

CATRE: Inspectoratul General al Poliției

TABEL COMPLIANTA TEHNICA

privind achiziționarea și implementarea soluției *Police Intelligent Car* pentru pentru
necesitățile IGP (etapa 1)

1 Cuprins

Cap I - Scopul proiectului	2
Cap II - Cerințe tehnice și de funcționare	4
II.01 Cerințe generale	4
II.02 Cerințe specifice pentru UCP – unitatea centrală de procesare:	5
II.03 Cerințe specifice pentru UMCP	8
II.04 Termeni de livrare	14
II.05 Garanții	14
II.06 Transferul de cunoștințe	14
Cap III - Cerințe privind prestarea serviciilor de mentenanță	14
III.01 Noțiuni generale	14
Termeni și definiții	14
III.02 Obiectul serviciilor de mentenanță spre achiziționare	15
Descrierea și conținutul serviciilor	15
1. Serviciile aferente mentenanței adaptive	15
2. Serviciile aferente mentenanței perfective	16
III.03 Nivelul Serviciilor	16
Nivelul de disponibilitate	16
III.04 Reguli privind organizarea și prestarea serviciilor	17
Organizarea procesului de prestare a serviciilor	17
Interacțiunea între Părți	17
Reguli de înregistrare a solicitărilor	17
Reguli privind Managementul incidentelor	19
Clasificarea incidentelor	19
Raportarea și soluționarea incidentelor	20
Reguli privind prestarea serviciilor de dezvoltare	21
Solicitarea Serviciilor de dezvoltare	21
Prestarea Serviciilor de dezvoltare	21
Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor	22
Documentația tehnică	22
Mediul de test	22
Securitatea informației	23

Cap I - Scopul proiectului

Scopul proiectului constă în implementarea unei soluții pentru necesitățile MAI în vederea obținerii unui sistem propriu securizat care să îmbunătățească capacitățile resurselor de intervenție a instituțiilor și organizațiilor din subordinea MAI, în special al Inspectoratului General al Poliției, în vederea automatizării proceselor gestionării în teren a resurselor de poliție, dar și asigurării cu informații necesare pentru o mai bună și mai eficientă activitate de intervenție în situații de interes, precum și de monitorizare a activității acestora.

Prin Strategia de dezvoltare a poliției pentru anii 2016-2020, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.587 din 12 mai 2016 și Strategia națională de ordine și securitate publică pentru anii 2017-2020, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 354 din 31 mai 2017 s-a urmărit atingerea obiectivului principal al amplului proces de reformare a sistemului afacerilor interne din Republica Moldova în special prin realizarea unui serviciu de poliție profesionist, eficient, neutru din punct de vedere politic, care exercită atribuțiile sale în interesul cetățeanului și al comunității, asigurând respectarea legii, a drepturilor și libertăților fundamentale ale omului, precum și protecția juridică și socială a angajaților Poliției.

Conform legii, pentru a realiza atribuțiile de prevenire a infracțiunilor și contravențiilor, Poliția și alte instituții și organizații din subordinea Ministerului Afacerilor Interne asigură și reacționarea promptă la sesizările și comunicările despre infracțiuni și contravenții. În acest sens, capacităților funcționale și logistice ale Ministerului, le revin cele mai importante roluri în asigurarea promptitudinii intervențiilor.

Obiectivul 4 al Strategiei de dezvoltare a poliției pentru anii 2016-2020 presupune crearea unui serviciu polițienesc modern, în conformitate cu cele mai bune practici și standarde ale Uniunii Europene și internaționale, în măsură să răspundă pro activ și în mod egal la nevoile cetățenilor și ale societății în ansamblu, inclusiv prin consolidarea capacităților de patrulare, reacționare și intervenție ale Poliției la apelurile cetățenilor.

Se presupune crearea *Sistemului informațional "Police Intelligent Car"* ale poliției care să fie un sistem modular, flexibil inclusiv pentru extindere și dezvoltări de funcționalități ulterioare. Modulele urmează a fi adaptate pentru a se potrivi necesităților unităților de patrulare și necesită a fi integrate cu sistemele și bazele de date relevante. Totodată sistemul urmează să devină un instrument care va simplifica și automatiza procesele de rutină, precum și va spori eficacitatea resurselor în timpul serviciului. Datorită comunicării permanente cu centrul de comandă, resursele de intervenție ar putea fi ușor monitorizate și acestora pot fi alocate sarcini, contribuind la o mai bună siguranță publică.

Implementarea sistemului va permite dezvoltarea interoperabilității, capacităților de reacționare și intervenție promptă a serviciilor specializate la necesitățile operaționale și solicitările cetățenilor.

Cap II - Cerințe tehnice și de funcționare

II.01 Cerințe generale

Soluția ofertată trebuie să asigure crearea sistemului ”Police Intelligent Car - PICar” compus din UCP – *unitatea centrală de procesare* și UMCP – *unitatea mobilă de captare și procesare (50 unități mobile)* cu următoarele cerințe generale:

Tabelul 2: Cerințe generale față de soluție

Nr/Ord	Cerințe generale	
1.	Sistemul va fi compus din cel puțin 2 componente: 1 – unitatea mobilă (automobil), 2 – unitatea centrală	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
2.	Ofertantul va asigura livrarea și aplicarea tuturor licențelor software necesare pentru buna funcționare a sistemului	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
3.	Instalarea și configurarea unității centrale de procesare – care să asigure gestiunea centralizată a informațiilor, fluxului de date și a unităților mobile	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
4.	Instalarea și configurarea unităților mobile de captare și procesare (50 unități)	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
5.	Componentele livrate trebuie să fie de ultimă generație de fabricație nouă și de cea mai bună calitate	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
6.	Pentru UMCP alimentarea cu energie electrică trebuie să fie asigurată de la instalația electrică a automobilelor	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
7.	Componentele hardware ale UMCP trebuie să asigure capacitatea de funcționare cel puțin în următoarele condiții climatice de temperatură -20° C până la 55° C, umiditatea relativă până la 85% la +25° C	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
8.	Echipamentele vor fi instalate și configurate pe fiecare vehicul în parte	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
9.	Soluția va asigura capacitatea de transport date de la UMCP la UCP fără întârziere (text, imagini, alte date)	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
10.	Sistemul trebuie să asigure siguranța informațiilor în caz de incidente, defecțiuni tehnice și căderi ale sistemului de alimentare cu energie electrică	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
11.	Echipamentele trebuie să fie certificate conform normelor europene de produs CE și să nu interfereze cu alte echipamente electrice și electronice	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
12.	Interfețele grafice de utilizator trebuie să fie multilingve suportând cel puțin limba română și engleză	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
13.	Sistemul trebuie să asigure capacitate de funcționare 24/7/365	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
14.	Echipamentul trebuie să asigure cerințele tehnice minime specificate în prezentul document	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
15.	Soluția trebuie să asigure capacitatea de integrare cu dispozitivele GPS instalate pe automobile (cel puțin echipamentele GPS instalate actual pe automobile de model Teltonika FMB120)	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
16.	Echipamentul trebuie să conțină modul GSM/GPRS pentru transmiterea datelor	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
17.	Echipamentele se vor monta pe vehicule în zonele coordonate cu beneficiarul. Ofertantul va prezenta spre coordonare opțiunea de montare a echipamentelor în automobil montate în așa fel ca să fie limitat/interzis accesul în interiorul componentelor/echipamentelor, deconectarea neautorizată a componentelor/echipamentelor	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
18.	Garanția pentru toate componentele sistemului trebuie să fie de cel puțin 12 luni	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii

19.	Soluția trebuie să asigure înregistrarea video permanentă (în timpul patrulării) a zonei din față a unităților de patrulare	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
20.	Soluția trebuie să asigure capacitatea de marcare a înregistrării video	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
21.	Soluția trebuie să asigure capacitatea de Live Streaming	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
22.	Soluția trebuie să asigure capacitatea de stocare a tuturor informațiilor pe unitatea de procesare instalată pe automobilele de patrulare	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
23.	Soluția trebuie să asigure capacitatea de transfer și de stocare centralizată a informațiilor marcate	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
24.	Soluția trebuie să asigure citirea automată a plăcuțelor de înmatriculare a vehiculelor	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
25.	Soluția trebuie să asigure capacitatea de gestionare a încălcărilor regulamentului circulației rutiere și a procedurilor contravenționale inițiate înregistrate în baza de date	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
26.	Soluția trebuie să ofere capacitate de gestiune a listelor negre/albe	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
27.	Soluția trebuie să dispună de o hartă incorporată, precum și posibilitatea de integrare a altor hărți	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
28.	Soluția trebuie să asigure funcționalitatea de <i>Colaborare</i> care presupune schimb de informații între unitățile de patrulare, centrul de comandă, ș.a.	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
29.	Soluția trebuie să asigure capacitatea de instalare/conectare a componentelor adiționale, fără necesitatea de modificare hardware, cum ar fi: - Senzor radar pentru măsurarea vitezei de deplasare a vehiculelor - Senzor microfon pentru înregistrarea audio în habitacul automobilului - Camere video suplimentare NOTA*: Componentele adiționale menționate nu sunt parte a etapei actuale de implementare a soluției, nu necesită a fi oferite. Totodată soluția creată trebuie să fi capabilă pentru instalarea pe viitor a componentelor respective	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii

II.02 Cerințe specifice pentru UCP – unitatea centrală de procesare:

Tabelul 3: Cerințe tehnice specifice pentru unitatea centrală de procesare

Nr./ord	Cerințe tehnice și funcționale	
1.	Unitatea centrală de procesare (UCP) trebuie să fie formată cel puțin din două componente DB și App.	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
2.	Furnizorul va asigura livrarea cantității și tipul licențelor necesare pentru funcționarea UCP	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
3.	Aplicația software va dispune de o interfață de utilizator în tehnologie WEB	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
4.	Interfața va fi optimizată pentru utilizarea pe Computere Desktop	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
5.	Interfața va fi <i>responsive</i> și va asigura capacitatea de utilizare de echipamente mobile	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii

6.	UCP va asigura capacitatea de gestiune centralizată a diferitor tipuri de utilizatori și diferite drepturi de acces, bazat inclusiv pe roluri	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
7.	UCP va asigura capacitatea de setare a termenului (data/ora) de dezactivarea automatizată a utilizatorului	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
8.	UCP va asigura capacitate de gestiune a utilizatorilor individual, precum și grupe de utilizatori	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
9.	UCP va conține capacități interne de management (spre ex. <i>Update</i>)	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
10.	Sistemul trebuie să dispună de capacități de monitorizare a componentelor hardware (spre ex. nivelul bateriei, capacitatea spațiului de stocare)	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
11.	UCP trebuie să fie capabilă să recepționeze și să proceseze informații de la cel puțin 600 de automobile inteligente	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
12.	UCP trebuie să fie una modulară, și să permită extindere funcțională la necesitate	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
13.	UCP trebuie să conțină cel puțin următoarele module: ○ Gestiune ANPR – gestiunea înregistrărilor numerelor de înmatriculare ○ Gestiunea înregistrărilor video ○ Gestionarea incidentelor/solicitărilor/alarmelor ○ Monitorizarea locației vehiculului ○ Manual de cunoștințe	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
14.	UCP trebuie să includă interfețe programabile (API-soap/xml) pentru integrarea ulterioară cu alte sisteme informaționale. În cadrul etapei respective de implementare furnizorul va asigura integrarea soluției cu: 1. Registrul de evidență a contravențiilor – Integrarea va asigura capacitatea de schimb de date aferente procedurii contravenționale (informații cu privire la amenzi, crearea/introducerea/vizualizarea proceselor-verbale) 2. Sistemul 112 – Preluarea fișei de caz din sistemul 112 pentru gestionare	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
15.	UCP trebuie să includă mecanisme de asigurare a continuității (Backup, etc.).	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
16.	Interfața de lucru în sistem trebuie să suporte cel puțin limba engleză, preferabil și limba română și rusă	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
17.	Sistemul trebuie să permită configurarea la distanță a dispozitivelor instalate pe autovehicule	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
18.	Sistemul trebuie să poată urmări poziția curentă a vehiculului, cât și istoricul deplasărilor.	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii

19.	Aplicația trebuie să aibă o interfață prietenoasă care va asigura o utilizare facilă a sistemului de către administrator și utilizatori	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
20.	Sistemul trebuie să poată fi accesat prin interfață web, prin utilizarea echipamentelor cu sisteme operaționale Windows/UNIX/Linux/Android/IOs/Mac	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
21.	Sistemul trebuie să permită configurarea notificărilor aferent diferitor evenimente de monitorizat (solicitarea ajutor, accident cu implicarea vehicul, incident în funcționarea vehiculului) Sistemul trebuie să aibă posibilitate de configurare a tipurilor de notificări per vehicul/categorii și modalitatea de înștiințare a utilizatorilor prin interfață web/e-mail	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
22.	Parolele în baza de date se vor păstra în forma criptată. După prima autentificare în sistem utilizatorul va fi obligat să modifice parola	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
23.	Complexitatea parolei va fi setată conform cerințelor beneficiarului (număr caractere, caractere speciale, perioada de valabilitate)	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
24.	Sistemul trebuie să permită configurarea drepturilor de acces pentru fiecare utilizator în parte sau pentru grupe de utilizatori. Cel puțin următoarele opțiuni: vizualizare, modificare, adăugare, ștergere	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
25.	Aplicația trebuie să aibă posibilitatea de interconectarea cu alte aplicații prin export de date în formate cunoscute ușor de utilizat	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
26.	Aplicația trebuie să aibă posibilitatea de generare a rapoartelor statistice cel puțin în următoarele formate: PDF, WORD, EXCEL.	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
27.	Sistemul trebuie să dețină rapoarte predefinite, precum și trebuie să dispună de un mecanism de creare a rapoartelor specifice. Vor fi definite la etapa de implementare	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
28.	Sistemul trebuie să permită configurarea în vederea expedierii automate a rapoartelor generate la unul sau mai multe e-mail-uri.	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
29.	UCP va sigura posibilitatea de acces în regim de timp real la oricare cameră de pe vehicul care este conectată la rețea	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
30.	UCP va asigura capacitatea de <i>Streaming</i> pentru înregistrările stocate pe unitatea de stocare din autovehicul	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
31.	UCP va asigura capacitatea de vizualizare a înregistrărilor video, precum și a evenimentelor (marcări video, buton de alarmă, ANPR, statut girofar)	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
32.	UCP va asigura capacitatea de vizualizarea a tuturor citirilor automate a numerelor de înmatriculare efectuate de către toate vehiculele	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
33.	UCP va asigura capacitatea de vizualizare și accesare a înregistrărilor ANPR istorice	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
34.	UCP va asigura capacitatea de upload/transfer a informațiilor cu privire la listele albe/negre pe UMCP	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii

35.	Listele albe/negre vor fi generate și procesate de către beneficiar în formă de fișier CSV în baza unei periodicități definite	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
36.	UCP va asigura capacitatea de vizualizare a tuturor UMCP pe hartă digitală	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
37.	Sistemul va asigura capacitatea de expediere mesaje text sau imagine cel puțin vehicul-vehicul și vehicul – UCP	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
38.	UCP va asigura capacitatea de creare, editare, ștergere a unui conținut variat de informații și noutăți	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
39.	UCP va asigura transmiterea automată a informațiilor respective către toate UMCP	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
40.	UCP va asigura capacitatea de recepționare și vizualizare a alarmelor generate de UMCP	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii

II.03 Cerințe specifice pentru UMCP

Tab. 4: Componentele tehnologice pentru echiparea UMCP

Nr/ord.	Componenta	Caracteristici	
1.	Unitatea de procesare si control	Dispozitiv plug-and-play, calculator în calitate de platformă de comunicare și procesare instalată în vehicul. dispozitiv de urmărire GPS, platformă de gestionare a alimentării	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
2.	Bateria adițională	Bateria va asigura deconectarea unității de procesare și control în manieră controlată	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
3.	Antena	Multi-antena care suportă toate interfețele de comunicare pentru Unitatea de comanda si control (3G, 4G, LTE, GPS, W-Fi, Bluetooth)	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
4.	Display	Monitor rigidizat tactil cu diagonala de min. 10 inch	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
5.	Camera de bord (din față/spate)	Camere video pentru înregistrarea permanentă a părții din fața vehiculului	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
6.	ALPR camera	Camera specializată pentru recunoașterea automată a plăcuței de înmatriculare	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
7.	Printer	Thermal printer specializat	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
8.	Cititor BarCode	Cod de bare format PDF417	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii

Tabelul 5: Cerințe tehnice specifice pentru componentele și funcționarea UMCP

Componenta		Caracteristici	
1.	UMCP va porni automat odată cu pornirea automobilului		Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
2.	UMCP va asigura capacitatea de funcționare după oprirea motorului (în baza deciziei utilizatorului). În cazul scăderii tensiunii sub anumit prag sistemul se va deconecta automat		Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
3.	Soluția va dispune de o interfață de utilizator optimizată pentru utilizare în automobi (ex. butoane mari)		Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
4.	Soluția va dispune de claviatură software care să suporte cel puțin limba engleză, preferabil și limba română și rusă		Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
5.	Soluția va fi dotată cu ecran tactil de acces, care va asigura funcționalitate deplină		Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
6.	Soluția instalată pe automobil trebuie să asigure capacitatea de log-are a utilizatorilor cel puțin în baza de nume utilizator și parolă		Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
7.	Soluția va permite modificarea statutului operațional al utilizatorului (spre ex. disponibil; pauză; în misiune)		Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
8.	Soluția va permite schimbarea interfeței între regim noapte/zi		Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
9.	Următoarele module necesită a fi operaționale indiferent de faptul autentificarea sau neautentificarea utilizatorului: înregistrarea video (și live-streaming), recunoașterea automată a plăcuțelor de înmatriculare, poziționarea vehiculului		Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
10.	UMCP va dispune de (instalat pe vehicul): Unitate de procesare - un dispozitiv plug-and-play (calculator și platformă de comunicare); Dispozitiv de monitorizare GPS, Unitate de gestionare a alimentării, într-o singură carcasă		Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
11.	Unitatea de procesare – dispozitiv plug-and-play trebuie să aibă un design ergonomic, cu dimensiuni nu mai mari de 360x230x95mm, pentru o integrare cât mai compactă în port-bagajul automobilului		Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
12.	UMCP va fi dotată cu echipament de înregistrare video (cameră), care va asigura înregistrarea video a părții din fața automobilului (perimetrul proiectului conform fazei actuale este instalarea unei singure camere care să asigure înregistrarea în fața automobilului și a unei camere ANPR)		Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
13.	Soluția va asigura capacitatea de adăugare și conectare a până la 3 camere video de înregistrare (față/spate/habitaclu) fără necesitatea de înlocuire a altor componente hardware/software		Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
14.	UMCP nu va permite utilizatorilor stoparea înregistrării video, sau editarea înregistrărilor existente		Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
15.	Soluția va asigura capacitatea de pre-vizualizare și vizualizare a înregistrator video stocate local		Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
16.	Soluția va permite descărcarea înregistrărilor video inclusiv prin interfața USB		Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii

17.	Soluția trebuie să asigure stocarea securizată (criptată) a tuturor înregistrărilor video pe unitatea de procesare din autovehicul pentru perioada minimum de 30 zile	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
18.	Soluția trebuie să asigure capacitatea de transfer automat/semiautomat a informațiilor video înregistrate marcate către unitate de stocare centrală. Unitatea centrală de stocare va asigura capacitatea de păstrare a informațiilor de cel puțin 90 zile. (resursele de stocare centralizate vor fi puse la dispoziție de beneficiar în baza platformei guvernamentale mCloud)	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
19.	Sistemul trebuie să dețină capacitatea de înregistrarea audio în habitacul vehiculului	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
20.	Soluția trebuie să asigure înregistrarea (log) a diferitor evenimente: Acțiunile utilizatorilor efectuate prin interfața software Evenimentele de activare a girofarului Aplicarea butonului de alarmă Evenimentele de recunoaștere a numerelor de înmatriculare	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
21.	Sistemul trebuie să asigure citirea numerelor de înmatriculare inclusiv în momentul deplasării unității de patrulare	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
22.	Citirea numerelor de înmatriculare trebuie să fie efectuată în regim de noapte și zi	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
23.	Sistemul va permite corectarea citirilor numerelor de înmatriculare în caz de recunoaștere eronată	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
24.	Sistemul va efectua verificare numerelor de înmatriculare scanate cu listele negre/albe furnizate de beneficiar	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
25.	Sistemul va permite verificarea și corectarea manuală a numerelor de înmatriculare	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
26.	Urmare a recunoașterii numerelor de înmatriculare metadatele aferente (cu excepția imaginii) vor fi transferate către UCP	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
27.	În caz de identificare a numerelor de înmatriculare în lista neagră/albă sistemul va transmite imediat metadatele și imaginea foto către UCP	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
28.	Sistemul trebuie să dispună de modul GNSS și va asigura localizarea geografică a vehiculului	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
29.	Sistemul va permite vizualizarea locației echipajului propriu și celorlalte echipaje de patrulare de către utilizatori	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
30.	Sistemul va permite emiterea proceselor verbale și/sau a citațiilor cu privire la încălcarea regulamentului circulației rutiere (conținutul, forma și informațiile necesare vor fi definite de beneficiar)	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
31.	Sistemul trebuie să asigure capacitatea de scanare a actelor de identitate în baza scanării codului barcode format PDF417, barcode 39. Procesul verbal și/sau citația va fi pre completată automat cu numele, prenumele și codului personal al actului de identitate	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii

32.	Sistemul va asigura o interfață software pentru completarea procesului verbal și sau a citației cu privire la încălcare conform șablonului definit de beneficiar	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
33.	UMCP va fi dotată cu echipament de imprimare - printer specializat și va asigura capacitatea de imprimare a diferitor documente (spre ex.: proces verbal sau citație)	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
34.	Sistemul trebuie să asigure capacitatea de expediere a mesajelor între echipajele de patrulare și UCP, precum și între echipajele de patrulare	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
35.	Sistemul va asigura capacitatea de expediere a mesajelor text și a imaginilor	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
36.	Sistemul trebuie să asigure capacitatea de asistență GPS prin oferirea celei mai rapide căi spre o urgență sau punctul de interes solicitat/ales	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
37.	Soluția oferită trebuie să asigure capacități suficiente de conectare de dispozitive externe suplimentare (spre exemplu: cititoare pentru scanarea amprentelor, cititoarelor de documente, senzori)	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
38.	Soluția trebuie să asigure capacitatea de integrare cu sisteme CAD (sisteme de dispecerizare asistate de calculator – cel puțin import/export fișa de caz/evenimente; modul legitimări)	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
39.	Sistemul trebuie să dețină mecanisme flexibile de generare și asigurare a raportărilor	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
40.	Sistemul trebuie să asigure un modul pentru accesarea diferitor informații, articole, noutăți. Spre exemplu prevederi legislative, proceduri operaționale, anunțuri, etc.	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
41.	Soluția trebuie să ofere capacitatea de extindere a funcționalităților. Spre exemplu citirea cipurilor documentelor de identitate și a permiselor de conducere	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
42.	Soluția trebuie să ofere capacitatea de integrare cu diferite surse de date pentru verificări complexe în baze de date de interes (în dependența de existența acestora și disponibilitatea de integrare).	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
43.	Sistemul va asigura existența butonului de alarmă software	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
	Soluția va asigura capacitatea de conectarea a butonului de alarmă hardware (nu este parte a etapei respective de implementare)	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
	Sistemul va asigura transmiterea mesajului de alarmă către UCP la momentul accesării butonului de alarmă	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
Antena	UMCP va fi dotată cu Multi-antena care să suporte comunicare (3G, 4G, LTE, GPS, W-Fi, Bluetooth)	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
Cerințe față de unitatea de procesare de pe UMCP	-	Procesor: Core i3 sau echivalent; Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii

	- Memorie RAM: min. 8Gb; - Unitate de stocare (HDD): capacitatea de conectare a cel puțin 2 unități de stocare și volum de stocare a înregistrărilor pentru cel puțin 30 zile - Interfețe: 4x USB, 3xCOM Ports, intrare/ieșire audio - Suport alimentare: 9-36V @ 10A; - Capacitate de conectare la baterie secundară și de control a nivelului de încărcare a bateriei; - Sistem de răcire pasivă (fără ventilator) - Rezistent la lovituri și <i>shock</i> (<i>vibrații</i>) - Comunicare: GPS/GLONASS; 3G, HSDPA (3G), LTE SIM Slot (4G), 2xRJ45 (LAN Gigabit), Wi-Fi punct de acces 802.11 a/b/g/n; - Sistem de operare: Windows 10 (cu licență inclusă) - Temperatura de funcționare: -30 ° C până la +60 ° C – Partial Compliant -20 + 60 - Rezistența: min. IP54 - Dimensiuni: maxim 360x230x95mm, design ergonomic	
	-	-
Cerințe față de unitatea de operare (ecran)	Sistemul va fi dotat cu unitate de operare (ecran) Unitatea de operare va fi un ecran tactil rigidizat (touch screen monitor) Diagonala: min. 10” tip LCD cu rezoluția de min. 1280x800 Contrast: min 700:1 Unghi de vizualizare: cel puțin 150°/150° Temperatura de funcționare: -20 ° C până la 50 ° C Alte cerințe: Set de montare/fixare	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii

Cerințe tehnice pentru Camera video pt înregistrare	- Fiecare vehicul va fi echipat cu o cameră de calitate înaltă care să asigure înregistrarea și monitorizarea spațiului din fața automobilului; - Totodată soluția trebuie să permită instalarea și conectarea a încă 2 camere de monitorizare fără necesitatea de înlocuire a componentelor Hardware; Unghi orizontal larg: cel puțin 110° Capacitatea de a asigura <u>Dual Streaming H264</u> Rezoluția: cel puțin 1080p; - Echipamentul de înregistrare video trebuie să asigure capacitatea de stocare a înregistrărilor de cel puțin 48 ore	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
Cerințe pentru ANPR Camera	- Fiecare vehicul va fi dotat cu cameră specializată pentru recunoașterea automată a plăcuțelor de înmatriculare - Pentru asigurarea capacității de monitorizare și recunoaștere în regim nocturn va fi asigurată suplimentar cu iluminator IR - Camera trebuie să asigure capacitatea de citire a numerelor de înmatriculare în timpul deplasării unității de patrulare - Rezoluția: min. 1080p - Suport multiple streaming H.264, Motion JPEG - Shutter time: pînă la 1/100000 - Obiectiv: 1”25mm 2MP Lens	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
Cerințe pentru imprimantă	- Fiecare vehicul va fi dotat cu echipament de imprimare (printer) - Tip: thermal - Format: pînă la A4 - Dimensiuni compacte: max. 260x60x40mm - Rezoluție de imprimare: min. 200x200 dpi - Capacitate: min 8xA4 pagini pe minut	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii
Cititor Barcode	Dispozitiv incorporat sau <i>stand-alone</i> capabil să asigure citirea automată a documentelor de identitate (spre ex. buletin de identitate, certificat de înmatriculare, permis de conducere) - Barcode format PDF417, Barcode 39	Compliant. Vezi Oferta tehnica pentru detalii

II.04 Termeni de livrare

Livrarea soluției și operaționalizarea deplină va fi realizată în decurs de 8 luni din momentul înregistrării contractului.

Serviciile de mentenanță adaptivă și perfectivă vor fi asigurate pentru o perioadă de 12 luni, din momentul lansării în producție a soluției.

II.05 Garanții

Prestatorul va oferi o garanție de cel puțin 12 luni calendaristice pentru fiecare bun. În perioada de garanție în cazul defecțiunii oricărui din produsele/echipamentele livrate, prestatorul va asigura reparare/înlocuirea acestuia fără perceperea căroră-va plăti adiționale, dacă defecțiunea nu a fost cauzată de acțiunile sau inacțiunile beneficiarului.

II.06 Transferul de cunoștințe

Furnizorul va pune la dispoziție Ghidul de Administrare și utilizare a bunurilor;

Furnizorul va asigura instruirea administratorilor de sistem (aproximativ 5 persoane);

Furnizorul va asigura instruirea utilizatorilor sistemului.

Cap III - Cerințe privind prestarea serviciilor de mentenanță

III.01 Noțiuni generale

Termeni și definiții

În contextul prezentelor cerințe se vor utiliza următorii termeni și definiții a lor:

Sistem informatic supus mentenanței – totalitatea componentelor software de bază (cod compilat și cod sursă) și de suport (SO, SGBD, etc.), procesele și procedurile de lucru realizate de utilizatori persoane și sistem în scopul valorificării funcționalului acestuia;

Utilizator – orice persoana sau grup de persoane care folosește informația din sistemul informatic sau interacționează direct cu acesta.

Mentenanța reprezintă un ansamblu de activități tehnico-organizatorice care au drept scop asigurarea funcționării sistemului la un nivel agreeat de disponibilitate. Prin activități se pot înțelege atât operațiile de întreținere a componentelor sistemului informatic, cât și creare de procese, funcționalități noi menite să asigure funcționarea normală sau dezvoltarea sistemului.

Tipurile de mentenanță:

- Metenanță adaptivă** – constă în modificarea sistemului informatic aflat în exploatare în scopul asigurării eficienței și performanței acestuia în condițiile de modificare a mediului.
- Mentenanță perfectivă** – constă în măsuri de dezvoltare a sistemului informatic în scopul majorării performanței, productivității și lizibilității acestuia.

Persoanele responsabile din partea beneficiarului – persoanele desemnate de Beneficiar care sunt în drept de a solicita de la Prestator oferirea serviciilor aferente obiectului achiziției și prin intermediul căroră Prestatorul comunică cu Beneficiarul. Persoanele responsabile din partea

Beneficiarului dispun de competențe și drept de decizie privind solicitarea serviciilor conform prezentului contract.

Incident - este considerat orice eveniment neplanificat ce a afectat sau ar fi putut afecta disponibilitatea și indicatorii de performanță ai sistemului informatic.

Problemă – reprezintă cauza primară a apariției incidentelor.

Solicitare – orice interpelare din partea Beneficiarului aferentă sistemului informatic deservit. Solicitățile pot fi:

- a) **Solicitare de suport** – reprezintă o solicitare a unui serviciu prevăzut expres de acordul de prestare servicii (SLA) privind funcționarea SI sau/și mediului conex. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă prestarea serviciului solicitat conform nivelului de calitate prestabilit..
- 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..
- 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).

Nivelul serviciului – reprezintă nivelul agreeat de Beneficiar al indicatorilor cantitativi care caracterizează calitatea funcționării serviciului (conform terminologiei internaționale Service Level Agreement).

Principiul “cel mai bun efort” – situație în care Prestatorul va depune toată diligența în vederea prestării Serviciilor la cea mai înaltă calitate posibilă dar fără a garanta conformarea la parametri de calitate prevăzuți în prezentele Reguli;

III.02 Obiectul serviciilor de mentenanță spre achiziționare

Obiectul serviciilor constă în prestarea serviciilor de mentenanță aferent sistemului informațional care includ:

1. Servicii aferente mentenanței adaptive.
2. Servicii aferente mentenanței perfective.

Serviciile de mentenanță vor fi asigurate de către Prestator în perioada de 12 luni din data lansării în producere a soluției.

Descrierea și conținutul serviciilor

1. Serviciile aferente mentenanței adaptive

1. Analiza impactului modificărilor mediului (cadrul normativ legal, procesele de business, impactul modificării componentelor infrastructurii TIC, etc.) asupra sistemului informatic și formularea recomandărilor de dezvoltare a sistemului informatic;
2. Adaptarea componentelor sistemului informatic pentru migrarea pe alte platforme hardware, utilizarea a noi capacități de producere, etc.
3. Analiza parametrilor de funcționare a sistemului în vederea stabilirii suficienței performanță și formularea sarcinilor de optimizare / dezvoltare;
4. Analiza solicitărilor și definirea cerințelor de modificare. Consultarea Beneficiarului în vederea formulării sarcinilor de dezvoltare;
5. Modificarea codului sursă conform noilor cerințe impuse de cadrul normativ sau mediul de producție.
6. Managementul schimbărilor:
 - i. Consultarea specialiștilor beneficiarului în vederea elaborării planurilor de implementare a modificărilor și suportul la implementarea acestora;

- ii. Analiza impactului, testarea și suportul privind aplicarea reînnoirilor pentru sistemele de operare, SGBD și alte componente program externe cu care interacționează sistemul informatic;
- iii. Testarea de comun cu specialiștii Beneficiarului a impactului modificărilor asupra parametrilor de funcționare și siguranței sistemului informatic;
7. Documentarea sistemului și lucrări de reinginerie "inversă" (definirea structurii logice a în baza codului sursă).
8. Perfectarea scripturilor de corectare a datelor în vederea soluționării incidentelor legate de SIF.
9. Gestionarea documentației, inclusiv planul de continuitate aferente sistemului (segmentul sistemelor deservite).

2. Serviciile aferente mentenanței perfecte

Din serviciile ce se referă la mentenanță perfectivă Beneficiarul va contracta doar servicii de:

1. Consultare a Beneficiarului în aspecte ce deține de identificare, analiza și formularea sarcinilor de dezvoltare;
2. Analiza solicitărilor de dezvoltare formulate de Beneficiar și elaborarea Caietelor de Sarcini;
3. Consultare a Beneficiarului în aspecte de configurare a SO, SGBD și alte produse program care interacționează cu sistemul informatic;
4. Modificări ce țin de îmbunătățirea performanțelor, reducerea nivelului riscurilor.
5. Modernizarea arhitecturii
6. Înlăturarea vulnerabilităților de sistem privind asigurarea disponibilității și integrării datelor.

III.03 Nivelul Serviciilor

Serviciile de mentenanță prestate trebuie să asigure funcționarea sistemelor informatice la următorul nivel de servicii.

Nivelul de disponibilitate

Nivelul de disponibilitate a Serviciilor stabilește timpul de funcționare/nefuncționare a Serviciilor prestate și nivelul de performanță garantată a acestora. Nivelul de disponibilitate a Serviciilor este definit de parametrii ce urmează:

1. Perioada garantată pentru disponibilitatea sistemelor informatice este: în zilele lucrătoare, interval de timp 08:00 – 17:00.
2. Nivelul garantat de disponibilitate a Serviciilor este de minim 99,50% mediu lunar. Criteriul determină că timp de o lună timpul total de indisponibilitate a sistemului informatic din cauza erorilor de cod nu poate depăși 3.7 ore.
3. Serviciile se consideră disponibile dacă, în perioada orelor de lucru, Beneficiarul va putea accesa Serviciile și utiliza funcționalitatea asigurată de Prestator. Timpul de răspuns la interelările de accesare a Serviciilor nu trebuie să fie mai mare decât 1 secundă. Timpul de răspuns reprezintă intervalul maxim de timp în care sistemul informatic trebuie să răspundă la o solicitare de statut indiferent de nivelul de solicitare a acestuia. Timpul de răspuns nu specifică timpul în care utilizatorul va primi răspunsul la interelarea sa.
4. În afara perioadei orelor de lucru, Prestatorul va asigura disponibilitatea Serviciilor în baza principiului "cel mai bun efort".

III.04 Reguli privind organizarea și prestarea serviciilor

Organizarea procesului de prestare a serviciilor

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.

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

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.

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;
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:

1. 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.
 - determinată 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 de dezvoltare parvenită în adresa Prestatorului va fi analizată de acesta și raportată decizia în termeni rezonabili dar nu mai mult de 15 zile lucrătoare, în funcție de complexitatea solicitării. Informarea oficială a Beneficiarului necesită 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 redirecționarea 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 și va prezenta spre aprobare planul detaliat de soluționare cu indicarea: timpului (om/ore), cu descrierea lucrărilor necesare de efectuat, necesarul de resurse, la necesitate inclusiv și din partea Beneficiarului, graficul de realizare a lucrărilor care va include proiectarea, elaborarea, testarea și darea în exploatare a soluției (software), și a costului estimativ conform tarifelor stabilite, cu discifrarea acestora pe activități ce urmează a fi întreprinse.

Planul de soluționare poate fi schimbat în funcție de evoluția soluției acesteia doar cu acordul ambelor părți.

- 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.

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.

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 nesemnificativ 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 nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.

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	8 ore	Telefon. E-mail
Înaltă	Timpul de reacție al Prestatorului – 15 minute;	3 ore	ora 12 a zilei următoare	Telefon; Sistem Service Desk e-mail
Medie	Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore;	24 ore	5 zile	Telefon Sistem Service Desk E-mail
Joasă	Timpul de reacție al Prestatorului – 24 ore;	3 zile	10 zile	Telefon E-mail Service Desk
Neglijabilă	Timpul de reacție al Prestatorului – 72 ore;	Cel mai bun efort.	-	Telefon E-mail 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.

Reguli privind prestarea serviciilor de dezvoltare

Solicitarea Serviciilor de dezvoltare

Solicitarea Serviciilor de dezvoltare se efectuează doar de Persoana autorizată din partea Beneficiarului în baza unei solicitări conform regulilor descrise.

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 tarifulor.

Prestarea Serviciilor de dezvoltare

Prestarea serviciilor de dezvoltare se va efectua cu aplicarea următoarelor reguli:

a) 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.

b) 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, dar nu mai mult de 2 luni.

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.

f) 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.

g) 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.

h) 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).

i) Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile suplimentare ale sistemului, predate de către Prestator, în conformitate cu procedurile statuate în contract.

j) 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.

k) 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.

l) Informarea se va face în scopul excluderii unor lacune în comunicare ce va putea periclita buna funcționare a sistemului.

Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor

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.

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.

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, Prestatorul 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.