

Către: Casa Națională de Asigurări Sociale

Licitație deschisă

Servicii de programare și de consultanță software



Aprobat: Sîrbu Ion

Director

DAAC Software Systems S.R.L.

Data: 31.10.2019

Semnătura: _____

Cuprins

Profilul companiei	3
Formularul ofertei (F3.1)	5
Specificatii de pret (F4.2)	6
Specificații tehnice (F4.1).....	7
Formular informativ despre ofertant (F3.3)	11
Formular informativ despre ofertant (F3.7)	14
Declaratie privind lista principalelor livrari de bunuri si/sau prestari servicii similare in ultimii ani (F3.7)	15
Minim ani de experiență specifică în livrarea bunurilor și/sau serviciilor similare	16
Certificat pentru confirmarea capacității executării calitative a contractului de achiziție	23
Certificat de proprie răspunderea privind acceptarea cerințelor din Anexa 1 (Nivelul serviciilor).....	26
Certificat de înregistrare a întreprinderii	28
Extras din Registru de Stat al persoanelor juridice	29
Licențe.....	30
Certificat ISO	31
Garanția bancară.....	32
Certificat privind lipsa sau existența restanților	33
Grupul de proiect	34
CV-urilor specialiștilor	36
Certificate specialiștilor în domeniul	59
Certificat de partener.....	60
Recomanderi la contract	61
Adresa de service Autorizat din Moldova	62
Service Centru	62

PROFILUL COMPANIEI

Compania "DAAC Software Systems" S.R.L. a fost fondată în anul 2008. Fondatorul fiind „DAAC System Integrator” SRL. Începînd cu aprilie 2018 "DAAC Software Systems" S.R.L. este înregistrată în calitate de rezident al Parcului pentru tehnologia informației "MOLDOVA IT PARK", pentru a desfășura următoarele genuri de activitate în calitate de rezident:

- activități de realizare a soft-ului la comandă (software orientat spre client);
- activități de editare a jocurilor de calculator;
- activități de editare a altor produse software;
- activități de management (gestiune și exploatare) al mijloacelor de calcul;
- prelucrarea de date, administrarea paginilor web și activitățile conexe;
- activități ale portalurilor web;
- activități de consultanță în tehnologia informației;
- alte activități de servicii în tehnologia informației.

Fondatorul, compania "DAAC System Integrator" SRL este lider în sfera IT în Moldova, funcționînd ca integrator de sistem, elaborator de programe software și IT service provider.

Compania furnizează consultanță individuală, implementare și menținere în domeniul informatic din 1995, reușind să acumuleze o experiență unică pentru Moldova.

Obiectivul principal al DAAC System Integrator este să fie un partener de încredere pentru clienții săi.

În prezent, în cadrul companiilor activează mai mult de 160 de colaboratori de calificare înaltă, care au fost instruiți în Europa, Africa de Sud, țările CSI și care posedă experiență profesională în domeniile IT corespunzătoare. Procesele de afaceri sînt certificate conform ISO 9001:2015 (managementul calității) și ISO 27001:2013 (securitatea informațională), în timp ce procesul de deservire tehnică este realizat în baza standardelor ITIL și ITSM. Alte certificate deținute de companie: Microsoft Certified System Engineer, Security Certified Network Professional, Cisco Certified Network Professional, Cisco Web Security Field Engineer Specialist, Check Point Certified Security Expert, ISO 27001 Lead Auditor, Certified Information Systems Auditor.

Domeniile principale de activitate ale companiei sînt: Audit și Consultanță, Elaborare de Programe, Aplicații de Afaceri, Aplicații Mobile, Deservire Tehnică, Tehnologii Bancare, Securitate Informațională, Video și Audio, Infrastructură și Alimentare, Procesare de Date, Rețele de Date, Echipament pentru Oficiu.

Soluțiile DAAC System Integrator se bazează pe capacitatea celor mai mari producători globali în domeniul Tehnologiilor Informaționale și Comunicaționale.

Portofoliul companiei DAAC System Integrator include mai mult de 50 de vendori recunoscuți la nivel global, cum ar fi: Cisco Systems, Dell EMC, Oracle, Hitachi Vantara, APC by Schneider

Electric, 1C, Check Point, Polycomși Diebold Nixdorf. Statutul de reprezentant oficial al companiilor pe piața Moldovei este după cum urmează:

- DellEMC – Gold Partner
- Oracle – Gold Partner
- Hitachi Vantara – Gold Partner
- APC by Schneider Electric – Elite Partner
- OKI – Products and Services Distributor
- Printronix – Reseller, Level – Silver
- Polycom – Authorized Partner
- Taiden – Exclusive Distributor
- Diebold Nixdorf – Products and Services Authorized Supplier
- Cisco – Premier Certified Partner, Tier 2 Partner
- 1C «Softehn» SRL – Contract 1C Franchisee
- Microsoft – Gold Partner
- Check Point – Silver Partner
- Symantec, VMware – Professional Partner
- SafeNet – Reseller
- Citrix – Silver Solution Advisor
- F5 - Authorized Partner

Clienții companiei provin din diverse structuri, cum ar fi:

- Sectorul Public: Centrul de Guvernare Electronică; Centrul de Telecomunicații Speciale, Parlamentul Republicii Moldova, Ministerele Republicii Moldova, Casa Națională de Asigurări Sociale, Fiscservinform, Curtea de Conturi, Biroul Național de Statistică, Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă.
 - Sectorul Bancar: Banca Națională a Moldovei, Moldova Agroindbank, Victoriabank, Mobiasbankă, Moldindconbank, ProCredit Bank, Energbank.
 - Telecomunicații: Moldtelecom, Orange, Moldcell.
 - Organizații Internaționale: Banca Mondială, EBRD, UNDP, USAID, IREX, Fundația Soros, Consiliul Europei, Ambassade.
 - Alte sectoare economice: Gas Natural Fenosa, RomPetrol Moldova, Franzeluța, Vitanta, Viorica Cosmetic, Moldelectrica, Agenția pentru Eficiența Energetică, Draexlmaier, JLC, Centrul PAS.
- Abordarea complexă a realizării proiectelor, utilizarea celor mai fiabile soluții hardwareși software ale producătorilor mondiali, cîtși înaltul profesionalism al experților, include compania DAAC System Integrator în numărul companiilor, ce au o influență simțitoare asupra tehnologiilor informaționale moderne în Moldova. Acest fapt este confirmat de încrederea pe care o au organele de stat, întreprinderile industriale, băncileși structurile comerciale din Moldova în compania DAAC System Integrator, alegînd să ne fie partener de afaceri. Relațiile tradiționale de încredereși de parteneriat ale companiei DAAC System Integrator cu experții clienților contribuie la continuarea colaborării fructuoase cu aceste structuri.

FORMULARUL OFERTEI (F3.1)

Data depunerii ofertei: "31" Octombrie 2019

Licitația Nr.: ocds-b3wdp1-MD-1570801801884

Către: Casa Națională de Asigurări Sociale

DAAC Software Systems S.R.L. declară că:

- a) Au fost examinate și nu există rezervări față de documentele de atribuire, inclusiv modificările nr. – n/a.
- b) DAAC Software Systems S.R.L. se angajează să furnizeze/presteze, în conformitate cu documentele de atribuire și condițiile stipulate în specificațiile tehnice și preț, următoarele bunuri și/sau **Servicii de programare și de consultanță software.**
- c) Suma totală a ofertei pentru Servicii de programare și de consultanță software constituie:
1 800 000,00 MDL fără TVA.
Un milion opt sute mii de lei 00 bani
- d) Suma totală a ofertei pentru Servicii de programare și de consultanță software constituie:
2 160 000,00 cu TVA.
Două milioane una suta șazeci mii de lei 00 bani
- e) Prezenta ofertă va rămâne valabilă pentru perioada de timp specificată în **FDA3.8.**, începînd cu data-limită pentru depunerea ofertei, în conformitate cu **FDA4.2.**, va rămîne obligatorie și va putea fi acceptată în orice moment pînă la expirarea acestei perioade;
- f) În cazul acceptării prezentei oferte, S.C. DAAC Software System S.R.L. se angajează să obțină o Garanție de bună execuție în conformitate cu **FDA6**, pentru executarea corespunzătoare a contractului de achiziție publică.
- g) Nu sîntem în nici un conflict de interese, în conformitate cu art. 74 din Legea nr. 131 din 03.07.2015 privind achizițiile publice.
- h) Compania semnatară, afiliații sau sucursalele sale, inclusiv fiecare partener sau subcontractor ce fac parte din contract, nu au fost declarate neeligibile în baza prevederilor legislației în vigoare sau a regulamentelor cu incidență în domeniul achizițiilor publice.

Semnat:

L.Ș.

Nume: Ion Sirbu

În calitate de: Director

Data: "31" Octombrie 2019

SPECIFICATII DE PRET (F4.2)

Numărul procedurii de achiziție: ocds-b3wdp1-MD-1570801801884 din 11/10/19									
Denumirea procedurii de achiziție: Servicii de programare și de consultanță software									
Cod CPV	Denumirea serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Preț unitar (fără TVA)	Preț unitar (cu TVA)	Suma fără TVA	Suma cu TVA	Termenul de livrare	Clasificație bugetară (IBAN)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Servicii								
	Lot 1:								
72000000-5	Servicii pentru modificările în softul aplicativ a Sistemului Informațional Integrat CNAS pentru anii 2019-2020 (Anexa 1)	om/lu-nă	60	1 800 000,00	2 160 000,00	1 800 000,00	2 160 000,00	Pînă la 01 Aprilie 2020	MD84TRPFAH518710AO1691AA
	TOTAL					1 800 000,00	2 160 000,00		

Semnat: _____ Numele, Prenumele: Sirbu Ion

În calitate de: Director

Ofertantul: DAAC Software Systems S.R.L.

Adresa: mun.Chisinau str.Calea Iesilor 10

SPECIFICAȚII TEHNICE (F4.1)

Numărul procedurii de achiziție: **ocds-b3wdp1-MD-1570801801884 din 11/10/19**

Denumirea procedurii de achiziție: **Servicii de programare și de consultanță software**

Cod CPV	Denumirea bunurilor și/sau a serviciilor	Modelul articolului	Țara de origine	Produs-cătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2				6	7	8
	Servicii:						
	Lot 1:						
72000000-5	Servicii pentru modificările în softul aplicativ a Sistemului Informațional Integrat CNAS pentru anii 2019-2020	-	MD	DSS	Servicii de modificarea în softul aplicativ conform Listei componentelor aplicative din SII CNAS Anexa nr. 1 Modificările în softul aplicativ: h) Modificarea funcționalităților ca urmare a modificărilor în legislația din domeniul respective; i) Adăugarea funcțiilor noi, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din domeniul respective; j) Modificarea funcționalităților legată de îmbunătățirea esențială a funcționării business-procese; k) Documentarea (conform cerințelor Ordinului MTIC nr. 78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 - 002:2006) și instruirea pentru noile funcționalități, modificărilor implementate; l) consultanță în formă de răspunsuri scrise la întrebările cu privire softul apli-	Conform CERTIFICAT DE PROPRIE RASPUNDEREA PRIVIND ACCEPTAREA CERINȚELOR DIN ANEXA 1 (NIVELUL SERVICIILOR)	Moldova Standard

					cativ, și în formă de prezentări în oficiu CNAS cu privire la întrebările specifice ale softul aplicativ; m) Modificările privind problemele apărute în cadrul implementării și exploatarea produselor software: i. Perfecționarea controlului la introducerea datelor; ii. Controale suplimentare la introducerea datelor, necesitatea cărora a fost depistată în cadrul implementării și exploatarea produselor software; iii. Perfecționarea algoritmilor de prelucrare a informației după introducerea acesteia; iv. Adăugarea unor noi elemente în tabelele de introducere a datelor pentru facilitarea lucrului utilizatorului, necesitatea cărora a apărut în cadrul implementării și exploatarea produselor software; n) Îmbunătățirea formelor de raportare: i. Modificarea aspectului exterior al rapoartelor pentru o mai bună utilizare; ii. Adăugarea unor noi elemente în rapoarte; iii. Modificarea regulilor de formare a rapoartelor; iv. Adăugarea metodelor de control la formarea rapoartelor. Nivelul serviciilor: 3. Existența serviciului "Hot-Line". 5/7, 8/24.		
--	--	--	--	--	--	--	--

					• Timpul de răspuns la solicitarea din partea CNAS – nu mai mult timp de 1 ore. • Înregistrarea cererilor de suport, statutul în progres de rezolvare acestora, analiza rezultatelor. • Furnizarea rapoartelor lunare privind serviciile prestate. 4. Existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate, inclusiv analiști de sistem și dezvoltatori cu experiența în domeniu • platformă de ORACLE - Oracle Database Enterprise Edition 10g, Oracle Forms, Oracle Reports, PL/SQL, Java Eclipse, tehnologiile Web Services Termenul de realizare și implementare a modificărilor, asociate cu modificări în legislație, trebuie să fie îndeplinite de către Prestator în termenele stabilite în actul legislativ. Termenul de realizare și implementare a altor tipuri de modificări se determină prin acordul părților, dar nu mai mult de: • Pînă la 10 zile pentru modificări minore. • Pînă la 30 zile pentru modificări de volum medii. • Pînă la 60 zile pentru modificări de volum mare. Efortul preconizat pentru modificări într-un an constituie 60 om/lună reieșind din 8 ore lucrătoare pe zi, 5 zile lucrătoare pe săptămână, 22 zile lucrătoare pe lună (indiferent de numărul de persoane). Achitarea se va efectua conform lucrărilor executate de facto și	
--	--	--	--	--	---	--

					doar după prezentarea rapoartelor, facturilor și actelor de prestare semnate de către părți. Semnare și respectarea: acordului privind asigurarea securității datelor și utilizarea accesului de la distanță la resursele informaționale CNAS Anexa nr. 9 din contract		
--	--	--	--	--	--	--	--

Semnat: _____ Numele, Prenumele: Sirbu Ion

În calitate de: Director

Ofertantul: DAAC Software Systems S.R.L.

Adresa: mun.Chisinau str.Calea Iesilor 10

FORMULAR INFORMATIV DESPRE OFERTANT (F3.3)

Data: "31" Octombrie 2019

Licitația Nr.: ocds-b3wdp1-MD-1570801801884

Pagina 1 din 2

1.	Informații generale	
1.1.	Numele juridic al ofertantului	" DAAC Software Systems" SRL
1.2.	Adresa juridică a ofertantului în țara înregistrării	Republica Moldova, mun.Chișinău, str. Calea Iesilor, 10
1.3.	Statutul juridic al ofertantului	Societatea Comercială
	Proprietate	Nu este disponibil
	Formă de organizare juridică	SRL
	Altele	Nu este disponibil
1.4.	Anul înregistrării ofertantului	2008
1.5.	Statutul de afaceri al ofertantului	Tehnologii Informaționale și Comunicații
	Producător	Compania este distribuitor oficial și service centru a mai multor vendori mondiali.
	Agent local/Distribuitor al producătorului străin	Compania este distribuitor oficial și service centru a mai multor vendori mondiali.
	Intermediar	Nu este disponibil
	Companie de antrepozit	Nu este disponibil
	Altele	Nu este disponibil
1.6.	Informația despre reprezentantul autorizat al ofertantului	Nu este disponibil
	Numele	Nu este disponibil
	Locul de muncă și funcția	Nu este disponibil
	Adresa	Nu este disponibil
	Telefon / Fax	Nu este disponibil
	E-mail	Nu este disponibil
1.7.	Numărul de înregistrare pentru TVA	0508126
1.8.	Numărul de identitate al ofertantului pentru impozitul pe venit (pentru ofertanții străini)	Nu este disponibil
1.9	Oferantul va anexa copiile următoarelor documentelor	- Certificat/decizie de înregistrare a întreprinderii; - Extras din Registrul de Stat al persoanelor juridice; - Garanția - Certificate ISO
2.	Informații de calificare*	
2.1.	Numărul de ani de experiență generală a ofertantului în livrări de bunuri și servicii	10 ani

2.2.	Numărul de ani de experiență specifică a ofertantului în livrarea/prestarea bunurilor și/sau serviciilor similare	10 ani
2.3	Valoarea monetară anuală a livrarilor de bunuri similare în fiecare din ultimii 5 ani	Nu se aplică
2.4	Disponibilitate de resurse financiare (bani lichizi sau capital circulant, sau de resurse creditare, extras din cont bancar etc.). Enumerați și anexați copiile documentelor justificative	Nu se aplică
2.5	Detalii privind capacitatea de producere/echipamente disponibile	Nu se aplică
2.6	Valoarea minima (summa) a unui contract individual indeplinit pe parcursul ultimilor 3 ani.	Nu se aplică
3. Informații financiare		
3.1.	Rapoarte financiare sau extrase din bilanțul financiar, sau declarații de profit pierderi, sau rapoartele auditorilor pentru ultimul 1 an de activitate. Enumerați mai jos și anexați copii	Este anexat
3.2.	Denumirea, adresa, numerele de telefon, telex și fax ale băncilor care pot oferi caracteristici despre ofertant în cazul contactării de către autoritatea contractantă	BC "VICTORIABANK" SA sucursala nr.11 Chisinau IBAN Cod: MD75VI000002224611272MDL mun.Chisinau, bd.Ștefan cel Mare, 77 Tel: 022 576 461
3.3.	Informație privind litigiile în care ofertantul este sau a fost implicat:	
	a) Orice proces pe parcursul ultimilor 5 ani:	
	Cauza litigiului	Rezultatul sau sentința și suma implicată
	Nu este disponibil	Nu este disponibil
	b) Procese curente, pe parcursul anului fiscal curent:	
	Cauza litigiului	Situația curentă a procesului
	Nu este disponibil	Nu este disponibil

Semnat:

Nume: Sirbu Ion

În calitate de: Director

Ofertantul: „DAAC Software Systems” SRL

FORMULAR INFORMATIV DESPRE OFERTANT F3.7.

1. Denumirea/numele DAAC Software Systems S.R.L. Fondator DAAC SYSTEM INTEGRATOR SRL
(Acordul general privind cooperarea, interacțiunea și suportul reciproc ANEXAT)
2. Codul fiscal 1008600032031
3. Adresa sediului central Republica Moldova, mun.Chişinău, str. Calea Iesilor, 10
4. Telefon 022 509-704
Fax n/a
E-mail n/a
5. Certificatul de înregistrare MD0089580 24.06.2008 Camera Înregistrării de Stat
6. Obiectul de activitate, pe domenii:
Realizarea de programe și consultanța în domeniul dat;
Activități legate de băncile de date;
Întreținerea și repararea mașinilor de birou și a tehnicii de calcul;
Comerțul cu ridicata al altor mașini și echipamente de birou;
Prestarea serviciilor în domeniul informaticii;
Comerțul cu ridicata al calculatoarelor, echipamentelor periferice și software-ului;
Activități de editare a jocurilor de calculator;
Activități de editare a altor produse software;
Activități de realizare a soft-ului la comanda (software orientat client);
Activități de consultanță în tehnologia informației;
Activități de management (gestiune și exploatare) a mijloacelor de calcul;
Alte activități de servicii privind tehnologia informației;
Prelucrarea datelor, administrarea paginilor web și activități conexe;
Activități ale portahirilor web
7. Autorizație (certificat) n/a
8. Birourile filialelor/sucursalelor locale, dacă este cazul n/a
9. Principala piață de afaceri: Republica Moldova
10. Cifra de afaceri pe ultimii 3 ani:

Nr. d/o	Anul	Cifra de afaceri anuală la 31 decembrie, mii lei
1.	2018	3 500
2	2017	-
3	2016	-
Media anuală: 3 500		

Data completării: 31.10.2019

Semnat: _____

Nume: Sirbu Ion

Funcția în cadrul firmei: Director

Denumirea firmei și sigiliu: DAAC Software Systems S.R.L.

FORMULAR INFORMATIV DESPRE OFERTANT (F3.7)

1. Denumirea/numele DAAC System Integrator S.R.L.
Fondator al DAAC Software Systems S.R.L.
2. Codul fiscal 1006600054871
3. Adresa sediului central Republica Moldova, mun.Chisinău, str. Calea Iesilor, 10
4. Telefon 022 509-709
Fax 022 509-710
E-mail info@daac-system.md
5. Certificatul de înregistrare MD0089580 24.06.2008 Camera Înregistrării de Stat
6. Obiectul de activitate, pe domenii:
Alte forme de învățământ pentru adulți și alt învățământ, neinclus în alte categorii;
Realizarea de programe și consultanța în domeniul dat;
Activități legate de băncile de date;
Întreținerea și repararea mașinilor de birou și a tehnicii de calcul;
Comerțul cu ridicata al altor mașini și echipamente de birou;
Prestarea serviciilor în domeniul informaticii;
Lucrări de instalații electrice
7. Autorizație (certificat)
AC 000934, 27.03.2017, Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologii Informaționale, Servicii de crearea, implementarea și asigurare a funcționării sistemelor informaționale automatizate de importanță statală, inclusiv a produselor program
8. Birourile filialelor/sucursalelor locale, dacă este cazul n/a
9. Principala piață de afaceri: Republica Moldova
10. Cifra de afaceri pe ultimii 3 ani:

Nr. d/o	Anul	Cifra de afaceri anuală la 31 decembrie, mii lei
1.	2018	136 715,979
2	2017	134 480,457
3	2016	186 803,057
Media anuală: 152 666,498		

Data completării: 31.10.2019

Semnat: _____

Nume: Sîrbu Ion

Funcția în cadrul firmei: Director

Denumirea firmei și sigiliu: DAAC Software Systems S.R.L.

DECLARAȚIE PRIVIND LISTA PRINCIPALELOR LIVRARI DE BUNURI SI/SAU PRESTARI SERVICII SIMILARE IN ULTIMII ANI (F3.7)

Subsemnatul, reprezentant împuternicit al DAAC Software Systems S.R.L., *mun.Chisinau str.Calea Iesilor 10*, declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că datele prezentate sunt reale.

Subsemnatul declar că informațiile furnizate sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg că autoritatea contractantă are dreptul de a solicita, în scopul verificării și confirmării declarațiilor, situațiilor și documentelor care însoțesc oferta, orice informații suplimentare în scopul verificării datelor din prezenta declarație.

Subsemnatul autorizez prin prezenta orice instituție, societate comercială, bancă, alte persoane juridice să furnizeze informații reprezentanților autorizați ai *DAAC System Integrator SRL și DAAC Software Systems S.R.L., mun.Chisinau str.Calea Iesilor 10* cu privire la orice aspect tehnic și financiar în legătură cu activitatea noastră.

Anexăm următoarele proiecte implementate similar de către DAAC System Integrator SRL în colaborare cu DAAC Software Systems S.R.L.

Denumirea Organizației	Anul implementării
Banca Nationala a Republicii Moldova	2013-2018
Moldtelecom S.A.	2013-2015
Court of Accounts of the Republic of Moldova	2010-2011
Consolidated Agricultural Project's Management Unit (World Bank)	2008-2009
National Social Insurance House (NSIH) of the Republic of Moldova	2013-2014

Informatia suplimentară despre proiecte implementate sunt anexate.

Operator economic,

DAAC Software Systems S.R.L.

Data 31.10.2019

MINIM ANI DE EXPERIENȚĂ SPECIFICĂ ÎN LIVRAREA BUNURILOR ȘI/SAU SERVICIILOR SIMILARE

Contract Name:	Contract: Contract nr. 25/170-LD dated 22.11.2013, SAPI Platform Implementation
Name of Purchaser:	Banca Nationala a Republicii Moldova
Complete Purchaser's Reference Information	Ala Suprun, Tel: +373 (22) 226694 e-mail: Ala.Suprun@bnm.md Radu Gajea, Tel: + 373 22 226053 e-mail: radu.gajea@bnm.md
Country:	Republic of Moldova
Address:	Purchaser address: Grigore Vieru
Name of Associated Firms, if Any:	n/a
Start Date (Month/Year):	11.2013
Completion Date (Month/Year):	12.2016 (end of HW warranty)
Description of Goods Delivered and Related Services Performed:	• Delivery of Servers, Storage Systems, Backup Library Systems, Active SAN components. Operating Systems and Management software, Oracle Database Software. • Development of technical architecture and specifications; • Hardware and system software installation; • Configured management system for administrative task automation; • Development of additional functionality; • Configured Backup System; • Administrator guide elaboration • Project management.
Hardware Structure	• Dell Server Equipment • HITACHI HUS VM Storage • Dell Network Equipment

Contract Name:	Contract: Contract nr. 85/12 dated 10.04.2012, Contact Center Solution Implementation
Name of Purchaser:	Moldtelecom S.A.
Complete Purchaser's Reference Information	Nicolae Mitu, Vice IT Director, Tel: 022 570 156
Country:	Republic of Moldova
Address:	Purchaser address: 10, bd Ștefan cel Mare, Chisinau, Tel: 022 570 101 Fax: 022 570 111
Name of Associated Firms, if Any:	n/a
Start Date (Month/Year):	04.2012
Completion Date (Month/Year):	12.2013
Description of Goods Delivered and Related Services Performed:	• Delivery of Servers, Communication Equipment, Contact Center Software components; • Development of technical specifications; • Hardware and system software installation; • Redundancy configuration: Oracle RAC for database, Active/Standby for application, vendor based • Contact Center implementation in common configuration; • Development of additional functionality; • Contact Center integration with customer information systems; • Migration to new Contact Center Solution; • Project management.
Hardware Structure	• Dell Server Equipment • RedHat System Software • Oracle DataBase Management System • Naumen Contact Center Software • Cisco Network Equipment • APC Power Equipment

Contract Name:	Contract: Contract nr. 281/13 dated 30.12.2013, Billing Automation System Support and Development
Name of Purchaser:	Moldtelecom S.A.
Complete Purchaser's Reference Information	Elena Conovalova, IT Director, Tel: 022 570 101
Country:	Republic of Moldova
Address:	Purchaser address: 10, bd Ștefan cel Mare, Chisinau, Tel: 022 570 101 Fax: 022 570 111
Name of Associated Firms, if Any:	n/a
Start Date (Month/Year):	01.2013
Completion Date (Month/Year):	Yearly prolongation (including 2015)
Description of Goods Delivered and Related Services Performed:	• 7x24 Support of Billing Platform • Oracle EE Active/Standby Dataguard for redundancy and Active DataGuard for reporting database • Development and implementation of additional Modules for Billing Automation System
Hardware Structure	• Sun Microsystems SPARC Servers • HITACHI HUS VM Storage • Dell Servers • Inline Software Billing System

Contract Name:	Contract: Contract nr. 292/11 dated 31.12.2011, Additional Agreement #1 dated 01.01.2013, IPTV Platform Support
Name of Purchaser:	Moldtelecom S.A.
Complete Purchaser's Reference Information	Vasilii Ropot, Technical Director, Tel: 022 570 101
Country:	Republic of Moldova
Address:	Purchaser address: 10, bd Ștefan cel Mare, Chisinau, Tel: 022 570 101 Fax: 022 570 111
Name of Associated Firms, if Any:	n/a
Start Date (Month/Year):	01.2013
Completion Date (Month/Year):	Yearly prolongation (including 2015)
Description of Goods Delivered and Related Services Performed:	• 7x24 Support of IPTV Platform including: • IPTV HeadEnd • Middleware • Oracle EE Active/Standby Dataguard • Program Schedule Application • Widget Engine Application • Quality Control Application
Hardware Structure	• Dell Server Equipment • RedHat System Software • Oracle DataBase Management System • Minerva IPTV Software • Cisco Network Equipment • APC Power Equipment

Contract Name:	Contract: Contract nr. 70/c dated 02.06.2010, Integrated ICT Solution for the Court of Accounts of the Republic of Moldova
Name of Purchaser:	Court of Accounts of the Republic of Moldova
Complete Purchaser's Reference Information	Sergiu Terguta, Main technical specialist Tel: 232 579 Fax: 233 020
Country:	Republic of Moldova
Address:	Purchaser address: Court of Accounts for Court of Accounts of the Republic of Moldova, Chisinau, bd. Stefan cel Mare 105 Tel: 232 579 Fax: 233 020
Name of Associated Firms, if Any:	n/a
Start Date (Month/Year):	05.2010
Completion Date (Month/Year):	05.2011
Contract Value (in Current US\$):	787 008.00
Description of Goods Delivered and Related Services Performed:	• Delivery of 60 units of equipment for end-users (laptops, personal computers, UPS's etc); • Creation of Data Center; • Duplicated Roles for AD, MS SQL. Active/Active; Active/Standby • Development of technical specifications; • IS development and installation; • Platform license and hardware delivery and installation; • IS adaptation (Customization and development of applications, integration of components, migration of data from previous ISs); • Provision of technical support and warranty services for Information System for 2 years; • Training of users and administrators; • Call-centre maintenance; • Project monitoring and reporting.
Hardware Structure	• Dell Servers • Hitachi Storage Systems • Microsoft SBS products • MS Exchange Server • Cisco Network Equipment

Contract Name:	Contract Agreement 96/a from 16/05/2008, Improved Surveillance System Avian Influenza Control and Human Pandemic Preparedness and Response (AIHP) Project
Name of Purchaser:	Consolidated Agricultural Project's Management Unit (World Bank)
Complete Purchaser's Reference Information	Liviu Gumovski, Executiv Director phone: +373-22-221142, fax: +373-22-244469
Country:	Republic of Moldova
Address:	Purchaser address: of. 518, 9 Cosmonautilor str., Chisinau, Republic of Moldova, phone: +373-22-221142, fax: +373-22-244469
Name of Associated Firms, if Any:	n/a
Start Date (Month/Year):	05.2008
Completion Date (Month/Year):	08.2009
Contract Value (in Current US\$):	Over 400.000
Description of Goods Delivered and Related Services Performed:	• Creation of the Central Data Centre (delivery, installation and maintenance); • Delivery and installation of hardware and network equipment in 101 territorial subdivisions; • Training of more than 300 IS users and administrators; • Development of technical specifications; • IS development and installation; • IS adaptation (Customization and development of applications, integration of components, migration of data from previous ISs); • Information support, warranty services and maintenance for 2 years; • Project monitoring and reporting; • More then 130 working places at single and multiple sites.

Contract Name:	Contract Agreement 1845-12/13 from 30/12/2013, Services of Hardware and Software support of IS CNAS
Name of Purchaser:	National Social Insurance House (NSIH) of the Republic of Moldova
Complete Purchaser's Reference Information	Ivan Cucias, Director DTI phone: +373-257-613
Country:	Republic of Moldova
Address:	Purchaser address: Gheorghe Tudor 3 str. Chisinau, RM. Phone. (373-22) 25-78-25, 72-57-97 Fax. (373-22) 73-51-81
Name of Associated Firms, if Any:	n/a
Start Date (Month/Year):	01.2013
Completion Date (Month/Year):	12.2014
Contract Value (in Current US\$):	452 200.00
Description of Goods Delivered and Related Services Performed:	Supply, installation, achievement of Operational Acceptance and support of the turn key Information System which includes: • Development of technical specifications; • IS development and installation; • IS adaptation (Customization and development of applications, integration of components, migration of data from previous ISs); • Creation of the Central Data Centre (delivery, installation and maintenance); • Oracle EE RAC + Standby Dataguard on remote site; • Delivery and installation of hardware and network equipment in 43 territorial subdivisions; • Provision of technical support and warranty services for Information System • Training of more than 500 NSIH IS users and administrators; • Call-Centre maintenance; • More than 450 working places at single and multiple sites. • Project monitoring and reporting.
Hardware Structure	• Oracle/Sun SPARC Servers • Sun Microsystems Storage systems • Hitachi HUS Storage Systems • Dell Servers • APC Power Equipment • Cisco Network Equipment

CERTIFICAT PENTRU CONFIRMAREA CAPACITĂȚII EXECUTĂRII CALITATIVE A CONTRACTULUI DE ACHIZIȚIE

Prin prezentul certificat compania „DAAC Software Systems” S.R.L. în persoana Directorului Sîrbu Ion în cooperare cu „DAAC System Integrator” SRL confirmă capacitatea executării calitative a contractului de achiziție prin următoarele:

- **experiența acumulată, performanțele**

„DAAC System Integrator” SRL a acumulat o experiență vastă în elaborarea și implementarea sistemelor automatizate integrate de importanță statală. Printre acestea pot fi enumerate cele mai mari sisteme analogice:

- Complex de programe aplicative pentru Baza Centrală de date a SIA de evidență a infracțiunilor, a cauzelor penale și a persoanelor care au săvârșit infracțiuni pentru Ministerul Afacerilor Interne al RM - **platforma Oracle, servicii de elaborare, suport și menținere, prestând servicii de migrare a datelor în SGBD Oracle. SIA integrat de importanță statală, complex software.**
- SIA „RSAP” - Registrul de Stat al Achizițiilor Publice, destinat pentru realizarea eficientă și transparentă a achizițiilor publice prin prestarea serviciilor de desfășurare a achizițiilor publice electronice în regim on-line 24/24/7 **implementat pe platforma Oracle, servicii de elaborare, suport și menținere, prestând servicii de migrare a datelor în SGBD Oracle. SIA integrat de importanță statală, complex software.**
- Întreprinderea de Stat „Registrul Animalelor” SITA Sistemul de Identificare și Trasabilitate Animalelor - **platforma Oracle, servicii de elaborare, suport și menținere, prestând servicii de migrare a datelor în SGBD Oracle. SIA integrat de importanță statală, complex hardware și software.**
- SIA Casa Națională de Asigurări Sociale a Republicii Moldova - **platforma Oracle, servicii de elaborare, migrare, suport și menținere, prestând servicii de migrare a datelor în SGBD Oracle. SIA integrat de importanță statală, complex hardware și software.**

Descrierea detaliată a proiectelor este reflectată în Oferta Tehnică.

- **Experiența / capacități de instruire a personalului în domeniul IT**

„DAAC System Integrator” SRL deține licența specializată pentru instruire eliberată de ANRTI. În cadrul procesului de implementare a sistemelor automatizate integrate de importanță statală au fost instruite și sunt deservite gupe mari de utilizatori. Printre acestea pot fi enumerate:

- Întreprinderea de Stat „Registrul Animalelor” SITA Sistemul de Identificare și Trasabilitate Animalelor – circa 250 de utilizatori (medici veterinari)

- SIA „Declarația Rapida” - circa 120 de utilizatori (inspectori IFPS)
- SIA „Improved Surveillance System” - circa 200 de utilizatori (medici de familie, epidemiologi, etc.)
- Consolidated Agricultural Projects’ Management Unit (CAPMU) - circa 450 de utilizatori (consultanți în agricultură)
- SIA Casa Națională de Asigurări Sociale a Republicii Moldova - circa 150 de utilizatori (utilizatori finali, formatori)
- SIA Casa Națională de Asigurări Sociale a Republicii Moldova - realizarea schimbului de date între Oracle și 1C conform contractului 44-01 din 21.04.05

- **Certificări și parteneriate în tehnologiile propuse**

„DAAC System Integrator” SRL se bazează pe capacitatea celor mai mari producători mondiali de produse în Tehnologiile Informaționale și Comunicaționale, fiind partenerul a mai mult de 30 de producători software, hardware cu următoarele statute: „Microsoft Gold Partener”, „Oracle Business Partener”, „SAP Partner”, „1C:Franchisi”, „Cisco Premier Partener”, „DELL Distributor”, „Reseller Sun System” etc. Lista certificatelor este prezentată în Profilul companiei.

- **volumul anual de producere, desfacere**

Volumul de producere al companiei în anul 2018 constituie 136 715 979 lei.

- **Capacitatea tehnică (experiența în realizarea proiectelor complexe: server hardware, rețele de comunicare, dezvoltarea software, instruire, implementare și întreținere)**

Subdiviziunile companiei DAAC System Integrator SRL sunt dotate cu resursele materiale, financiare și profesionale pentru elaborarea și realizarea proiectelor complexe. Experiența în realizarea acestor proiecte este reflectată în Oferta Tehnică.

- **numărul angajaților**

Astăzi în compania DAAC System Integrator activează peste 100 de specialiști de înaltă calificare, care au urmat cursuri de instruire în Europa, RSA, CSI și care posedă experiență profesională în domeniile IT corespunzătoare.

- **dotarea tehnică**

Toate subdiviziunile companiei DAAC System Integrator sunt dotate cu mijloace de transport, telefonie mobilă, echipament de calcul necesar. De asemenea compania are în posesie depozit de piese de schimb baza tehnico-materială a căruia constituie peste 100 000 dolari USD, ceea ce asigură realizarea și întreținerea cu succes a proiectului SIA RSE.

- **„Hot Line” și solicitările beneficiarului**

Pentru fiecare proiect se deschide Linia Fierbinte sau Call Center. Timpul de răspuns la solicitări este nu mai mult de 15 minute, numărul de solicitări nu este limitat. În cadrul

departamentului, care este responsabil pentru deservirea proiectului există sistemul de evidență și soluționare a incidentelor (solicitărilor).

- **Experiența în instalarea și configurarea de rețele și sisteme IT similare**

„DAAC System Integrator” SRL a căpătat o vastă experiență în domeniul instalării și configurării rețelelor și sistemelor IT în cadrul mai multor întreprinderi printre care: Moldtelecom S.A., Casa Națională de Asigurări Sociale a Republicii Moldova, Agroindbank S.A., Fincombank S.A., Banca Comercială Română Sucursala Chișinău, UNION FENOSA, Vitanta-Intravest S.A., Tutun-CTC S.A., Aeroport-Chișinău, InconGroup S.A., Academia de Administrație Publică, Cancelaria de Stat, Proiectul Cadastrului Funciar, Inspectoratul Fiscal Principal de Stat ș.a.

- **Capacitățile profesioniste în domeniile serviciilor analogic.**

CV-urile și certificate de calificare angajaților implicați în proiect sunt incluse în oferta.

Operator economic,

DAAC Software Systems S.R.L.

Data 31.10.2019

CERTIFICAT DE PROPRIE RASPUNDEREA PRIVIND ACCEPTAREA CERINTELOR DIN ANEXA 1 (NIVELUL SERVICIILOR)

Subsemnatul, reprezentant împuternicit al DAAC Software Systems S.R.L., mun.Chisinau str.Calea Iesilor 10, declar pe propria răspundere :

Modificările in softul aplicativ:

h) Modificarea funcționalităților ca urmare a modificărilor în legislația din domeniul respective;

i) Adăugarea funcțiilor noi, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din domeniul respective;

j) Modificarea funcționalităților legată de îmbunătățirea esențială a funcționării business-procese;

k) Documentarea (conform cerințelor Ordinului MTIC nr. 78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării teh-nice "Procese ciclului de viață al sof-tware-ului" RT 38370656 - 002:2006) și instruirea pentru noile funcționalităților, modificărilor implementate;

l) consultanță în formă de răspunsuri scrise la întrebările cu privire softul aplicativ, și în formă de prezentări în oficiu CNAS cu privire la întrebările spe-cifice ale softul aplicativ;

m) Modificările privind problemele apă-rute în cadrul implementării și exploată-rii produselor software:

i. Perfecționarea controlului la introdu-cerea datelor;

ii. Controale suplimentare la introduce-rea datelor, necesitatea cărora a fost depistată în cadrul implementării și ex-ploatării produselor software;

iii. Perfecționarea algoritmilor de prelu-crare a informației după introducerea acesteia;

iv. Adăugarea unor noi elemente în ta-belele de introducere a datelor pentru facilitarea lucrului utilizatorului, necesi-tatea cărora a apărut în cadrul imple-mentării și exploatării produselor sof-tware;

n) Îmbunătățirea formelor de raporta-re:

i. Modificarea aspectului exterior al ra-poartelor pentru o mai bună utilizare;

ii. Adăugarea unor noi elemente în ra-poarte;

iii. Modificarea regulilor de formare a rapoartelor;

iv. Adăugarea metodelor de control la formarea rapoartelor.

Nivelul serviciilor:

3. Existența serviciului "Hot-Line". 5/7, 8/24.

- Timpul de răspuns la solicitarea din partea CNAS – nu mai mult timp de 1 ore.
- Înregistrarea cererilor de suport, sta-tutul în progres de rezolvare acestora, analiza rezultatelor.

- Furnizarea rapoartelor lunare privind serviciile prestate.

4. Existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate, inclusiv analiști de sistem și dezvoltatori cu experiența în domeniu

- platformă de ORACLE - Oracle Data-base Enterprise Edition 10g, Oracle Forms, Oracle Reports, PL/SQL, Java Eclipse, tehnologiile Web Services

Termenul de realizare și implementare a modificărilor, asociate cu modificări în legislație, trebuie să fie îndeplinite de către Prestator în termenele stabilite în actul legislativ. Termenul de realizare și implementare a altor tipuri de modifi-cări se determină prin acordul părților, dar nu mai mult de:

- Pînă la 10 zile pentru modificări mino-re.
- Pînă la 30 zile pentru modificăride volume medii.
- Pînă la 60 zile pentru modificăride volume mare.

Efortul preconizat pentru modificări într-un an constituie 60 om/lună reieșind din 8 ore lucrătoare pe zi, 5 zile lucrătoare pe săptămîină, 22 zile lucrătoare pe lună (indiferent de numărul de persoane). Achitarea se va efectua conform lucră-rilor executate de facto și doar după prezentarea rapoartelor, facturilor și actelor de prestare semnate de către părți.

Semnare și respectarea: acordului pri-vind asigurarea securității datelor și utilizarea accesului de la distanță la resursele informaționale CNAS Anexa nr. 9 din contract

Operator economic,

DAAC Software Systems S.R.L.

Data 31.10.2019

GRUPUL DE PROIECT

Rol	Cerințe minime
Project Manager Sirbu Ion	
Calificări și abilități	Studii superioare Tehnice sau în domeniul TI. Certificat emis de o instituție recunoscută la nivel internațional în domeniul managementului proiectelor (PMP, PRINCE sau echivalent).
Experiența Profesională	Minim 5 ani experiență în managementul proiectelor în domeniul Tehnologii Informationale. Minim 3 proiecte de nivel national în domeniul Tehnologii Informationale realizate în calitate de Manager de proiect.
Experiența Profesională specifică	Minim 5 ani experienta în utilizarea metodologiilor de management de proiecte recunoscute pe plan internațional (ex. PMBOK, PRINCE). Participare în cel puțin un proiect similar;
Project Asistent Zaharia Gabriela	
Calificări și abilități	Studii superioare. Certificate sau Diplome de absolvire a cursurilor în domeniul managementului proiectelor (PMP, PRINCE sau echivalent).
Experiența Profesională	Minim 5 ani experiență în administrarea proiectelor în domeniul Tehnologii Informationale. Participarea în minim 3 proiecte de nivel national în domeniul Tehnologii Informationale în calitate de Asistent de proiect.
Experiența Profesională specifică	Minim 5 ani experienta în utilizarea metodologiilor de management de proiecte recunoscute pe plan internațional (ex. PMBOK, PRINCE). Participare în cel puțin un proiect similar;
Dezvoltator Java Eclipse, tehnologiile Web Services Anisimov Gleb, Levcenco Eugeniu, Ivanov Valeriu	
Calificări și abilități	Dezvoltarea Java Eclipse, tehnologiile Web Services
Experiență profesională generală	Minim 3 ani de experiență în domeniul de profil
Experiență profesională specifică	Experiență de lucru în calitate de dezvoltator Java Eclipse, tehnologiile Web Services
Business analist Paprotschii Igor	

Rol	Cerințe minime
<i>Calificări și abilități</i>	Modelarea și managementul creării/dezvoltării/ajustării sistemelor informaționale similare, Participarea în dezvoltarea reglementărilor și standardelor tehnici
<i>Experiență profesională generală</i>	Minim 3 ani de experiență în domeniul de profil
<i>Experiență profesională specifică</i>	Experiență de lucru în calitate de Business analyst în proiecte similare
Dezvoltator ORACLE PL/SQL	
Baca Grigorii, Surcov Vladimir	
<i>Calificări și abilități</i>	Dezvoltarea Oracle Database Enterprise Edition 10g, Oracle Forms, Oracle Reports, PL/SQL
<i>Experiență profesională generală</i>	Minim 3 ani de experiență în domeniul de profil
<i>Experiență profesională specifică</i>	Experiență de lucru în calitate de dezvoltator Oracle Database Enterprise Edition 10g, Oracle Forms, Oracle Reports, PL/SQL
Oracle Database Administrator	
Ustica Andrei, Ivanov Eugen	
<i>Calificări și abilități</i>	Studii superioare Tehnice sau în domeniul TI. Experiență în administrare Oracle Database, inclusiv: Oracle Data Guard; Oracle RAC; analiza performanței; Oracle Application Server; Oracle Forms and Reports. Experiență în administrare a Unix based OS ca platformă pentru produse Oracle – configurarea sistemului pentru produse Oracle DB.
<i>Experiența Profesională</i>	Minim 5 ani de experiență profesională generală în domeniul IT.
<i>Experiența Profesională specifică</i>	Minim 5 ani de experiență în susținerea și punerea în aplicare a Storage Array Systems. Oracle Certified Database Associate Oracle Enterprise Manager Certified Implementation Specialist Experiență profesională în Oracle Database Administrator Specialist a cel puțin trei proiecte finalizate.

Operator economic,

DAAC Software Systems S.R.L.

Data 20.03.2019

CV-URILOR SPECIALIȘTILOR

Position Project Manager		
Candidate information	Name of candidate Sirbu Ion	Date of birth 24.06.1968
	Professional qualifications: 10 + years of overall professional experience; 10 + years' experience in the field of IT&C; 7 + years' experience as IT&C Project Manager using an internationally recognized methodology (such as PMBOK, PRINCE, or equivalent). Certified PMP Operating systems: Windows Development tools: MS Office, MS Project, MS SharePoint Other: system analysis, team leading, project planning, requirement specification elaboration, task creation. As Project Manager took part in the following similar Oracle projects, for implementation of an integrated information systems: 2005 – 2007 Automated Information System of the National Social Insurance House (NSIH) of the Republic of Moldova; 2007 – 2008 AITS – Animal Identification and Traceability System for Ministry of Agriculture of the Republic of Moldova; 2008 – 2012 AIS of State Registry of Procurement (AIS SRP) for Agency of State Procurement of the Republic of Moldova; 2013 – 2013 Automated Information System Accreditation for National Accreditation Center of Republic of Moldova; 2013 – 2014 Adjustments for AIS of State Registry of Procurement (AIS SRP) for Agency of State Acquisitions of the Republic of Moldova; 2008 – 2014 Support of Automated Information System of the National Social Insurance House (NSIH) of the Republic of Moldova. As Project Manager took part in the following similar by complexity and size projects, for implementation of an integrated information systems: AIS of State Registry of Education for Ministry of Education of the Republic of Moldova; Integrated Information System for MFAEI for Ministry of Foreign Affairs and European Integration of the Republic of the Moldova; Automatic Information System "State Register of Ethyl Alcohol and Alcohol Production Circulation"; Automatic Information System "State Register of natural mineral water and nonalcoholic bottled beverage";	
	Automatic Information System "Information System of the National Securities Commission of the Republic of Moldova";	

	Automatic Information System "Complex of programs of the central database of the integrated information system under the account of crimes" for Ministry of Internal Affairs of the Republic of Moldova ; Barcode Tax Declaration Creating and Processing Automatic Information System (Declaratia rapida) - Tax Service of the Republic of Moldova; ACCES CPAS „Access to current account of the taxpayers and insured persons” Information System - National Social Insurance House (CNAS) of the Republic of Moldova ; Development of data Sharing interface between the State Registry of Legal Entities and National Social Insurance House” (SRLE CNAS Interface Development system) - National Social Insurance House (CNAS) of the Republic of Moldova ; Automatic Information System "Reform of State Regulation of Entrepreneurial Activity". Management Insurance System for 4 leading Insurance company of the Republic of Moldova Financial Management Information System "Local Governments" – developed in for USAID / LGRP. FMIS is implemented in more then 500 budget institutions (including Payroll module and HRMIS Components). Financial Management Information System for medical institutions – implemented in more than 60 institutions in Republic of Moldova (including Payroll module and HRMIS Components) Financial Management Information System for Centers of Preventive Medicine – implemented in main and all territorial offices (including Payroll module and HRMIS Components). Education: 1985-1992 State University of Moldova Faculty Physics Graduation diploma in Physics 2014 – PM Expert Certified PMP	
	Languages: Romanian – native language; Russian – native language; English – speaking, reading of technical texts.	
Present employment	Name of Employer SC "DAAC System Integrator" SRL	
	Address of Employer	
	10 Calea Iesilor str. Chisinau, Republic of Moldova	
	Telephone 022 509 709	Contact Vladimir Novicov 022 509 431
	Fax 022 509 710	Telex n/a
	Job title of candidate Software Director	Years with present Employer 17

Summarized professional experience over the last twenty years, in reverse chronological order.

From	To	Company/Project/ Position/Relevant technical and management experience
2018	present	SC "DAAC Software Systems" SRL Director
2002	present	SC "DAAC System Integrator" SRL Software Director
2001	2002	DAAC Hermes S.A. Chisinau Manager of marketing
2000	2001	"Help" SRL Chisinau Teacher.Courses of computer for starting users.
1993	2000	Lyceum A. Mateevici Soldanesti, Republic of Moldova Teacher
1992	1993	High School #21, Chisinau Teacher

Position		
Candidate information	Name of candidate Zaharia Gabriela	Date of birth 11.04.1975
	Professional qualifications: 7 + years of overall professional experience; 7 + years' experience in the field of IT&C; 7 + years' experience as IT&C Project Manager using an internationally recognized methodology (such as PMBOK, PRINCE, or equivalent). Operating systems: Windows Development tools: MS Office, MS Project, MS SharePoint Other: system analysis, team leading, project planning, requirement specification elaboration, task creation. As Project Manager took part in the following similar by complexity and size projects, for implementation of an integrated information systems: 2014 – 2015 Adjustments for E-AARER Active Access to Real Estate Registry for S.E. Cadastru; 2014 – 2015 Adjustments for Automatic Information System "E-Cnam Registration Online" for National Company of Assurance in Medicine. 2013 – 2014 Adjustments for AIS of State Registry of Procurement (AIS SRP) for Agency of State Acquisitions of the Republic of Moldova; 2013 – 2015 Support of Automated Information System of the National Social Insurance House (NSIH) of the Republic of Moldova. 2015 Data Center on APC by Schneider Electric for BC „Mobiasbancă – Groupe Société Générale” SA 2014 – 2015 Support of Automated Information System for National Accreditation Center of Republic of Moldova; 2013 – 2015 E-reporting government portal service for the National Social Insurance House (NSIH), National Company of Assurance in Medicine and National Bureau of Statistics of the Republic of Moldova. 2014 – 2015 Adjustments for Automatic Information System of Current Account for State Tax Inspectorate 2014 – 2015 Support of Automated Information System for National Accreditation Center of Republic of Moldova; 2014 – 2015 Support of Information System of the Standards' repository for National Institute of Standardization 2013-2014 Delivery and implementation of 100G equipment "MOLDTELECOM" JOINT-STOCK COMPANY 2009 Delivery and implementation of IPTV services platform- "MOLDTELECOM" JOINT-STOCK COMPANY 2008 IP/MPLS Network Infrastructure for mun. Chisinău - "MOLDTELECOM" JOINT-STOCK COMPANY	

	Education: 1991-1993 Republican College of Informatics, Chisinau, Moldova 1993-1998 State University of Moldova, Balti Faculty Techniques, Physics and Mathematics Graduation diploma in: Mathematics and Informatics. 2001-2003 University "Stefan cel Mare" Suceava, Romania 2008 Course of CCNA CSC011376062	
	Languages: Romanian – native language; Russian – fluently; English – intermediate	
Present employment	Name of Employer SC "DAAC System Integrator" SRL	
	Address of Employer	
	10 Calea Iesilor str. Chisinau, Republic of Moldova	
	Telephone 022 509 709	Contact Vladimir Novicov 022 509 431
	Fax 022 509 710	Telex n/a
	Job title of candidate Project Manager	Years with present Employer 11

Summarized professional experience over the last twenty years, in reverse chronological order.

From	To	Company/Project/ Position/Relevant technical and management experience
2008	present	SC "DAAC System Integrator" SRL Project Manager
2007	2008	Adrem SRL Chisinau Network administrator
2005	2007	Teba Industries Balti System administrator
2003	2005	IATP Moldova/ project financed by USAID & IREX Site administrator
2001	2003	Direcția Județeană de Poștă Bălți System administrator
1999	2001	Theoretical lyceum "Vasile Alecsandri" Balti Teacher of Informatics

Poziția	<u>Oracle Database Administrator</u>	
Informația despre candidat	Numele candidatului <u>Ustica Andrei</u>	Data nașterii <u>11 mai 1984</u>
	Calificări profesionale <u>Educație:</u> 2002 – 2007 Universitatea Tehnică din Moldova, Chișinău, Facultatea Calculatoare, Informatica și Microelectronica; <u>Cursuri:</u> - Februarie 2013 – Luna SA Certified Engineer <u>Certificate Licentiate:</u> Dell Partner Course Completion Certificate valid 2018 - DPET0415WBTT - Dell PowerEdge 13G Wave 3 Technical Overview - LEDW1214WBTS - Leveraging the Executive Briefing Centers and Dell Solutions Centers - DA0415WBTS - The Dell Advantage - DFRE0215WBTS - Powering the Future Ready Enterprise Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA) Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE) Microsoft Certified Professional Microsoft Certified Technology Specialist Microsoft Certified IT Professional Microsoft Specialist Luna SA Certified Engineer Symantec Technical Specialist Polycom Installed Voice & Video Oracle Database 11g Administrator Certified Associate <u>Limbi straine:</u> Rusa - excelent, Moldovenească – natală, Engleză - tehnică	
	<u>Calificări de bază:</u> 5+ ani de experiență în susținerea și punerea în aplicare a x86 / 64 servere. Suport și mentenanță Microsoft Server Systems: MS Windows Server 2003/2008/2012; Microsoft SQL Server; Microsoft System Center - confirmat prin certificatul producătorului: MCSE/MCSA Cunoștință în suport și mentenanță servere Dell Power Edge confirmat prin certificatul producătorului. Experiența în deservire x86 / 64 server hardware, configurarea internă RAID, diagnosticare și înlocuirea echipamentelor. Dell PowerEdge Server certificat tehnic demonstrând cunoștințele, aptitudinile și abilitățile pentru suportul Dell PowerEdge Server. Experiență profesională în domeniul hardware de server și software pentru punerea în aplicare ca Analist de sistem, designer și integrator a participat în implementarea proiectelor: ▪ ACTIVE ACCESS TO REAL ESTATE REGISTRY, CADASTRU	

	▪ SIA «E-Reporting» - pentru depunerea automatizată a declarațiilor, rapoartelor, precum și prelucrarea lor în IFPS, etc. ▪ SIA "Repozitoriu standardelor și reglementărilor" Institutul Național de Standardizare Experiență în administrare Oracle Database, inclusiv: Oracle Data Guard; Oracle RAC; analiza performanței; Oracle Application Server; Oracle Forms and Reports. Experiență în administrare a Unix based OS ca platformă pentru produse Oracle – configurarea sistemului pentru produse Oracle DB. 5 + ani de experiență în susținerea și punerea în aplicare a Storage Array Systems. Oracle Database 11g Administrator Certified Associate Experiență profesională ca Oracle Database Administrator în proiectele: Automated Information System of the National Social Insurance House (NSIH) of the Republic of Moldova; Animal Identification and Traceability System for Ministry of Agriculture of the Republic of Moldova; AIS of State Registry of Procurement (AIS SRP) for Agency of State Procurement of the Republic of Moldova; Automated Information System Accreditare for National Accreditation Center of Republic of Moldova <u>Calificări profesionale:</u> <u>Sisteme de operare:</u> Windows, Unix/Linux <u>Tehnologii de rețea:</u> Active directory, DNS, DHCP, HTTP, FTP, File and Network Servers, NetBIOS. Alte: Analist de sistem, team leading, planificarea proiectului, specificații de elaborare necesare, crearea sarcinilor.	
Locul de muncă curent	Compania DAAC SYSTEM INTEGRATOR SRL	
	Adresa Companiei MD-2069, Chișinău, str. Calea Ieșilor 10	
	Telefon 509736	
	Fax 509710	Telex
	Titlu Post System Engineer	Anii de lucru prezenți în companie 9

Experiența profesională în ultimii 20 ani în ordine cronologică inversă. Experiența tehnică și de management acumulată relevant proiectului

Din	Până la	Compania/Proiect/ Poziția/Experiență tehnică și de Management
2012		DAAC System Integrator: Leading Engineer
2009	2012	DAAC System Integrator

		Service Engineer. Solution of different problems with hardware and software, the analysis and detection of malfunctions. Worked with a lot of different computer and peripheral equipment of various vendors.
--	--	---

Poziția în cadrul proiectului Oracle Database Administrator		
Informația despre candidat	Numele candidatului Ivanov Eugeniu	Data nașterii 10.05.1979
	Limbi posedate:	
	Rusă	Maternă
	Română	Fluent
	Engleză	Fluent
	Competențe profesionale:	
	- Operating systems: Windows, Unix(Solaris 11), Linux(OEL, RHEL) - Database administration: Oracle 11g, MySQL - Network technologies: DNS, DHCP, HTTP, FTP, VoIP	
	Certificări: - Oracle Database 11g Administrator Certified Associate - Oracle Solaris 11 System Administrator Certified Associate - Oracle Linux 6 Certified Implementation Specialist - Oracle SPARC T5_Based Servers 2014 Technical Assessment - Oracle SPARC-Based Servers 2014 Technical Assessment - Check Point Certified Security Administrator - Check Point Certified Security Expert - Check Point Appliances Certified Expert - Certified Widevine Implementation Partner	
	Experiența profesională: În calitate de Oracle Database Administrator, Oracle Sun Server Hardware Engineer a participat la următoarele proiecte similare: - Sistemul Informațional Integrat a Casei Naționale de Asigurări Sociale a RM 2012–2016 Adjustments for Improved Surveillance System Avian Influenza Control and Human Pandemic Preparedness and Response (AIHP) Project for Ministry of Health of the Republic of Moldova; 2011–2016 Support of Automated Information System of the National Social Insurance House (NSIH) of the Republic of Moldova; 2013–2016 National Bank of Moldova – Automatic Interbank Payment System RAC infrastructure. 2011–2016 S.A. "Moldtelecom" – IPTV Project Implementation and Support – Minerva iTVFusion, Cisco VDS În calitate de CheckPoint Security Expert și CheckPoint Security Administrator a participat la următoarele proiecte similare: - Check Point 12400 Next Generation Firewall Appliance pentru Sistemul Informațional Integrat a Casei Naționale de Asigurări Sociale a RM - Republic of Moldova;	

	• Check Point Mobile Access Blade for 50 concurrent connections; Check Point Standard Collaborative Enterprise Support VPN integration services; Check Point 4600 Next Generation Data Protection Appliance Support & Subscription Renewal pentru BC ProCredit Bank SA • Check Point Enterprise Support Standart: Check Point Acceleration and Clustering Blade for Availability; Mobile Access Blade for up to 200 concurrent users for High Availability; Check Point IPSEC VPN & Web Security blade for High Availability; Check Point 1120 Appliances with 5 blades suite pentru Moldcell SA • Check Point 4600 Next Generation Threat Prevention Appliance with 11 blades suite pentru Curtea de Conturi a Republicii Moldova	
Locul de muncă curent	Compania SC "DAAC System Integrator" SRL	Inginer
	Adresa Companiei MD-2069, Republica Moldova, Chișinău, str. Calea Ieșilor, 10 Telefon +373 22 509 709 Fax +373 22 509 710	Anii de lucru în Companie 8 ani

Experiența profesională în ultimii 20 ani în ordine cronologică inversă.

Din	Pînă la	Compania/Proiect/ Poziția/Experiența tehnică și de Management
2011	-	SC "DAAC System Integrator" SRL Inginer
2008	2010	"Boom Telecom" SRL. Inginer. VoIP infrastructure administration, Linux administration.
1998	2008	"Isabel" SA. Inginer. Company LAN administration, Linux Web/DB/Mail server administration.

Poziția în cadrul proiectului Business Analitic Principal, Programator Java Eclipse, tehnologiile Web Services		
Informația despre candidat	Numele candidatului Anisimov Gleb	Data nașterii 25.05.1988
	Educație: 2007 – 2010 Universitatea de Stat din Moldova Facultatea Informatica și Matematica Certificări: Microsoft Certified Professional Microsoft Certified Solutions Developer: Web Applications Microsoft Programming in HTML5 with JavaScript and CSS3 Specialist	
	Limbi posedate: Rusă Maternă Moldovenească Fluent Engleză Fluent	
	Experiența profesională: Ca elaborator software a participat la următoarele proiecte similare: • Sistemul Informațional Integrat a Casei Naționale de Asigurări Sociale a RM • Soluția integrată E-reporting pentru CNAS, BNS, CNAM • SIA "Repozitoriu standardelor și reglementărilor" Institutul Național de Standartizare • Sistemul Informațional Automatizat "e-CNAM" pentru Compania Națională de Asigurări în Medicină • SIA AARBI – Accesul Activ la Registrul Bunurilor Imobile pentru Î.S. Cadastru • Sistemul Informațional Automatizat "Contul Curent"	
	Competențe profesionale: • SO: Windows/Linux • Limbaje de Programare: C# professional, C++ intermediate, PHP advanced , JavaScript - intermediate, jQuery - advanced, WCF – intermediate, WebServices – intermediate, HTML 4(5) – advanced, CSS 3 - intermediate • BD: MS SQL – intermediate • Tehnologii de Elaborare: Microsoft Visual Studio for C#, MS office, MS Project (+ Server), Microsoft Team Foundation Server • Development tools: Eclipse, Zend Studio, Netbeans, Dreamweaver, CVS/SVN as version control system	
Locul de muncă curent	Compania SC "DAAC System Integrator" SRL	Elaborator Software
	Adresa Companiei MD-2069, Republica Moldova, Chișinău, str. Calea Ieșilor, 10 Telefon +373 22 509 709	Anii de lucru în Companie 8 ani

	Fax +373 22 509 710	
--	---------------------	--

Experiența profesională în ultimii 20 ani în ordine cronologică inversă.

Din	Pînă la	Compania/Proiect/ Poziția/Experiența tehnică și de Management
2011	-	SC "DAAC System Integrator" SRL Elaborator Software
2002	2004	ADD Group Elaborator Software

Position Dezvoltator ORACLE PL/SQL		Candidate Alternate
Candidate information	Name of candidate Baca Grigorii	Date of birth 05.05.1950
	Professional qualifications: 10 + years of overall professional experience; 10 + years' experience in the field of IT&C; 10 + years professional experience as software developer. Operating systems: Windows, Unix/Linux Programming languages: PL/SQL, DELPHI, COBOL, PHP, Java, JavaScript, ASSEMBLER Databases: Oracle, MySQL 4.x, 5.x, HSQL Software development technologies: CASE technologies(UML, ERD, SADT), OOP, Design Patterns Network technologies: ATM, DSL, File and Network Servers, Frame Relay, NetBIOS, Video Conferencing, Voice – Data Integration, VoIP – IP Telephony Web-technologies: XML/HTML, CSS/CSS2, DOM, Rich Internet Application, AJAX Development tools: Eclipse, Zend Studio, Netbeans, Dreamweaver, CVS/SVN as version control system Other: system analysis, team leading, project planning, requirement specification elaboration, task creation As Software Developer took part in the following similar Oracle projects, for implementation of an integrated information systems: 2005 – 2007 Automated Information System of the National Social Insurance House (NSIH) of the Republic of Moldova; 2007 – 2008 AITS – Animal Identification and Traceability System for Ministry of Agriculture of the Republic of Moldova; 2008 – 2012 AIS of State Registry of Procurement (AIS SRP) for Agency of State Acquisitions of the Republic of Moldova; 2009 – 2009 AIS State Registry of Radio Frequencies and Stations for State Enterprise "National Radio Frequency Center" of the Republic of Moldova; 2008 – 2010 Improved Surveillance System Avian Influenza Control and Human Pandemic Preparedness and Response (AIHP) Project for Ministry of Health of the Republic of Moldova;	

	2013 – 2013 Automated Information System Accreditation for National Accreditation Center of Republic of Moldova; 2013 – 2014 AIS of State Registry of Procurement (AIS SRP) for Agency of State Acquisitions of the Republic of Moldova; 2008 – 2014 Support of Automated Information System of the National Social Insurance House (NSIH) of the Republic of Moldova. Education: 1969-1974 State University of Moldova Faculty Applied Mathematics, Specialty Graduation diploma in Applied Mathematics	
	Languages: Romanian – native language; Russian – native language; English – speaking, reading of technical texts.	
Present employment	Name of Employer SC "DAAC System Integrator" SRL	
	Address of Employer	
	10 Calea Iesilor str. Chisinau, Republic of Moldova	
	Telephone 022 509 709	Contact Vladimir Novicov 022 509 431
	Fax 022 509 710	Telex n/a
	Job title of candidate Software Developer	Years with present Employer 14

Summarized professional experience over the last twenty years, in reverse chronological order.

From	To	Company/Project/ Position/Relevant technical and management experience
2005	present	SC "DAAC System Integrator" SRL Software Developer
1998	2005	BCA MobiasBanca – Oracle, PL/SQL, FORMS, REPORTS. Management of project: team working in several different projects and on administrative position
1993	1998	Banca de Economii The experience in language ASSEMBLER. Management of project
1985	1993	SKB ASU URSS The experience in language DBASE, CICS, ADABAS

Pozitia în cadrul proiectului Business Analist		
Informația despre candidat	Numele candidatului Paprotschii Igor	Data nașterii 11.11.1958
	Educație: 1975-1976 Școala militară superioară de Comunicare, Poltava, Specialitate inginer	
	Limbi pose- date:	
	Rusă	Maternă
	Română	Intermediar
	Engleză	Nivel avansat
Experiența profesională:		
Cursuri: • Cursuri certificate în sistemul calității managementului ISO 9000:2000 cu ramura «TUV Quality» Moldova • Cursuri certificate «Analiza orientată pe obiecte și design-ul SIA folosind Rational Rose (metodă de modelare)» în cadrul Companiei «Interface Corp.» • Trening privind folosirea limbaje de programare pe obiecte la Ministerul Apărării • Cursuri de configurare a sistemului de management Calificări de bază: În calitate de manager de proiect, arhitector sistemului și business-analist am participat în implementarea următoarelor proiecte: • SIA «Registru de Stat al resurselor și sistemelor informaționale» sistemul informațional cu mai multe nivele, care furnizează date de intrare, actualizare, stocare și furnizează date din resurse informaționale din Internet, clasificare. SIA, site-uri informaționale, web-site-uri ale administrației publice și servicii automatizate de stat. • SIA «Registru de Stat al Transportului» - sistem distribuit cu mai multe nivele în domeniul contabilității și documentației vehiculelor și numărului de agregate. Particularitatea sistemului este asigurarea compatibilității diferitor etape de implementare cu SIA vechi fără întreruperea funcționalității • «SIA a ședințelor Guvernului» - furnizarea dinamica a vizualizării agendei și desfășurării ședințelor • SIA «Personificarea automată a pașapoartelor în Kîrgîzstan - furnizarea producerii buletinelor de identitate și a pașapoartelor străine pentru cetățenii din Republica Kîrgîză În calitate de arhitector am participat în implementarea următoarelor proiecte: • SIA «Depozit a obiectelor de date centralizat» - complex de software de stocare a registrelor, serverelor, de asigurare a afacerilor - logica, sistemul de securitate, și WEB-interfață pentru vizualizarea datelor -		

	pentru dezvoltarea unui model de stocare și actualizarea datelor software ➤ SIA «Personal. WEB-acces și servicii INTELIGENTE» - furnizarea diferitor informații și prezentarea raportului privind personalul Companiei cu acces la nivel de divizie din baza de date a personalului. Efectuarea plății a «creditelor» pentru insigne a personalul din oficiu ✓ SIA «Sistemul național de pașapoarte. Oficiul documentării populației» - Sistem de documentare a populației distribuită pe mai multe nivele. Particularitatea sistemului este asigurarea compatibilității diferitor etape de implementare cu SIA vechi fără întreruperea funcționalității ✓ «Platforma tehnologică a SIA distribuit "Archipelago"» - platforma pentru crearea sistemelor informaționale de distribuire, întreprinderilor de scală largă, precum și cooperarea între agenții. În calitate de business analist am participat în implementarea următoarelor proiecte: • «Înregistrarea șoferilor» - sistem distribuit pe mai multe nivele de evidența studenților care au susținut examen și au obținut permis de conducere. SIA cuprinde departamentul SE «Registru», școli de conducere • Registru de Stat de achiziții pentru Agenția de resurse materiale, achiziții publice și ajutor umanitar a Republicii Moldova. • Registru de Stat al Educației al Ministerului de Educație și Tineretului al Republicii Moldova • SIA «E-Reporting» - pentru depunerea automatizată a declarațiilor, rapoartelor, precum și prelucrarea lor în IFPS, etc. • SIA «Registru de Stat al radiofrecvențelor și stațiilor» - pentru asigurarea suportului informațional al activității administrative ÎS «Centrul Național pentru Frecvențe Radio». • SIA «Gestionarea sarcinilor și controlul executării lor la MAEIE» - pentru asigurarea lucrului secretariatului și managementului sarcinilor la MAEIE • SIA «Evidența migrației forței de muncă» - pentru asigurarea activității cotidiene a ANOFM • SIA «Evidența orelor de lucru» - asigură suport informațional a evedenței lucrului executat și orelor de lucru al Curții de Conturi Elaborarea documentelor normative: • Normative tehnice. «Procese ciclului de viață al software-ului», aprobat de Guvern (gradul de participare: Developer) • Standarde Corporative: «Ordinea de dezvoltare», «Ordinea de dezvoltare a specificațiilor tehnici», «Ordinea de realizare al ciclului de viață a SIA», «Ordinea de dezvoltare a business oferte», «Ordinea de urmărire a software-lui (draft)», « procesul de ciclul de viață al AIS » . (gradul de participare: Developer) • Concept de construcția a infrastructurii informaționale a unei companii. (grad de participare: Developer) • Normative pentru managementul proiectelor. (grad de participare: Developer) • Alte documente metodologice și instrucțiuni Abilități profesionale: Sisteme de operare: Windows/Linux Limbaje de programare: C Object Pascal. Clipper. Delphi, C #
--	---

	Baze de date: Informix. InterBase. Oracle Tehnologii de dezvoltare soft: Tehnologii de caz (IBM Rational Rose, Sybase Power Designer. iGrafxProcess), MS office, MS Project (+ Server), IBM Rational Suite (Rose, ClearQuest, ClearCase), MS Visio, Corel Draw, Adobe Photoshop Alte: analist de sistem, designer sistemului și soft-ului, planificarea proiectului, elaborarea cerințelor specifice, crearea task-urilor.	
Locul de muncă curent	Compania SC "DAAC System Integrator" SRL	Șef Secția Proiecte
	Adresa Companiei MD-2069, Republica Moldova, Chișinău, str. Calea Ieșilor, 10 Telefon +373 22 509 709 Fax +373 22 509 710	Anii de lucru în Companie 11 ani

Experiența profesională în ultimii 20 ani în ordine cronologică inversă.

Din	Până la	Compania/Proiect/ Poziția/Experiența tehnică și de Management
2008	prezent	DAAC SYSTEM INTEGRATOR SRL Business Analyst
2005	2008	Întreprinderea de Stat - "REGISTRU" al Ministerului tehnologiilor Informaționale, Director adjunct al Centrului pentru dezvoltarea și implementarea a SIA în ÎS "REGISTRU"
2002	2005	Șeful Departamentului de Dezvoltare a SIA în ÎS "REGISTRU", Managementul proiectelor: Managementul creării SIA Participarea în dezvoltarea reglementărilor și standardelor tehnici Planificarea activității Departamentului dezvoltării SIA
2001	2002	Șef-adjunct al Departamentului de Dezvoltarea Aplicațiilor al ÎS "REGISTRU"
2000	2001	Șef al Departamentului de Dezvoltarea Aplicațiilor al ÎS "REGISTRU"
1999	2000	Inginer-programator la ÎS "REGISTRU". Responsabilități: dezvoltarea sistemului și design

Poziția în cadrul proiectului		
Elaborator ORACLE PL/SQL		
Informația despre candidat	Numele candidatului Surcov Vladimir	Data nașterii 24.06.1980
	Educație: 1997-2002 –Universitatea de Stat din Moldova, Facultatea Matematica	
	Limbi posedate:	
	Rusă	Maternă
	Română	Fluent
	Engleză	Fluent
	Experiența profesională:	
	• 10 + ani de experiență profesională generală; • 10 + ani de experiență în domeniul IT & C; • 10 + ani de experiență ca Administrator BD, Elaborator	
	Ca elaborator software a participat la următoarele proiecte similare:	
	• SIA «Registru de Stat al radiofrecvențelor și stațiilor» - pentru asigurarea suportului informațional al activității administrative ÎS «Centrul Național pentru Frecvențe Radio». • Sistemul Informațional Integrat a Casei Naționale de Asigurări Sociale a RM • Soluția integrată E-reporting pentru CNAS, BNS, CNAM • Controlului gripei aviare și pregătire către pandemie umană și reacție (AIHP). • etc	
	Competențe profesionale:	
	• Java SE, Java EE, Spring, Hibernate , SQL, PL/SQL, Action Script 3 (Flex 3), Java, C/C++(C Builder5), JavaScript, html, MDX; • Oracle 8i-11g, MSSQL, MySQL; • Apache Tomcat, JBoss; • Java EE, Spring, Hibernate, JBoss, Tomcat, Oracle Application Express, Spring Blaze DS - RPC services, Blaze DS, Messaging Service, Servlets, JDBC, Pure MVC, Jasper Reports, Jasper Dynamic Reports, EJB3,Microsoft Analysis Services,(OLAP BI) • Eclipse, Quest TOAD, iReport, APEX,C Builder5	
	Certificări:	
	• Oracle OCPJP Java (Oracle) programmer • Oracle PL/SQL Developer Certified Associate • Oracle9i SQL 1Z0-007 with score 98%	
Locul de muncă curent	Compania SC "DAAC System Integrator" SRL	Elaborator Software

	Adresa Companiei MD-2069, Republica Moldova, Chișinău, str. Calea Ieșilor, 10 Telefon +373 22 509 709 Fax +373 22 509 710	Anii de lucru în Companie 12 ani
--	--	--

Experiența profesională în ultimii 20 ani în ordine cronologică inversă.

Din	Pînă la	Compania/Proiect/ Poziția/Experiența tehnică și de Management
2007	-	SC "DAAC System Integrator" SRL Elaborator Software
2004	2007	"UNISIM-SOFT"/"Universal Accounting" Elaborator, Java, DBA PL/SQL,SQL, Oracle 8-9-10, Oracle XE, C++Builder, Apex (HTML DB), Oracle DBA
2003	2004	"General Department of State Security" Moldavian State enterprise Elaborator C++ Builder, MS ACCESS, BDE+ Paradox
2001	2003	"Tehnosec"(technical security) Moldavian State enterprise Elaborator C++ Builder, MS ACCESS, BDE+ Paradox

Poziția în cadrul Proiectului Dezvoltator ORACLE, Java Eclipse, tehnologiile Web Services		Programator
Informația despre candidat	Numele candidatului Levcenco Eugeniu	Data nașterii 23.07.1989
	Educație: Slavonic University 2008 - 2012 Facultate: Information Technology	
	Limbi posedate:	
	Rusă	native
	Română	medie
	Engleză	medie
Experiența profesională:		
JAVA DEVELOPER Working in a team on MVC architecture app, with client and server-side logic separation. The Project is based on Java 8, Spring MVC 4, Hibernate, Kendo UI, Git, TFS Microsoft (for continuous integration and version control), Tomcat, Idea and Maven. Main responsibilities : - Design, implement and maintain java application phases - To take part in software and architectural development activities - Conduct software analysis, programming, testing and debugging - Identifying production and non-production application issues - Transforming requirements into stipulations - Develop, test, implement and maintain application software SOFTWARE DEVELOPER / DATA INTEGRATION		
SOFTWARE DEVELOPER / DATA INTEGRATION Working for a USA leading healthcare technology company with the mission to improve healthcare outcomes I was using the following products: XEngine, SpecBuilder, Transaction Management, JIRA. Main responsibilities: - Maintenance of functional test cases - Creation, management, and execution of test cases - Defect Management to include defect creation, interacting with developers for clarification and resolution - Participation in SDLC as a member of a Scrum team attending daily standups and other required meetings - Work with the Systems Analysts and Developers to ensure the delivery of a high quality interface and take ownership of functional requirements,		
JAVA DEVELOPER Working for a company specialized in the outsourcing services market for banks, I was using the following technologies: Java, Spring, Vaadin, Maven, Subversion.		

	My responsibilities: - Creation of Core API for developing forms on Vaadin. - Participation in migration application of banking customers, for increase performance and extend the functional. - Working on a application that helped to organize the company's work-flow. <u>Programming languages:</u> <i>Java, C++, C#, JavaScript</i> <u>Web-technologies:</u> XML/HTML, JSP, Spring MVC <u>Java-technologies:</u> Spring, Hibernate, Java Eclipse <u>Databases:</u> Oracle, MSSQL, MySQL, PostgreSQL, PL/SQL, T-SQL, PL/pgSQL <u>Reporting:</u> Jasper reports(jrxml), SQL Server Reporting Services(rdl), TIBCO Jaspersoft® Studio, Oracle Reports, Oracle Forms <u>Development tools:</u> ECLIPSE (Java), IntelliJ IDEA(Java), C++Builder(C++), Visual Studio(C#, rdl), iReport(jrxml), Rational Rose(UML), PL/SQL Developer(PL/SQL), SQL Server Management Studio(T-SQL), pgAdmin(PL/pgSQL). Other: tehnologiile Web Services, Oracle Database Enterprise Edition 10g	
	Competențe profesionale: · ORACLE CERTIFIED PROFESSIONAL, JAVA SE 8 PROGRAMMER · ORACLE CERTIFIED PROFESSIONAL JAVA SE 6 PROGRAMMER · ORACLE CERTIFIED PROFESSIONAL JAVA EE 5 BUSINESS COMPONENT DEVELOPER · Oracle Certified Expert Java EE 6 Web Component Developer	
Locul de muncă curent	Compania SC "DAAC System Integrator" SRL	
	Adresa Companiei MD-2069, Republica Moldova, Chișinău, str. Calea Ieșilor, 10 Telefon +373 22 509 709 Fax +373 22 509 710	Anii de lucru în Companie 3

Experiența profesională în ultimii 20 ani în ordine cronologică inversă.

Din	Până la	Compania/Proiect/ Poziția/Experiența tehnică și de Management
2015	-	SC "DAAC System Integrator" SRL
May 2015	Dec. 2015	EST COMPUTER
SEP. 2012	APRIL 2015	CEDACRI INTERNATIONAL

Position tehnologiile Web Services	Dezvoltator Java Eclipse,	Candidate ☐ Prime ☒ Alternate
Candidate information	Name of candidate <u>Ivanov Valeriu</u>	Date of birth <u>January 10, 1958</u>
Professional qualifications <u>Experience in greater projects:</u> • Software for Odessa Machine-Tool Association Plant ("OSPO") - Planning subsystem for the Flexible Machine System - developing (C). • Software for commercial bank "MOBIASBANCA" - Software for Currency Department - developing (C, C++, Clipper). • Software for State Enterprise "REGISTRU" - For various projects: data classes; converters of data between previous and newly-developed software systems; software for updating data and other technical operations in local offices of the Institution - designing and developing (Java, Hibernate, EJB3, C#, UML). • AIS State Register of purchases - Server part - developing (Java, JasperReport). • SIA Evidența migrației FORȚEI de muncă (Java, JasperReport). • AIS Avian Influenza Control and Human Pandemic Preparedness (Java, JasperReport, PL/SQL) • AIS GL52 (Java, PL/pgSQL, JavaScript) <u>Education:</u> 1977-1982 – Kishinev State University, Faculty of Mathematics and Cybernetics; 1973-1977 – Kishinev Electromechanical Technical Secondary School , Speciality: "Production of electrical and electronic automatization devices"; 1965-1973 – school, Moldova, Vadul-lui-Voda. <u>Language Qualifications:</u> English (technical level) Russian (native) <u>Key Qualifications</u> As developer took part in the following projects implementation: • AIS GL52 (2015 - 2019); • SIA Repozitoriul Standardelor și Reglementărilor (2013); • SIA BCIS (2012); • SI de evidență a contului curent și certificare a contribuabilului (2012 - 2013); • AIS Avian Influenza Control and Human Pandemic Preparedness (2011 - 2012); • SIA Evidența migrației FORȚEI de muncă (2011); • SIA Registrul educației (2009 - 2010); • AIS State Register of purchases (2009); • Software for State Enterprise "REGISTRU" (2002 - 2008); • Software for commercial bank "MOBIASBANCA" (1995 - 2002); • Software for State Enterprise "Moldenergo" (1991 - 1995); • Software for Odessa Machine-Tool Association Plant ("OSPO") (1985 - 1991); • Software for Kishinev Bread Production Center (1982 - 1985);		

	<u>Professional skills:</u> <u>Operating systems:</u> Windows <u>Programming languages:</u> Java, C++, C#, JavaScript <u>Web-technologies:</u> XML/HTML, JSP, Spring MVC <u>Java-technologies:</u> Spring, Hibernate, Java Eclipse <u>Databases:</u> Oracle, MSSQL, MySQL, PostgreSQL, PL/SQL, T-SQL, PL/pgSQL <u>Reporting:</u> Jasper reports(jrxml), SQL Server Reporting Services(rdl), TIBCO JasperSoft® Studio, Oracle Reports, Oracle Forms <u>Development tools:</u> ECLIPSE (Java), IntelliJ IDEA(Java), C++Builder(C++), Visual Studio(C#, rdl), iReport(jrxml), Rational Rose(UML), PL/SQL Developer(PL/SQL), SQL Server Management Studio(T-SQL), pgAdmin(PL/pgSQL). <u>Other:</u> tehnologiile Web Services, Oracle Database Enterprise Edition 10g	
Present employment	Name of Employer DAAC SYSTEM INTEGRATOR SRL	
	Address of Employer 10, Calea Iesilor str Mun.Chisinau MD-2069	
	Telephone 509709	Contact (manager / personnel officer)
	Fax 509710	Telex
	Job title of candidate Programmer	Years with present Employer <u>11 years</u>

Summarized professional experience over the last twenty years, in reverse chronological order. Indicated particular technical and managerial experience relevant to the project.

From	To	Company/Project/ Position/Relevant technical and management experience
2008	-	DAAC-SYSTEM INTEGRATOR SRL Programmer Java, EJB3, C#, Rational Rose(UML), Jasper reports(jrxml), SQL Server Reporting Services(rdl), PL/SQL, T-SQL, PL/pgSQL
2002	2008	State Enterprise "REGISTRU" programmer Java, Hibernate, EJB3, C#, Rational Rose(UML)
1995	2002	Commercial bank "MOBIASBANCA" programmer C, Clipper, C++ Builder
1991	1995	State Enterprise "Moldenergo" programmer C
1985	1991	Kishinev Design Office Automatic Control Systems ("Kishineovskoe PKB ASU") Programmer C

ADRESA DE SERVICE AUTORIZAT DIN MOLDOVA

SC "DAAC System Integrator" SRL
IT Service Center
10 Calea Ieșilor str., Chișinău, Moldova, 2069-MD
Tel.: (+373 22) 509 777
E-mail: servicedesk@dsi.md

SERVICE CENTRU

1.1 Despre departament

Pentru realizarea lucrărilor de deservire, în cadrul companiei DAAC System Integrator activează un departament dedicat de deservire tehnică.

În prezent, în cadrul departamentului activează în jur de 50 de experți calificați. Majoritatea dintre ei au fost instruiți în străinătate la cursuri specializate și la seminare. Mulți dintre ei dețin certificate ale brand-urilor recunoscute la nivel mondial, cum ar fi Oracle, Dell, CISCO, Microsoft, APC, Apple, FG Wilson, și altele.

Departamentul este dotat cu echipament electronic specializat în valoare de peste 50 de mii de dolari și cu un depozit de piese de schimb în valoare de peste 400 de mii de dolari. De asemenea, centrul de deservire dispune de transport auto specializat pentru deservire pe teritoriul clientului.

1.2 Certificările noastre

Compania DAAC System Integrator deține statutul de Service Partner pentru:

- APC Authorized Depot Repair Service Center
- Apple Authorized Service Provider
- Dell Authorized Service Center
- Fujitsu Qualified Service Partner
- OKI Authorized Service Center
- Zyxell Authorized Service Center
- Wincor-Nixdorf Authorized Service Partner
- Hitachi Authorized Service Partner
- Oracle Authorized Service Partner

Acest lucru permite Departamentului de Deservire Tehnică să realizeze gratuit deservirea și reparația echipamentului pe bază de garanție de la producătorii indicați, indiferent de locul achiziționării lui.

1.3 Serviciile oferite

Setul de servicii oferite de către Departamentul de Deservire Tehnică include:

- "Hot-Line" – linia fierbinte de suport tehnic;
- "On-site service" – deservire, care presupune aflarea la sediul clientului;
- Diagnosticul echipamentului defectat;
- Instalarea echipamentului;
- Instalarea și configurarea software-ului;

- Notificarea clientului cu posibilitatea trimiterii noilor versiuni ale programelor, driverelor dispozitivelor;
- Deservire pe bază de garanție;
- Deservire post-garanție;
- Suport tehnic;
- IT-outsourcing.

2 Service Desk

2.1 Serviciul Service Desk

Pentru asigurarea realizării eficiente a serviciilor tehnice în cadrul Departamentului de Deservire Tehnică se utilizează serviciul automatizat de suport tehnic (ServiceDesk) pe baza standardelor IT Infrastructure Library (ITIL) și managementul calității serviciilor IT (IT Service Management – ITSM). Recunoscută la nivel mondial, metodologia ITIL de realizare a serviciului de suport tehnic descrie cele mai bune practici de organizare a lucrului și de interacțiune între departamentele IT ale companiei.

Avantajele soluției pe baza ITIL/ITSM:

- Furnizarea serviciilor IT devine mult mai orientată spre client, acordul asupra calității serviciilor înlesnește îmbunătățirea relațiilor;
- Serviciile sînt descrise mai bine, în limbajul clientului și cu detaliile necesare;
- Control îmbunătățit al calității și costului serviciilor;
- Relație îmbunătățită între client și contractant;

Serviciul Service Desk integrat în cadrul companiei noastre îndeplinește funcțiile de primire și prelucrare a solicitărilor, incidentelor, cererilor de deservire, reclamațiilor, cererilor de substituție a detaliilor, precum și analiza ulterioară și interpretarea lor.

2.2 Avantajele utilizării sistemului Service Desk

- Punct unic de intrare pentru clienți – toate solicitările sînt primite pe un telefon multi-line, sau pe un e-mail unic;
- Simplificarea procedurii de restabilire a operațiunilor normale de prestare a serviciilor cu pierderi minime pentru clienți în cadrul nivelului de servicii convenit și a priorităților afacerii.

Orice solicitare, parvenită prin intermediul Service Desk, trece prin următoarele etape:

1. Primirea cererii, prima interacțiune cu clienții;
2. Înregistrarea incidentului sau a cererii de deservire;
3. Efectuarea evaluării inițiale a solicitării, încercarea de a o rezolva sau de a determina, cine poate să o rezolve;
4. Numirea inginerului, responsabil de rezolvarea problemei;
5. Identificarea problemei;
6. Rezolvarea problemei;
7. Determinarea necesității instruirii clienților;
8. Închiderea incidentului și notificarea clientului.

3. Garanția

3.1 Dispoziții generale

- Deservirea pe bază de garanție constă în eliminarea gratuită a defectelor echipamentului prin diagnosticarea, configurarea și reparația părților sale componente sau a echipamentului integral. Compania DAAC System Integrator asigură deservire pe bază de garanție a echipamentului vândut pe toată perioada termenului de garanție a lui. Termenul de garanție a echipamentului, timpul de reacție, locul deservirii (la locul instalării echipamentului sau în centrul de deservire) sînt indicate în contractul de livrare. Termenul de garanție începe din momentul recepționării sistemului.
- Eliminarea problemelor cu echipamentul aflat la deservire pe bază de garanție, se realizează pe baza solicitărilor depuse de către colaboratorii clientului.
- Rezolvarea problemelor conform solicitării depuse de către client poate fi realizată în felul următor:
 - a. Consultarea utilizatorilor la telefon pentru eliminarea problemelor de sine stătător;
 - b. Prin intermediul conectării de la distanță la echipament;
 - c. Inginerul merge la client, locul unde a fost instalat echipamentul, în cazul că există probleme cu echipamentul, care necesită reparație sau trebuie substituit.
- Reparația echipamentului defectat poate fi realizată pe loc, sau în centrul de deservire a contractantului.
- Clientul are dreptul să instaleze echipament adițional sau software de sine stătător. Atunci, însă, el preia responsabilitatea completă asupra corectitudinii instalării și utilizării. Contractantul poate oferi, dacă este necesar, suport consultativ gratis, însă solicitarea de îndeplinire a lucrărilor menționate va fi realizată cu plată conform prețurilor contractantului.
- Dacă în echipamentul de server sau în sistemul de păstrare sînt identificate elemente adiționale, care nu sînt indicate în caietul de sarcini, de exemplu, adaptoare de rețea, achiziționate de către client după livrarea echipamentului, deservirea pe bază de garanție se realizează numai pentru remedierea defectului, care nu este o consecință directă a utilizării unor astfel de elemente.

3.2 Ordinea, în care sînt realizate obligațiunile de garanție

- La recepționarea solicitării asupra defectului identificat la echipament sau din cauza problemelor în funcționarea sistemului, prima linie de suport tehnic a contractantului va depune eforturile pentru eliminarea de la distanță a problemei, dacă ea nu a apărut în urma defectelor la nivel de hardware;
- În cazul imposibilității rezolvării problemei de la distanță, șeful serviciului de suport numește un inginer responsabil și se ia hotărîrea de a merge la locul instalării echipamentului;
- Inginerul va fi pe loc nu mai tîrziu de ziua următoare lucrătoare;
- Inginerul ia hotărîrea de a elimina defectul la locul instalării sau de a livra echipamentul defect în centrul de deservire a contractantului. Livrarea echipamentului în centrul de deservire și înapoi se realizează din contul clientului.
- Pe perioada de garanție nu se livrează tehnică echivalentă;
- Determinarea cauzelor defectelor echipamentului în centrul de deservire se realizează în termen de 3 zile, după ce clientul va fi notificat asupra motivului defectului, a metodelor și termenelor de eliminare a lor;
- În cazul imposibilității realizării reparației, producătorul pregătește substituirea echipamentului. În cazul că se ia hotărîrea de a substitui echipamentul sau numai părți componente ale lui, producătorul are dreptul să solicite de la client materiale însoțitoare (documentație tehnică, purtători de informații, cabluri de conectare și altele), care intră în setul de livrare a echipamentului;

- Substituirea detaliilor defecte și a echipamentului integral se realizează conform regulilor stabilite de către producător. Contractantul va depune maxim efort pentru eliminarea defectelor, cu toate acestea termenul de reparație sau de substituire nu va depăși 30 de zile calendaristice;
- Livrarea echipamentului reparat sau a componentelor echipamentului se realizează din contul contractantului în limitele orașului Chișinău.

Informație suplimentară:

- Garanția pentru piesa de schimb originală, precum și pentru echipamentul integral, substituite pe perioada de garanție, expiră în momentul când se încheie termenul de garanție, conform contractului de cumpărare-vînzare;
- Toate detaliile și nodurile substituite conform garanției sînt proprietatea contractantului și se restituie la cerere;
- Incompatibilitatea hardware sau software cu alte echipamente ale clientului, care nu au fost menționate în cerințele față de echipamentul livrat în contractul de livrare, nu constituie o bază pentru reparația de garanție, pentru substituire sau returnare a detaliului;
- Contractantul se obligă să asigure confidențialitatea informației primite în timpul administrării rețelei clientului.

3. 3 Lucrări de întreținere

Majoritatea problemelor de performanță a tehnicii de calcul se asociază cu desfășurarea prea târzie a întreținerii și a diagnosticului.

Diagnosticul realizat la timp permite reducerea considerabilă a numărului de disfuncții în sistem și identificarea problemelor ascunse, care pot duce în viitor la proasta funcționare a tehnicii informatice.

Lucrările de întreținere se desfășoară nu mai rar de o dată pe an pentru tehnica instalată în orașul Chișinău.

La diagnosticarea părții hardware a serverului, a unei stații de lucru sau a unui laptop, se verifică:

- Stabilitatea funcționării memoriei operaționale;
- Viteza de reacție a procesorului central;
- Starea discului dur;
- Performanța adaptorului video;
- Regimul de temperatură a părților componente ale computerului;

La diagnosticarea software-ului, se verifică:

- Starea registrului memoriei operaționale;
- Prezența erorilor în sistemul de fișiere;
- Prezența actualizărilor critice ale sistemului operațional.

Profilaxia (deservirea) computerului include:

- Corectarea erorilor în sistemul de fișiere și registrul sistemului operațional;
- Verificarea contra virușilor și altor software-uri rău intenționate;

- Instalarea actualizărilor necesare de software;
- Crearea copiilor de rezervă a registrului și punctelor de control, restabilirea stărilor stabile ale sistemului;
- Back up al informațiilor importante atât în interiorul discului dur, cât și pe purtătorii mobili de informație.

Acțiunile îndeplinite în cadrul lucrărilor de întreținere:

- Se realizează anchetarea utilizatorilor asupra problemelor existente;
- Se verifică starea programului antivirus. Se actualizează baza de date a programului antivirus;
- Se analizează Event Viewer în vederea identificării prezenței erorilor de sistem cu scopul de a le elimina;
- Se verifică locul documentelor, cu care lucrează utilizatorul. Documentele trebuie să fie sau pe un disc logic, diferit de cel de încărcare, sau într-o mapă separată, alocată pe server. Dacă este necesar, se oferă consultație utilizatorului și ajutor la migrarea documentelor;
- Se verifică volumul spațiului liber pe discul dur, se șterg fișierele temporare. În cazul, în care nu este spațiu necesar pe discul dur, utilizatorului i se dau recomandări, cum ar putea să sporească spațiul liber ștergând informație inutilă sau programe;
- Se verifică dacă pe discul dur există erori logice și fizice și se elimină erorile identificate;
- Se elimină disfuncțiile, de care se plîngea utilizatorul, dacă ele nu au fost eliminate după realizarea tuturor procedurilor;
- Se verifică starea unității de sistem, dacă se depistează prea mult praf, unitatea de sistem va fi curățată. După încheierea procedurii trebuie să verificați că la reconectarea unității de sistem, toate cablurile au fost conectate corect și sigur;
- Se verifică monitorul, așa încît el să fie configurat pentru funcționare optimă – rezoluție/luminozitate/contrast;
- Se verifică performanța UPS-ului și a perifericelor.

4. Suportul post-garanție

4.1 Dispoziții generale

După încheierea perioadei de garanție a echipamentului, poate fi oferit suport post-garanție pentru detalii separate, pentru noduri și pentru părțile componente mari în dependență de termenul de exploatare, începînd din momentul achiziționării.

Deservire tehnică unică.

Acest tip de deservire corporativă a organizațiilor este ieftin, dar un mod destul de eficient de a rezolva problemele apărute la tehnica de calcul.

Avantajul lui – economisește mijloacele financiare, deoarece lipsesc plecările programate la client.

Deservire tehnică în bază de abonament.

Deservirea în bază de abonament presupune realizarea de către colaboratorii noștri a întregii game de lucrări pentru asigurarea funcționării neîntrerupte a echipamentului, inclusiv lucrări de întreținere preventivă, consultări telefonice, plecări operative la client.

Tipurile de echipamente deservite.

Departamentul de deservire tehnică oferă suport următoarelor tipuri de echipament:

- Calculatoare personale și periferice, inclusiv laptop-uri, monitoare, imprimante, scanere, multifuncționale și altele;
- Servere și echipament de rețea;
- Bancomate Wincor Nixdorf, Diebold și NCR;
- Surse de alimentare neîntreruptibilă APC, de la aparate slabe pentru birou până la cele industriale de câteva sute de kilowați.
- Generatoare diesel de putere mică și mare.
- Sisteme de răcire a camerelor de server (pe bază de freon sau apă);
- Imprimante lineare OKI, Printronix.

Și multe altele.

4.2 Ordinea de realizare a obligațiilor post-garanție

- Recepționarea echipamentului pentru deservirea post-garanție se realizează de către personalul contractantului. Dacă între data de expirare a termenului de garanție și recepționării pentru deservire există un interval de timp, atunci echipamentul este expus în mod obligatoriu unei expertize tehnice preliminare.

- Dacă în procesul de expertiză tehnică a echipamentului vor fi identificate piese defecte sau epuizate, aceste date vor fi fixate în documentul expertizei tehnice.

- Echipamentul va fi primit pentru deservire după eliminarea tuturor defectelor identificate.

- Eliminarea defectelor identificate în timpul expertizei tehnice poate fi realizată de sine stătător de către client sau de către contractant, dacă va fi împuternicit de către client. Eliminarea defectelor se realizează contra plată conform listei de prețuri ale contractantului.

- Suportul post-garanție poate fi oferit în dependență de planul ales de către client, în următoarele variante:

a. deservire fără piesele de schimb incluse: contractantul realizează suportul complet al echipamentului, însă piesele defecte schimbate sînt plătite de către client;

b. prelungire standard a termenului de garanție: lucrul și substituirea detaliilor din contul contractantului;

c. prelungirea termenului de garanție cu timp garantat de restabilire: lucrul și piesele de schimb din contul contractantului, timpul de restabilire a performanței echipamentului în dependență de planul de deservire ales de către client. Timpul minim de restabilire – 8 ore.

- Eliminarea problemelor echipamentului, care se supune deservirii post-garanție se realizează pe baza cererilor depuse de către colaboratorii clientului. Regulile de depunere a cererilor pentru deservirea post-garanție sînt analoge celor de garanție.

- Rezolvarea problemelor conform cererii depuse de către client poate fi realizată:

a. prin consultarea telefonică a utilizatorilor cu scopul de a elimina problema de sine stătător

b. prin intermediul conectării de la distanță la echipament

c. inginerul contractantului merge la locul echipamentului în cazul că echipamentul prezintă defecte, care trebuie reparate sau sînt necesare substituirii ale pieselor.

- Repararea echipamentului defectat poate fi realizată pe loc, sau în centrul de deservire a contractantului. Varianta de deservire este aleasă de către contractant, reieșind din complexitate, acțiunile sale fiind discutate cu colaboratorii clientului.

4. Outsourcing

IT-outsourcing – reprezintă predarea completă pentru deservire a sistemelor informaționale. Avantajele principale ale outsourcing-ului pentru companii:

- Concentrarea asupra business-proceselor principale;
- Obținerea unui nivel mai înalt de servicii;
- Reducerea cheltuielilor pentru infrastructura IT;
- Predarea și minimizarea riscurilor operaționale de proces;

Parametrii de deservire:

Regimul standard de livrare a serviciilor companiei:

5x8, în timpul de lucru.

În dependență de necesitățile clientului deservirea poate fi livrată în regimuri:

- 5x12 – 12 ore în zilele de lucru
- 5x24 – în regim non-stop în zilele de lucru
- 7x24 – în regim non-stop 365 de zile pe an

sau în alt regim solicitat de către client.

Timpul de reacție (timpul între înregistrarea cererii și începerea lucrărilor de eliminare a problemelor) depinde de parametrii contractului și prioritățile cererii.

Conform standardelor, timpul de reacție pentru incidente (defecțiuni în performanța echipamentului) constituie 4 ore, însă pentru sarcini cu prioritate înaltă poate fi în jur de o oră.