

Anexă 22.1 la Specificațiile tehnice (Anexa 22)

Numărul procedurii de achiziție: ocds-b3wdp1-MD-1667206875358 din 21.10.2022

Obligațiunile companiei S&T Mold privind serviciile de mentenanță și suportul tehnic al Sistemelor de reglementare electronică al fluxului de cetățeni "Rând Electronic", includ următoarele activități conform Anexei la Anunțul de participare:

Servicii de reînnoire suport și mentenanță preventivă de la producător a produsului software QMatic (abonament)

Asigurarea serviciilor de reînnoire suport și mentenanță preventivă și suport local a modulelor software (fără suport a componentelor hardware și dispozitivelor) a complexului indicat în Anexa la Anunțul (producător - compania QMatic) pe baza suportului producătorului.

Servicii de mentenanță preventivă și suport local a modulelor software și a Sistemului de reglementare electronică a fluxului de cetățeni "Rând Electronic" (abonament)

Asigurarea serviciilor de mentenanță preventivă și suport a interfeței web pentru înscrierea prealabilă a Complexului. Înscrierea prealabilă prin 3 servere diferite: programare.asp.gov.md, programaredl.asp.gov.md și prin serverul interior din cadrul ASP - CallCentru.

Servicii:

- a. Asigurarea mentenanței Sistemului de reglementare electronică a fluxului de cetățeni "Rând Electronic" (fără partea hardware), înlăturarea problemelor depistate în cadrul exploatării sistemului;
- b. Asigurarea restabilirii funcționării sistemului respectiv în limitele competențelor sale (la distanță și/sau deplasarea la fața locului);
- c. Asigurarea consultării continue a colaboratorilor ASP în procesul de ajustarea software sistemului, adaptarea conform necesităților și/sau schimbărilor în legislație, în limita instrumentelor existente ale platformei;
- d. Asigurarea diagnosticării lunare a viabilității partea software a sistemului cu prezentarea raportului, consultarea și informarea privind apariția erorilor de sistem;
- e. Asigurarea lucrărilor pentru deservirea produselor de program a platformei, verificarea și optimizarea bazelor de date;
- f. La necesitate – emiterea recomandărilor de efectuare a modificărilor necesare pentru hardware sau software, stabilite în rezultatul efectuării p. a./g.
- g. Asigurarea mecanismului de creare automatizată a copiilor de rezervă a sistemului respectiv zilnic în coordonare cu Beneficiarul.

Servicii de suport a migrării (actualizării versiunii software QMatic) Sistemului de reglementare electronică a fluxului de cetățeni "Rând Electronic" la ultima versiune disponibilă (abonament)

În caz de lansare a unei versiuni noi de către producător pe parcursul a 12 luni de valabilitate a contractului de mentenanță preventivă asigurarea înștiințării Beneficiarului despre ultima versiune disponibilă. După înaintarea solicitării din partea Beneficiarului asigurarea executării

actualizării sistemului la ultima versiune disponibilă de la producător în limita contractului de mentenanță, inclusiv serverele de aplicații, serverele bazelor de date, și să asigure adaptarea modului de programare prin internet la versiunea ce urmează a fi migrată (actualizată).

SLA:

Zilnic: intervalul de timp cuprins între orele 08:00 și 17:00, conform programului de lucru a oficiilor ASP.

Săptămânal: 6 zile lucrătoare, luni – sâmbăta sau alte zile lucrătoare cu anunțarea prealabilă de la Beneficiarul sistemului.

Executarea lucrărilor de mentenanță/upgrade/modificări urmează a fi planificată în majoritatea cazurilor astfel încât să nu influențeze procesul de deservire a cetățenilor în oficiile ASP, preferabil în afară orelor de primire a cetățenilor.

Termeni de reacție:

În cazul în care vor parveni solicitări de suport și anume cazurile de asigurare a funcționării sistemului (*vezi tabelul*):

Excepții: cazurile de upgrade, cod suplimentar sau script.

Neconcordanță	Descriere	Timpul maxim de reacție	Timp maxim de restabilire a funcționalității sau soluționare a problemei (ore de lucru, zile)
Critică	Problemă ce afectează funcționalitatea întregului sistem inclusiv modulele.	Timp maxim de reacție: 2 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 4 ore.
Înaltă	Probleme care au o influență înaltă asupra funcționalității sistemului, care pot conduce la limitarea utilizării sistemului.	Timp maxim de reacție: 4 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 8 ore.
Medie	Probleme ce țin de dereglările funcționalității sistemului, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau alte prejudicii funcționalității sistemului.	Timp maxim de reacție: 8 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 2 zile.
Redusă	Probleme cu impact mic sau foarte mic asupra funcționalității sistemului.	Timp maxim de reacție: 8 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 5 zile.

Compania S&T Mold SRL asigura acces la sistemul de înregistrare a apelurilor de suport și mentenanță.



Serviciul Suport Tehnic poate fi contactat prin intermediul:

- tel: +373 22 83 79 57
- mail: servicedesk@snt.md;
- sistemul online de asistență tehnică: <http://servicedesk.snt.md>

Semnat: _____ Numele, Prenumele: Iurii Svera În calitate de: Key Account Manager

Ofertantul: S&T Mold SRL Adresa: Calea Ieșilor 8, Chișinău, MD-2069, Republica Moldova