

Mentenanța SIA:

Serviciul de mentenanță SIA ”e-Servicii Stare Civilă” va fi achiziționat pentru perioada 01.01.2019 - 31.12.2019.

Descrierea programului:

Sistemul Informațional ”e-Servicii Stare Civilă” este predestinat depunerii și evidenței prelucrării cererilor cetățenilor pentru actele de stare civilă, disponibil din rețeaua internă pentru operatori și public pentru cetățeni. Acest sistem informațional oferă servicii pentru utilizatorii și administratorii acestora care se află local, ceea ce creează o necesitate de monitorizare continuă a bunei funcționări în regim real.

Lipsa disponibilității acestui sistem de aplicații, inclusiv și pe un termen scurt, creează inconveniențe atât utilizatorilor cât și administratorilor.

Scopul principal al achiziționării este contractarea companiei care va fi responsabilă de mentenanță și asistență continuă a sistemului informațional gestionat de DGSC.

Descrierea sistemului.

Sistemul este plasat în mCloud și se bazează pe:

- Sistem de Operare – 6 unități (5 Windows, 1 CentOS)
- Tehnologii și Platforme:
 - IIS
 - C#/ASP.NET MVC 5
 - Microsoft SQL Server
- Integrări cu părți terțe:
 - MPass - serviciul de autentificare și control al accesului
 - MSign – serviciul guvernamental de semnare
- Documentație tehnică:
 - De instalare și administrare – există;
 - De utilizator – există.

Obligațiile Companiei IT privind prestarea serviciilor de mentenanță și suport tehnic SIA "e-Servicii Stare Civilă":

- a. Să monitorizeze continuu și să presteze serviciu de mentenanță permanent a SIA "e-Servicii Stare Civilă"
- b. Să asigure actualizarea certificatelor de autentificare și SSL;
- c. Să actualizeze certificatele de integrare cu MPay și MSign în timp util.
- d. Să asigure crearea copiilor de rezervă a SIA "e-Servicii Stare Civilă" în regim regulat;
- e. Să corecteze și să ajusteze rapoartele statistice și financiare integrate în sistem;
- f. Să restabilească funcționarea sistemului dat în regim de urgență în limitele competențelor sale și, după caz, să interacționeze cu administratorul platformei mCloud sau serviciilor MSign/MPass din numele Beneficiarului sistemului.

Orele de lucru :

- a) pe parcursul zilei - orele 08:00 și 17:00;
- b) săptămânal - 5 zile lucrătoare.

Termeni de reacție:

În cazul parvenirii solicitărilor de suport sunt prezentați în tabelul de mai jos:

Neconcordanță	Descriere	Timp max. de restabilire a funcționalității sau de soluționare a problemei (ore de lucru, zile)
Critică	Problemă care afectează funcționalitatea întregului sistem.	Timp maxim de restabilire a funcționalității - 4 ore.
Înaltă	Probleme care au o influență înaltă asupra funcționalității sistemului și ar putea conduce la limitarea utilizării sistemului.	Timp maxim de restabilire a funcționalității - 8 ore.
Medie	Probleme ce țin de dereglări a funcționalității sistemului, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau prejudicierea funcționalității sistemului.	Timp maxim de restabilire a funcționalității - 2 zile.
Mică	Probleme cu impact mic sau foarte mic asupra funcționalității sistemului.	Timp maxim de restabilire a funcționalității - 3 zile.