
- **Cloud Engineering** (Livrare Continuă, DevSecOps, Migrare în Cloud);
- **Data Engineering & AI** (Platformă de Analiză, Data Science, Bigdata, Inteligență Artificială);
- **Echipe de Dezvoltare Agile;**

- **Augmentare echipă.**

Asigurăm livrarea serviciilor de calitate și cu maximă eficiență, în baza unor proceduri interne bine elaborate și structurate: gestionarea riscurilor; controlul calității; comunicare; managementul schimbării; gestionarea resurselor: formare și integrare. Totodată, EBS Integrator activează în baza **ISO/IEC 27001:2022** atașat la documentația ofertei bazându-se pe următoarele principii care definesc securitatea informațională: confidențialitate, integritate și disponibilitatea informației.

Abordarea acestui standard asigură securitatea pe termen lung bazându-se pe implementarea de politici, proceduri și metode de securitate destinate protejării informațiilor și resurselor organizațiilor. Prin reducerea la maximum a riscurilor se garantează că sistemul de management este funcțional și îndeplinește cerințele operaționale ale companiei, se adaptează după așteptările clienților și se conformează legislației în vigoare.

Timp de 15 ani, EBS Integrator cu un angajament puternic față de inovație, eficiență și soluții personalizate, răspunde afirmativ diverselor nevoi tehnologice și de afaceri. Compania este bine pregătită și echipată pentru a sprijini întreprinderile în navigarea lumii digitale, transformând provocările în oportunități de creștere și de accelerare a succesului pentru business.

1.2 Istoricul companiei

Începutul călătoriei de transformare digitală

Anul 2010 a marcat începutul călătoriei noastre la EBS Integrator, când am furnizat servicii complete de transformare digitală pentru un important furnizor de servicii medicale care se confrunta cu lipsa de conexiuni la rețea.

Pionierat FinTech și E-Learning

Până în 2012, echipa noastră dedicată de 20 de persoane a adus progrese în domeniul FinTech și E-Learning. Am dezvoltat primul sistem de gestiune a finanțelor pentru întreprinderile de micro-finanțare, ușurând semnificativ sarcina operațională a acestora. De asemenea, am fost pionierii primului sistem de gestiune a colegiilor din Moldova pentru școlile secundare și profesionale.

Promovarea transparenței și crowdfunding

În 2014, am încheiat un parteneriat cu USAID pentru a lansa WEB APL, promovând transparența pentru autoritățile publice. În același an, ne-am extins raza de acțiune dincolo de Moldova și am introdus una dintre platformele inaugurale de crowdfunding din America de Nord.

Îmbrățișarea Agile și Flutter

Fast-forward până în 2017, am îmbrățișat metodologiile Agile și ne-am concentrat pe furnizarea de experiențe centrate pe client pentru a promova parteneriate de încredere. Utilizând platforma Flutter, am făcut tranziția de la un MVP la o soluție IT cuprinzătoare care acum gestionează 90% din operațiunile noastre de afaceri.

Transformarea digitală cu EBS.IO

În 2020, ne-am angajat în continuare în transformarea digitală cu EBS.IO. Am digitalizat operațiunile clienților, ne-am extins portofoliul cu soluții competitive de comerț electronic și am introdus platforma noastră low-code personalizată, ebs.io. Acest nou instrument a permis

asamblarea rapidă a noilor procese și construirea de aplicații, economisind atât timpul de dezvoltare, cât și bugetele clienților noștri.

1.3 Tehnologiile utilizate

Obiectivul companiei noastre este să oferim instrumentele și cunoștințele necesare, pentru a obține un avantaj competitiv, în peisajul digital în continuă schimbare și să asigurăm creșterea clienților noștri. Crearea soluțiilor software de calitate folosind cele mai recente tehnologii și practici de inginerie este o prioritate pentru noi.

EBS Integrator vă aduce la îndemână cea mai avansată gamă de tehnologii puternice și eficiente:

- **Web development** (React.js, Laravel, PHP, TypeScript, Next.js, Python, Java, .Net);
- **Cloud and DevOps** (AWS, Kubernetes, Docker, Microservices);
- **Mobile Development** (Native iOS (Swift), Native Android (Kotlin), Flutter);
- **Database** (PostgreSQL, MongoDB).

Aceste tehnologii nu înseamnă doar să rămâneți la zi cu ultimele trend-uri, ci și să fiți competitivi și relevanți. Folosirea acestor instrumente avansate permite afacerii să construiască soluții scalabile de înaltă calitate, care să răspundă așteptărilor utilizatorilor. Cu timpi de dezvoltare mai rapizi, flexibilitate sporită și o experiență mai bună, putem îmbunătăți eficiența, reduce costurile și, în cele din urmă, putem stimula evoluția business-ului.

Într-o lume în care schimbarea este singura constantă, EBS Integrator vă echează afacerea cu flexibilitatea și capacitatea de reacție a unui management agil. Credem în livrarea mai rapidă a valorii, având în centrul nostru adaptabilitatea și capacitatea de reacție. Practicile Agile ale EBS Integrator ne permit să gestionăm în mod eficient incertitudinile, livrând software de înaltă calitate care se aliniază cu nevoile dinamice ale afacerii dumneavoastră.

Cu EBS Integrator, puteți spune adio ciclurilor lungi de dezvoltare și bun venit la livrarea de software utilizabil orientat spre clientul final. Echipele noastre Agile prioritizează livrarea consistentă și timpurie a valorii, permițându-vă să vedeți și să utilizați produsul chiar în timp ce acesta este în curs de dezvoltare.

Angajamentul nostru față de comunicarea în timp util și colaborarea strânsă ne ajută să creăm parteneriate puternice cu clienții noștri. Prin planificarea iterațiilor și întâlniri de revizuire, ne asigurăm că faceți parte din proces, la fiecare pas. Practicile Agile ale EBS Integrator asigură o îmbunătățire constantă. Retrospectivele regulate ne ajută să învățăm și să ne adaptăm. Nu livrăm doar servicii; construim o cultură a excelenței, alimentată de feedback și învățare.

2 Metodologia de lucru

2.1 Descrierea Generală

Mentenanța reprezintă unul dintre serviciile esențiale pe care EBS le oferă, având ca obiectiv asigurarea funcționării continue, sigure și eficiente a platformelor gestionate de Beneficiar. În cadrul acestui contract, echipa noastră va furniza servicii de mentenanță corectivă, preventivă și adaptivă, în conformitate cu cerințele specificate în Caietul de sarcini.

Mentenanța corectivă are rolul de a readuce aplicațiile la parametrii normali de funcționare ori de câte ori apar probleme sau incidente. Sesizările Beneficiarului vor fi preluate prin sistemul de management al cererilor Azure DevOps, platformă pusă la dispoziție de către Beneficiar, iar echipa tehnică EBS va analiza, remedia și documenta fiecare incident, respectând timpii SLA stabiliți. Astfel, pentru incidente critice răspunsul este furnizat în maximum 15 minute, cu soluționare în cel mult 4 ore lucrătoare; pentru incidente cu prioritate înaltă, răspunsul se acordă în 2 ore și soluționarea într-o zi lucrătoare; pentru incidente ordinare, răspunsul se face în 24 de ore și soluționarea în termen de 3 zile; iar pentru solicitările cu prioritate joasă, răspunsul se oferă în 3 zile, soluționarea fiind realizată pe baza principiului „cel mai bun efort”. Toate etapele sunt vizibile în Azure DevOps, asigurând transparență și trasabilitate completă.

Mentenanța preventivă vizează menținerea funcționării platformei în condiții optime și reducerea riscului de defecțiuni prin monitorizare periodică, aplicarea actualizărilor de securitate și optimizarea configurațiilor tehnice. Aceste activități, planificate împreună cu Beneficiarul conform unui calendar agreed, includ și curățarea datelor redundante, aplicarea patch-urilor de securitate și testarea componentelor critice pentru a garanta stabilitatea și performanța sistemului pe termen lung.

Mentenanța adaptivă are ca scop ajustarea soluțiilor la schimbări legislative, normative și tehnologice, precum și integrarea cu noi sisteme informatice. Aceasta poate presupune dezvoltarea de noi API-uri, adaptarea la versiuni noi de sisteme de operare, refactorizarea codului sau extinderea arhitecturii aplicațiilor. Totodată, prin utilizarea Platformei de Dezvoltare a Serviciilor Electronice (PDSE), EBS va putea livra servicii electronice noi, dezvoltate iterativ în baza metodologiei Agile/SCRUM. În acest mod, Beneficiarul validează gradual livrările, având garanția unei evoluții controlate și eficiente a platformei.

Disponibilitate și resurse: Serviciile de mentenanță vor fi furnizate pe durata a șase luni, cu un efort total estimat de 400 zile-persoană. Echipa EBS va asigura suport în intervalul orar 08:00 – 18:00, în zilele lucrătoare, atât de la distanță, cât și la sediul Beneficiarului, la solicitare. Echipa propusă include dezvoltatori seniori și specialiști calificați în .NET, Kotlin, Swift și testare QA, conform cerințelor Caietului de sarcini.

Calitatea serviciilor (SLA): Pe toată perioada contractului, respectarea indicatorilor de calitate va fi monitorizată prin SLA-uri clare. EBS garantează un timp de funcționare de minimum 99,8%, respectarea termenelor de răspuns și soluționare conform nivelurilor de severitate definite și furnizarea de estimări pentru dezvoltări suplimentare în termen de maximum o săptămână de la solicitare.

Prin această abordare, EBS se angajează să ofere Beneficiarului o mentenanță completă, transparentă și conformă, care să asigure continuitatea serviciilor guvernamentale de platformă și adaptarea acestora la cerințele în continuă schimbare ale mediului tehnologic și normativ.

2.2 Raportare și Planul de Acceptanță

Dorim să oferim o experiență plăcută și transparentă în ceea ce privește serviciile noastre de mentenanță. În acest sens, utilizăm o abordare modernă și eficientă prin intermediul platformei **Azure DevOps**, sistemul standard de management al cerințelor și incidentelor agreat de Beneficiar.

Vă asigurăm că orice acțiune întreprinsă de ambele părți în cadrul Azure DevOps este documentată electronic și poate fi urmărită în timp real. În completarea acestei documentări electronice, ne propunem să furnizăm și un **Raport de Mentenanță Lunar**, întocmit de Scrum Master pe baza informațiilor din Azure DevOps. Raportul este transmis lunar către Beneficiar, la adresa electronică convenită, pentru informare și acceptanță.

Raportul de Mentenanță Lunar are ca scop oferirea unei imagini clare asupra activităților de mentenanță desfășurate în luna calendaristică anterioară. Acesta va include detalii esențiale precum:

- numărul total de ore efectiv consumate din efortul alocat contractului, inclusiv eventualele ore suplimentare;
- numărul de ore consumate pentru intervenții urgente sau cu prioritate ridicată;
- evidența problemelor corective soluționate și a acțiunilor preventive sau adaptive întreprinse;
- costul total aferent serviciilor de mentenanță pentru luna precedentă.

Raportul confirmă toate acțiunile documentate electronic în Azure DevOps și constituie baza pentru întocmirea facturii lunare. În cazul în care Beneficiarul constată neconcordanțe între raport și datele din sistem, acesta are dreptul să formuleze obiecții în termenul de acceptare a raportului. Dacă nu sunt prezentate obiecții în acest interval, raportul se consideră acceptat tacit.

Acceptarea Raportului de Mentenanță se va formaliza prin semnarea unui **Act de Primire-Predare** în termen de 3 zile lucrătoare de la transmiterea raportului.

Prin această abordare, ne propunem să asigurăm o colaborare transparentă și eficientă, în care toate activitățile desfășurate și costurile asociate serviciilor de mentenanță să fie prezentate clar și verificabil Beneficiarului.

Tatiana Munteanu

Administrator EBS Integrator SRL

Semnătura: _____

