

Anexa 2

Servicii de administrare, mentenanță (hosting) a site-ul sdmc.md

Servicii pentru: Administrarea sistemului informatic, asigurarea serviciilor de asistență software și mentenanța (hosting) a site-ul sdmc.md.

Anexa 2: definește natura serviciilor de mentenanța (hosting) a site-ul sdmc.md.

1. **Obiectivul:** este de a se asigura servicii de asistență software și mentenanța (hosting) a site-ul sdmc.md, sistemului informatic integrat/individual și asigurarea serviciilor de întreținere și reparații a rețelei interne și a echipamentelor informatice, astfel încât toate compartimentele, toți beneficiarii sistemului și toate nivelele de conducere să aibă într-un timp cât mai scurt informațiile necesare activității curente sau procesului decizional, cu un grad sporit de acuratețe.

2. Clasificarea serviciilor.

2.1. Administrare sistem informatic.

3. Servicii de mentenanță și administrare (hosting) pentru site-ul sdmc.md.

3.1. Monitorizarea continuă a stării tehnice a site-ul sdmc.md;

3.2. Asigurarea copiilor de rezervă a site-ului/bazelor de date;

3.3. Soluționarea promptă a problemelor apărute;

3.4. Îmbunătățiri iscate din necesitățile procesului de muncă;

3.5. Support tehnic în caz de incidente și întreruperi a procesului de muncă;

3.6. Timp de reacție pentru support tehnic -1 oră de la solicitare;

3.7. Timp pentru soluționarea problemelor - 48 ore de la solicitare;

3.8. Restabilirea datelor, copierea de rezervă, eliminarea virușilor, atacurilor;

3.9. Site-ul sdmc.md, este disponibil pentru toți sau marea majoritate a utilizatorilor;

3.10. La plasarea unei solicitări pentru servicii de mentenanță, administrare, prestatorul va recepționarea de la Beneficiar informația solicitată, ulterior va fi plasată pe site-ul sdmc.md;

4. Servicii de mentenanță și administrare (hosting) pentru site-ul sdmc.md.

4.1. La începutul fiecărei luni, prestatorul va justifica prestarea serviciilor din luna anterioară cu următoarele documente:

- proces verbal de recepție a serviciilor;