



„REAL TECH SOLUTIONS” S.R.L.



(+373) 22 101 777



str. Mitropolit G. Bănulescu-Bodoni, 59/B, of.805



1007600026075



office@rts.md



https://rts.md

Anexa nr. 22

la Documentația standard nr. 115

din “15” septembrie 2021

Specificații tehnice

[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 2, 3, 4, 6, 7,
iar de către DGAURF – în coloanele 1, 5,]

Numărul procedurii de achiziție nr. din _____ 2026
Obiectul achiziției: Servicii de mentenanță funcțională, corectivă, suport tehnic și asistență metodologică a SIA „e-Superficia”

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
Lotul: Servicii de mentenanță funcțională, corectivă, suport tehnic și asistență metodologică a SIA „e-Superficia”						
Servicii de mentenanță funcțională, corectivă, suport tehnic și asistență metodologică a SIA „e-Superficia”	Servicii de mentenanță sistem informațional	Republica Moldova	-	Specificația tehnică conform Caietului de sarcini	Serviciile de mentenanță funcțională, corectivă, suport tehnic și asistență metodologică a SIA „e-Superficia” prestate de ofertant includ următoarele componente: 1. Serviciile de mentenanță funcțională și de securitate a SIA „e-Superficia” prestate vor menține un nivel înalt de disponibilitate și performanță a sistemului, prin monitorizarea continuă, îmbunătățiri funcționale, precum și actualizări periodice ale sistemului, menite să prevină riscurile de securitate. Activitățile aferent serviciilor de mentenanță funcțională și de securitate includ următoarele acțiuni: a) Hosting-ul și asigurarea resurselor de stocare dinamică;	



Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
					b) Supravegherea continuă a funcționării sistemului; c) Monitorizarea performanței și a consumului de resurse; d) Asigurarea disponibilității și a timpilor de răspuns optimi; e) Aplicarea patch-urilor și actualizărilor de securitate; f) Optimizarea codului și a bazelor de date pentru îmbunătățirea performanței; g) Asigurarea realizării și testării periodice a copiilor de rezervă ale sistemului; h) Asigurarea funcționării și compatibilității cu sistemele integrate, import/export date, MSign, MPass, MPay, SIA eFactura, SIA Trezoreria, etc.; i) Soluționarea problemelor de securitate (vulnerabilități care pot fi exploatare de atacatori, breșe de securitate); j) Administrarea datelor spațiale, care va include actualizarea straturilor GIS în baza modificărilor recepționate, menținerea structurii și integrității datelor geometrice și atributive, și va preveni suprapunerile eronate și erorile topologice; k) Actualizarea și publicarea straturilor pe harta GIS: publicarea straturilor noi în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la recepționarea datelor, actualizarea straturilor existente fără a afecta funcționalitatea aplicației și păstrarea istoricului modificărilor; l) Administrarea serviciilor cartografice: configurarea și menținerea serviciilor WMS și WFS, asigurarea accesului controlat la	



Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
					servicii prin autentificare și monitorizarea disponibilității serviciilor cartografice la un nivel minim de 99% lunar; 2. Servicii de mentenanță corectivă a SIA „e-Superficia” prestate de ofertant vor asigura activitățile de identificare, analiza și remedierea defecțiunilor tehnice, restabilirea funcționalității normale a sistemului și reducerea timpului de nefuncționare (downtime). Activitățile aferent serviciilor de mentenanță corectivă vor include următoarele acțiuni: a) Erori de funcționare: funcționalități care nu răspund așteptărilor sau care nu sunt disponibile; b) Probleme de performanță: timpi mari de răspuns, blocaje; c) Erori de integrare: probleme care apar atunci când sistemul interacționează cu alte sisteme externe; d) Pierderi de date: erori care duc la pierderea sau coruperea datelor, necesită restaurarea din backup; e) Testarea și validarea soluțiilor: după corectarea defecțiunilor, se efectuează teste de validare pentru a asigura că soluția aplicată rezolvă problema fără a crea alte defecțiuni; f) Asigurarea funcționării continue a modului „Harta Digitală” cu alte module ale SIA „e-Superficia” prin eliminarea tuturor deficiențelor depistate precum și eliminarea tuturor deficiențelor privind interacțiunea cu alte sisteme externe cum ar fi: SIA	



Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
					Registrul Bunurilor Imobile, cu documentarea și testarea tuturor interfețelor ce interacționează; g) În calitate de prestator vom prezenta lunar 1 raport privind disponibilitatea serviciilor GIS, inclusiv lista actualizărilor efectuate unde se va indica incidentele și timpul de remediere. 3. Serviciile de suport tehnic a SIA „e-Superficia” <i>prestate de ofertant vor asigura oferirea de asistență operativă utilizatorilor sistemului și ghidarea acestora în utilizarea funcționalităților aplicației. Aceste servicii vor acoperi, de asemenea, clasificarea, analizarea și direcționarea solicitărilor către nivelul tehnic corespunzător, facilitarea unei comunicări eficiente între utilizatori și echipa tehnică, precum și contribuția la creșterea gradului de satisfacție a utilizatorilor finali.</i> Activitățile aferent serviciilor de suport tehnic a SIA „e-Superficia” vor include următoarele acțiuni: a) Asigurarea suportului tehnic prin email, telefon, on-line, care va include: orice suport, pentru orice motiv care afectează funcționalitatea normală a SIA „e-Superficia”, asistență pentru orice configurări sau customizări suplimentare necesare în cadrul SIA „e-Superficia”, raportări pentru intervenții la incidente.; b) Asigurarea suportului consultativ privind suportul utilizatorilor la utilizarea corectă a sistemului și a proceselor în cadrul acestuia; c) Înlăturarea problemelor se va efectua în funcție de gravitatea incidentului raportat în timpul orelor de lucru, în intervalul de	



„REAL TECH SOLUTIONS” S.R.L.



(+373) 22 101 777



str. Mitropolit G. Bănulescu-Bodoni, 59/B, of.805



1007600026075



office@rts.md



https://rts.md

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
					timp 09:00 - 18:00 în zile lucrătoare conform legislației RM; d) Documentarea incidentelor: se va crea un raport detaliat al incidentului, inclusiv descrierea problemei, soluțiile implementate și pașii de prevenire a unor probleme similare în viitor. 4. Serviciile de asistență metodologică al SIA „e-Superficia” care vor asigura utilizarea corectă și uniformă a funcționalităților de către toți utilizatorii în conformitate cu Regulamentul ce stabilește principiile generale privind evidența redevenței/chiriei ca obiect a suprafeței/locățiunii terenurilor municipiului Chișinău și gestionarea raporturi de suprafață legală ținând cont de prevederile cadrului normativ existent în Republica Moldova. Activitățile aferent serviciilor de asistență metodologică a SIA „e-Superficia” vor include următoarele acțiuni: a) Elaborarea, completarea și actualizarea manualelor pentru utilizatori și administratori; b) Elaborarea, completarea și actualizarea instrucțiunilor privind fluxurile operaționale din sistem; c) Activități de asistență privind completarea, generarea și verificarea datelor și/sau a documentelor (conturi de plată Mpay, facturi fiscale, extrase de plată, somații către titularul de drept, reclamații către titularul de drept);	



Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
					d) În calitate de Prestator vom organiza sesiuni de instruire pentru utilizatori; e) Actualizarea documentației ori de câte ori apar modificări funcționale sau legislative; f) Desfășurarea lunară a procesului de totalizare a datelor și a soldurilor prin verificarea corectitudinii înregistrărilor, reconcilierea informațiilor din sistem cu evidența contabilă și confirmarea soldurilor finale; g) Asigurarea închiderii perioadei de raportare și pregătirea datelor pentru exercițiul financiar următor. 5. Capacitatea de asigurare a nivelului serviciilor (SLA) de mentenanță funcțională, corectivă, suport tehnic și asistență metodologică a SIA „e-Superficie”. În calitate de Ofertant vom asigura și garanta respectarea parametrilor de performanță (SLA) solicitați, având implementat un ecosistem de suport bazat pe următorii piloni: a) <i>Platforma de Management al Solicitărilor</i> Vom pune la dispoziția Beneficiarului o platformă de ticketing profesională - Redmine, care asigură: • Înregistrare Multi-canal: Solicitățile pot fi deschise prin e-mail sau telefon, fiind preluate automat în sistem. • Sistem de Alertă „Early Warning”: Platforma este configurată să trimită alerte automate către managerul de proiect și echipa tehnică atunci când un tichet se apropie de 75% din timpul de răspuns/soluționare alocat.	



„REAL TECH SOLUTIONS” S.R.L.



(+373) 22 101 777



str. Mitropolit G. Bănulescu-Bodoni, 59/B, of.805



1007600026075



office@rts.md



https://rts.md

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
					- Trasabilitate Completă: Beneficiarul are acces în timp real la statusul intervenției, persoana alocată și istoricul comunicării. <i>b) Structura Echipei de Suport</i> În calitate de Ofertant vom asigura disponibilitatea resurselor prin următoarea organizare: - Echipa de Intervenție (L1 & L2): Specialiști dedicați care monitorizează coada de tichete în intervalul 09:00 – 18:00. - Expertiză On-Call: Pentru incidentele de tip Critic (A), avem o procedură de escaladare internă care mobilizează experți seniori în mai puțin de 30 de minute de la notificare. - Sistem de Back-up: Pentru fiecare rol critic din proiect, există un înlocuitor (shadow resource) pregătit să preia sarcinile în caz de concediu sau indisponibilitate, asigurând continuitatea serviciului conform legislației RM. <i>c) Managementul Patch-urilor și Menținerea Preventivă</i> Pentru a respecta cerința de instalare a patch-urilor critice în 2 zile lucrătoare, aplicăm următorul flux: - Monitorizare Activă: Utilizăm instrumente automatizate de scanare a vulnerabilităților (vulnerability feeds) corelate cu infrastructura Beneficiarului. - Sandbox Testing: Orice patch de securitate este instalat mai întâi pe un mediu de test (identic cu cel de producție) pentru a	



Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
					verifica compatibilitatea, evitând astfel întreruperile neplanificate. • Deploy Controlat: Aplicarea în producție se face în ferestre de mentenanță agreate, minimizând impactul asupra utilizatorilor. Raportare și Transparență Lunar, vom furniza un Raport lunar privind Serviciile prestate care va cuprinde: • Numărul total de solicitări, defalcate pe niveluri de gravitate (A, B, C, D). • Timpul mediu de răspuns și timpul mediu de soluționare realizat vs. cel asumat. • Analiza cauzelor rădăcină (Root Cause Analysis) pentru incidentele Critice, pentru a preveni repetarea acestora.	

Semnat:_____ Numele, Prenumele: **GHIȚMAN Alexandr** În calitate de: **Administrator**

Ofertantul: „Real Tech Solutions” S.R.L. Adresa: **mun. Chișinău, str. Mitropolit G. Bănulescu-Bodoni, 59/B, of. 805**



„REAL TECH SOLUTIONS” S.R.L.



(+373) 22 101 777



str. Mitropolit G. Bănulescu-Bodoni, 59/B, of.805



1007600026075



office@rts.md



<https://rts.md>



„REAL TECH SOLUTIONS” S.R.L.



(+373) 22 101 777



str. Mitropolit G. Bănulescu-Bodoni, 59/B, of.805



1007600026075



office@rts.md



<https://rts.md>
