

## Anexă 1 la Specificațiile tehnice (F4.1)

Numărul procedurii de achiziție: ocds-b3wdp1-MD-1633341140353 din 04.10.2021

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:

1. Asigurarea serviciilor de mentenanță și suport local a modulelor software (fără suport partea de hardware, dispozitivelor) a complexului indicat mai sus (producător - compania Qmatic) pe baza suportului producătorului;
2. Asistența la servicii de mentenanță și suport a interfeței web pentru înscrierea prealabilă a Complexului. Înscrierea prealabilă se execută 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 exploatarei 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. Asistența pentru migrarea sistemului pe ultima versiune disponibilă, de către producător în limita contractului de mentenanță, inclusiv serverele de aplicații, serverele bazelor de date, și adaptarea modului de programare prin internet la versiunea ce urmează a fi migrată;
- g. La necesitate – emiterea recomandărilor de efectuare a modificărilor necesare pentru hardware sau software, stabilite în rezultatul efectuării p. a./g.

### 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](mailto:servicedesk@snt.md);
- sistemul online de asistență tehnică: <http://servicedesk.snt.md>

Semnat: \_\_\_\_\_ Numele, Prenumele: Iurii Svera În calitate de: Manager Vânzări

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