

Specificații tehnice

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

Numărul procedurii de achiziție <u>ocds-b3wdp1-MD-1774936987966</u> din <u>31.03.2026</u>
Obiectul achiziției: Servicii de mentenanță corectivă, preventivă și adaptivă a Sistemului informațional comun al AMDM

Denumirea bunurilor/serviciilor	Denumirea modelului bunului/serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
Bunuri/servicii						
Serviciilor de mentenanță corectivă, preventivă și adaptivă a Sistemului informațional comun al AMDM				<i>Conform Caietului de Sarcini (Termeni de referință)-se anexează</i>	Servicii de mentenanță corectivă, preventivă și adaptivă a Sistemului informațional comun al AMDM. Intervenții asupra sistemului care presupun extinderea funcționalităților existente, crearea de noi module, ajustarea fluxurilor de lucru și integrarea cu servicii externe guvernamentale (MCloud), pentru a asigura conformitatea platformei cu noile necesități operaționale și normative ale AMDM.	ISO 27001:2018 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015

					<p>Intervenții punctuale pentru diagnosticarea, izolarea și remedierea erorilor sau a incidentelor apărute în exploatarea platformei, care afectează funcționalitatea normală a acestuia.</p> <p>Administrarea și monitorizarea serverelor (inclusiv infrastructura MCloud), instalarea actualizărilor de securitate (update-uri/patch-uri), optimizarea bazelor de date, realizarea copiilor de siguranță (backup) și oferirea de suport tehnic/consultanță utilizatorilor AMDM, prevenirea incidentelor și asigurarea funcționării neîntrerupte a sistemului.</p> <p>Prestarea servicii de suport pentru Sistemul informațional automatizat comun al AMDM.</p> <p>În funcție de specificul fiecărui caz de incident în parte, se vor întreprinde un șir de acțiuni:</p> <ul style="list-style-type: none">-recepționarea de la utilizatori a informației despre incidentul produs și contextul producerii acestuia;-localizarea incidentului și identificarea activităților imediate ce trebuie să fie întreprinse în vederea diminuării impactului incidentului;-identificarea cauzelor incidentului și stabilirea acțiunilor necesare în vederea înlăturării incidentului;	
--	--	--	--	--	---	--

					<p>-ghidarea utilizatorilor în vederea întreprinderii acțiunilor pentru diminuarea impactului incidentului și soluționarea acestuia în limita de timp stabilită;</p> <p>-prezentarea informației detaliate către AMDM privind cauzele incidentului, raționamentul acțiunilor întreprinse și acțiunile planificate pentru a preveni repetarea incidentelor similare;</p> <p>-gestionarea conform cerințelor aferente serviciilor de suport pentru soluționarea problemelor.</p> <p>Prestarea serviciilor de suport pentru soluționarea problemelor înregistrate la nivelul sistemului.</p> <p>Analiza și localizarea problemei la nivelul componentelor SI, identificarea interdependențelor ce contribuie la manifestarea problemei sau sunt afectate de problema;</p> <p>Identificarea soluțiilor temporare pentru a diminua efectele problemei și ghidarea utilizatorilor în vederea aplicării acestora;</p> <p>Identificarea soluțiilor aferente problemei, comunicarea regulată cu utilizatorii privind progresele făcute în vederea identificării soluțiilor;</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>Ghidarea utilizatorilor în vederea implementării soluțiilor ce țin de configurările la nivelul aplicației;</p> <p>Prestarea serviciilor de suport consultativ la utilizarea SI de către utilizatori.</p> <p>-Recepționarea solicitării de consultanță din partea utilizatorilor și a informației aferente contextului în care este necesară consultanța;</p> <p>-Identificarea soluțiilor și validarea acestora în mediile de testare;</p> <p>- Se vor oferi răspunsurilor complete și corecte privind modul în care trebuie să acționeze utilizatorii la exploatarea SI, conform solicitării de consultanță.</p> <p>Prestarea serviciilor de administrare a sistemelor de operare MS Windows Server și a bazei de date MS SQL Server din mediului de virtualizare:</p> <p>-Recepționarea și colectarea informației aferente problemelor, simptomelor, efectelor, condițiilor specifice;</p> <p>-Localizarea și identificarea activităților imediate ce trebuie să fie întreprinse în vederea utilizării raționale a resurselor;</p> <p>-Prezentarea informației detaliate către AMDM privind acțiunile necesare de a fi întreprinse.</p> <p>În cazul înregistrării problemei, vom gestiona conform cerințelor aferente</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>serviciilor de suport pentru soluționarea acestora.</p> <p>Vom pune la dispoziția AMDM o persoană de contact a cărei sarcină primară va constitui interacțiunea cu Beneficiarul în scopul analizării, descrierii și modificării fluxurilor noi/existente aferent funcționalităților dezvoltate sau modificate, precum și pentru asigurarea comunicării operative cu echipa tehnică în vederea monitorizării și verificării statutului cerințelor Beneficiarului.</p> <p>Prestarea serviciilor de optimizare a codului sursă și a bazelor de date prin validarea și actualizarea acestora, în scopul eliminării vulnerabilităților și remedierii erorilor de sistem documentate anterior.</p> <p>Vom asigura configurarea, administrarea și monitorizarea sistemului de backup automatizat zilnic/lunar al bazelor de date. Totodată o dată pe lună, se va efectua un test de restaurare (restore test) într-un mediu izolat, în vederea confirmării integrității datelor și se va prezenta AMDM raportul privind rezultatele testului efectuat.</p> <p>Prestarea serviciilor de actualizare a SIAC și livrarea versiunilor noi.</p> <p>Pregătirea pachetelor software și documentației aferente actualizărilor și noilor versiuni.</p>	
--	--	--	--	--	---	--

					<p>Prestarea serviciilor de modificare și dezvoltare a SIAC: modificări pentru nivelul de prezentare a SIAC; modificări pentru nivelul logicii a SIAC; modificări pentru nivelul de date a SIAC; elaboarea proiectului tehnic; Prestarea serviciilor de asistență tehnică de specialitate necesară pentru migrarea, configurarea și integrarea continuă a Sistemului Informațional în platforma guvernamentală Mcloud. Asigurarea funcționării optime a aplicației în arhitectura pusă la dispoziție de STISC, inclusiv prin adaptarea soluției tehnice la restricțiile de rețea, politicile de securitate și mecanismele de protecție specifice mediului guvernamental, inclusiv WAF(WEB Application Firewall). Elaborarea, implementarea și actualizarea documentației de arhitectură privind necesarul exact de resurse virtuale (CPU, RAM, Storage, reguli de rutare și porturi). Prestarea serviciilor de suport 24 ore din 24 și 7 zile din 7. Durata soluționării solicitărilor de suport: Critică – timpul de răspuns 20 min. timpul de soluționare 4 ore; Înaltă - timpul de răspuns 20 min. timpul de soluționare 4 ore; Ordinară- timpul de răspuns 5ore. timpul de soluționare 2 zile;</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>Joasă- timpul de răspuns 1 zi, timpul de soluționare 4 zile;</p> <p>Pentru menținerea SIAC în stare funcțională, vor fi efectuate lucrări de mentenanță la nivelul componentelor TI aferente sistemului informatic. Tipul lucrărilor de mentenanță, perioada și durata acestora se vor stabili și coordona în prealabil cu AMDM.</p> <p>Prestarea serviciile de dezvoltare a SIAC în maximum 24 ore:</p> <ul style="list-style-type: none"> -răspuns la solicitări în max. 24 ore; -prezentarea estimării de buget și a -conceptului soluției în max. 10 zile lucrătoare; -livrarea soluțiilor conform termenelor agreate; -respectarea standardelor de calitate în dezvoltarea software; -efectuarea livrării cu acceptanță finală după UAT; -posibilitatea stabilirii și revizuirii priorităților; -ajustarea termenelor de livrare în funcție de modificarea priorităților. <p>Managementul serviciilor de suport.</p> <p>Modalitatea de îndeplinire:</p> <ul style="list-style-type: none"> -prin proceduri interne și bune practici aplicabile. -prin platformă de ticketing și organizarea activității echipei de suport.
--	--	--	--	--	--

					<ul style="list-style-type: none">-prin specialiști calificați/certificați.-prin platformă online securizată.-prin monitorizare și măsuri corective.-prin raportare periodică.-prin prezentarea documentelor lunare de acceptanță.-prin facturare lunară conform documentelor justificative. <p>Managementul schimbărilor.</p> <ul style="list-style-type: none">-Implementarea oricărei modificări aferente SIAC va trece prin procesul de management al schimbărilor agreat cu AMDM.-Efectuarea analizei preprogramare;-Întocmirea Sarcinii tehnice;-Dezvoltarea/modificarea fluxurilor logicii de către programatori;-Verificarea de către Prestator și AMDM a produsului realizat;-Testarea modificărilor în mediul de testare al Prestatorului și ulterior al AMDM;-Pregătirea planului de implementare a modificărilor;-Pregătirea planului de roll back în cazul modificărilor eșuate;-Furnizarea pachetelor software aferente modificărilor;-Furnizarea fișierelor ce contin codul sursa aferent modificărilor autenticitatea și integritatea pachetelor	
--	--	--	--	--	---	--

					<p>software și a codului sursa cu aplicarea semnăturii digitale;</p> <p>-Reacționarea imediata în cazul depistării erorilor în modificările implementate și corectarea lor într-un timp cât mai scurt.</p> <p>În procesul de menținere operațională și dezvoltare a SIAC, se vor efectua modificări la nivelul componentelor aferente SIAC, (componente de sistem și cod).</p> <p>Toate modificările efectuate vor fi implementate conform unui proces de comun acord pentru managementul schimbărilor:</p> <ul style="list-style-type: none">- Efectuarea analizei preprogramare și ajustarea interfeței;-Întocmirea sarcinii tehnice și coordonarea cu AMDM;-Dezvoltarea/modificarea fluxurilor/logicii de către programatori;-Verificarea produsului realizat;-Testarea în mediul test;-Planul de implementare a modificării;-Planul de roll back;-Revizuirea post-implementare;-Evidența tuturor modificărilor aferente SIAC într-un Registru al modificărilor la care AMDM va avea acces de citire la acest Registru.	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>In cazul în care se preconizează încetarea contractului pentru servicii de suport și mentenanță, se vor transmite către AMDM:</p> <ul style="list-style-type: none">-Toate codurile sursă sau fișierele de configurare în cazul soluțiilor (COTS) aferente SIAC;-Toată documentația aferentă SIAC actualizată;-Toate înregistrările aferente solicitărilor efectuate pentru incidente, probleme, consultața, modificări, dezvoltări;- Pentru un termen de un an calendaristic se vor pastra toate înregistrările produse pe parcursul prestării serviciilor, codurile sursă și documentația aferentă SIAC. <p>Pentru un termen de un an calendaristic după expirarea contractului de suport, Prestatorul va fi dispus să coopereze cu terțe părți autorizate de AMDM, în limite rezonabile, în vederea prestării către AMDM a serviciilor de suport și mentenanță. În acest scop Prestatorul va asigura cel puțin furnizarea oricărei informații deținute aferente serviciilor prestate în cadrul prezentului contract, ce ar ajuta la îmbunătățirea serviciilor.</p>	
--	--	--	--	--	---	--

TOTAL						

Semnat: _____ Numele, Prenumele: **Jitcov Tudor** În calitate de: **Director**

Ofertantul: **Mixacon-Lux SRL** Adresa: mun. Chișinău, or. Durllești, str. M. Sadoveanu 170/B